



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal de  
salud de una clínica privada de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Chira Castro, Lourdes Elizabeth ([orcid.org/0000-0002-7070-2935](https://orcid.org/0000-0002-7070-2935))

**ASESORA:**

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen ([orcid.org/0000-0002-6975-0972](https://orcid.org/0000-0002-6975-0972))

**CO-ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita ([orcid.org/0000-0003-3982-8801](https://orcid.org/0000-0003-3982-8801))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO- PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A Dios, por guiar mis pasos y no abandonarme nunca, por ser mi fortaleza y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía en esta etapa de estudio.

A mi padre, por demostrarme siempre su cariño y por ser un ejemplo de superación.

A mi madre, aunque ya no estas físicamente, siento que siempre estás conmigo y sé que este momento hubiera sido tan especial para ti.

A mi hija Kenya, porque ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ti.

Lourdes Elizabeth

### **Agradecimiento**

A Dios, por sus bendiciones por permitirme llegar hasta donde he llegado.

A los docentes por su paciencia, dedicación y por tratar de volcar sus conocimientos en el bien de mi formación.

Y a todas las personas que forman parte de mi vida profesional, quiero agradecerles su amistad, consejos, apoyo y ánimo en los momentos más difíciles de mi vida.

Autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	43



### **Índice de tablas**

Tabla 1 Frecuencias de la variable Clima organizacional y sus dimensiones.....	18
Tabla 2 Frecuencias de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones .....	18
Tabla 3 Correlación del clima organizacional con el desempeño laboral.....	19
Tabla 4 Correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral .....	20
Tabla 5 Correlación del diseño organizacional con el desempeño laboral.....	21
Tabla 6 Correlación de los recursos humanos con el desempeño laboral .....	22

### **Índice de figuras**

Figura 1 Diseño de la investigación.....	14
--	----

## Resumen

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, para lo cual se formuló y probó la verdad de la hipótesis de científica: el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo. Mediante la realización de un trabajo de investigación cuantitativo, no experimental, donde se utilizó como muestra al personal de salud (161) de una clínica privada de Chiclayo. Encontrándose que sí existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; y también relación entre la dimensión cultura organizacional, pero no con el diseño organizacional y los recursos humanos con el desempeño laboral. Además, se ha identificado que el clima organizacional tiene el 67.1% en el nivel bajo y el desempeño laboral el 71.4%. En tal sentido, se hace urgente el rediseño de las políticas salariales, y mejorar las condiciones de trabajo, con la finalidad de motivar al personal y puedan identificarse con la empresa e incrementar su desempeño individual y colectivo. Por lo tanto, se concluye que sí se relacionan las variables estudiadas.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, cultura organizacional, diseño organizacional, recursos humanos.

## **Abstract**

The main objective of the research is to determine the relationship of the organizational climate with the work performance of the health personnel of a private clinic in Chiclayo, for which the truth of the scientific hypothesis was formulated and tested: the organizational climate is related to the work performance of health personnel from a private clinic in Chiclayo. By carrying out a quantitative, non-experimental research work, where health personnel (161) from a private clinic in Chiclayo were used as a sample. Finding that there is a significant correlation between the organizational climate and job performance; and also, relationship between the organizational culture dimension, but or with organizational design and human resources with job performance. In addition, it has been identified that the organizational climate has 67.1% at the low level and work performance 71.4%. In this sense, it is urgent to redesign salary policies, and improve working conditions, in order to motivate staff and can identify with the company and increase their individual and collective performance. Therefore, it is concluded that the variables studied are related.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, organizational culture, organizational design, human resources.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas, mediante su Objetivo de Desarrollo Sostenible Nro. 8, consideró la importancia de garantizar un trabajo digno, pensando en los riesgos que puedan generarse en el mismo, como resultados negativos especialmente en salud mental (Čičak, 2023; Pacheco et al., 2021).

En las Américas, la fuerza de trabajo constituyó el 50% (460 millones) del total de la población de la región, que es su fuente importante de productividad y desarrollo, en América Latina y el Caribe conformaron el 60% de la fuerza laboral y mantuvieron presencia en los diferentes espacios económicos; pero, obtuvieron el rendimiento máximo de la productividad, necesitaron: condiciones de trabajo seguras, saludables y satisfactorias; con condiciones de trabajo equitativo y justo. De esta manera se logró un trabajo decente que promueva el desarrollo y productividad individual (OPS-OMS, 2022).

A su vez, el reporte de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) sobre las condiciones laborales de los 1,200 millones de servidores del planeta, existió una gran diferencia en las horas de trabajo, limitadas oportunidades para mejorar sus habilidades y competencias, estas diferencias afectaron el clima organizacional y el desempeño laboral, pues un tercio de la población activa de la Unión Europea y la mitad de la población activa de Estados Unidos, Turquía, El Salvador y Uruguay trabajaron en menos tiempo y más rápido entre el 25% y el 40% de los trabajadores estuvieron propensos a un deficiente desempeño laboral (OIT, 2019).

En el año 2021, el Ministerio de Salud aplicó una encuesta virtual sobre clima organizacional a todas sus dependencias, obteniendo una calificación de clima, por mejorar, logrando alcanzar un índice de satisfacción de 3.42, por lo tanto, elaboró el Plan de Acción de Clima Organizacional, cuyo propósito fue aumentar el índice de clima organizacional en un 20% para el año 2022. El Ministerio de Salud, tiene claro que para lograr las metas, debe generar un ambiente de trabajo agradable y de motivación para los servidores, dado que se vean y se queden complacidos con un buen clima laboral, se fortalecerá el

compromiso y el logro propuesto (MINSA, 2021).

En el Perú, el 86% de colaboradores renunciaron por el inadecuado entorno de trabajo ocasionado por sus empleadores, siendo las causas, las condiciones de trabajo, el liderazgo y las relaciones con sus superiores; mientras que el 14% restante, renunció por temas remunerativos y falta de capacitación (GESTIÓN, 2019).

En el estudio del clima organizacional realizado en el sector salud una de las herramientas que permitió ayudar a la organización en su desarrollo continuo, por lo que, un entorno laboral positivo fue de mucha importancia para la satisfacción, el desempeño y el rendimiento del personal de la salud, además que incrementó positivamente el compromiso, también ayudó a reducir la disposición de abandonar su lugar de trabajo, incidiendo directamente en el desempeño laboral, el mismo que se reflejó en la buena atención médica ofrecidos a la comunidad (Aguilar et al., 2020).

En la institución se evidenciaron algunas debilidades, manifestándose en la conducta de los trabajadores, ya que su trabajo obedece a sus necesidades de sobrevivencia, más no por la identificación con la empresa; la motivación no fue la mejor, otros factores que afectaron al ambiente laboral, y el desempeño del personal fueron los bajos salarios, lo que conllevó a buscar mejores oportunidades económicas en instituciones públicas o privadas y la capacitación que fue la causante del desarrollo profesional de los colaboradores porque su rendimiento se reflejó en su producción.

Por consiguiente, se formuló el problema principal: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022? y sus problemas específicos: ¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022?, ¿De qué manera el diseño organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022? y ¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022?

La presente investigación se justificó en: Justificación teórica: debido a que se fundamenta en las teorías sobre el clima organizacional, como: teoría de la administración científica, teoría clásica de la administración y teoría de las relaciones humanas; sobre desempeño laboral, como: teoría de Campbell, teoría de la finalidad, y teoría de Hacker; justificación metodológica, se diseñará un instrumento por cada variable para la recopilación de información: cuestionario sobre clima organizacional y cuestionario sobre desempeño laboral; justificación social, dado que beneficiará a los grupos de interés en torno al quehacer laboral, ingresando a un círculo virtuoso de bienestar laboral, familiar y social; y, justificación práctica, dado que, los resultados redundarán en una práctica y beneficio directo a los estamentos involucrados en la marcha institucional.

Seguidamente, se planteó el objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022; y sus objetivos específicos: Caracterizar al personal de la clínica privada de Chiclayo, 2022, establecer la relación la cultura organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022, identificar la relación del diseño organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022, y evaluar la relación de los recursos humanos con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022.

Por último, se planteó la hipótesis general: El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022; y sus hipótesis específicas: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022, el diseño organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022, y, los recursos humanos se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El jefe de una clínica es el responsable de tramitar y dar cumplimiento al conjunto de actividades de la organización, ya que la forma de autoridad que pueda ejercitar en su personal contribuye al clima organizacional y la buena atención al paciente (Saavedra et al., 2019).

Para la presente investigación, se ha recurrido a los antecedentes bibliográficos, de diversas latitudes, estrictamente relacionadas con el tema de estudio.

En México, Capetillo (2020) con su tesis realizó un diagnóstico del clima organizacional de un establecimiento educativo, con un estudio descriptivo, realizó una encuesta a 21 docentes, obteniendo que: clima organizacional, es deficiente 38.09%; en la dimensión recompensa, óptimo 71.42%; en la dimensión de relaciones, deficiente 38.09%; en la dimensión identidad, óptimo 52.38%; sobre el clima organizacional, por nivel educativo, primario óptimo con 66.66%; en el nivel secundaria, regular 66.66%. Concluyendo que existe un deficiente clima laboral en toda la institución, pero de manera interna el nivel primario lo califica como óptimo, mientras que el nivel secundario, como regular, enfrentándose estos valores en el desempeño de sus funciones.

Desde Colombia, García (2020) desarrolló su tesis, y estableció la apreciación del clima institucional en el personal administrativo, con un estudio de tipo cuantitativo, se encuestó a 92 funcionarios, obteniendo que: en clima organizacional, 65% excelente, 26% bueno, y 9% regular; sobre los sistemas de recompensas, el 57% excelente, el 32% bueno, el 9% regular y 2% deficiente; en toma de decisiones, 59% excelente, 33% bueno y 7% regular; sobre el liderazgo, 62% excelente, 33% bueno y 5% regular; sobre la interacción social, el 59% excelente, 34% bueno, 5% regular y 1% deficiente; sobre la apertura organizacional, 57% excelente, 39% bueno y 4% regular. Concluyendo que el personal administrativo percibe un adecuado clima institucional, además ante el sistema salarial, los empleados no sólo muestran un sentido de conformidad, sino también disfrutaban de las actividades compartidas.

De igual forma, desde Colombia, Pino et al. (2021) abordaron la investigación sobre la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de un hospital en Colombia, con una investigación analítica, descriptiva, cuantitativa y correlacional, en una encuesta a 30 colaboradores. Con resultados en las dimensiones: comunicación interpersonal, 27% adecuadas; autonomía, 23% algunas veces y 7% muy pocas veces; en productividad laboral, 67% siempre colabora, y 13% de vez en cuando; la eficacia se refleja en 80% de los casos; sobre la eficiencia laboral, 53% es capaz de cambiar las condiciones laborales. Se confirmó, la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Es decir, el clima organizacional es un factor que determina el desempeño laboral, la productividad y competitividad de las organizaciones.

Desde Lima-Perú, Apaza (2022) con su investigación determinó la correspondencia entre el clima organizacional y desempeño del personal, tanto administrativo como asistencial de un centro de salud, con una investigación cuantitativa-correlacional, transeccional, en una encuesta aplicada a 30 trabajadores. Siendo los resultados que: la dimensión motivación de la variable clima organizacional es percibida por los encuestados como: mala 3.30%, regular 16.70%, buena 50.0%, muy buena 30.0%, la comunicación interpersonal, regular 36.70%, buena 50.00% y muy buena 13.30%; mientras que, en la toma de decisiones, mala 10.00%, regular 13.30%, buena 53.30% y muy buena 23.30% y el desempeño laboral, como: regular 3.30%, bueno 50.00% y muy bueno 46.70%. Concluyendo que el clima organizacional y la motivación, la comunicación, y la toma de decisiones tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores.

De Cajamarca-Perú, Vásquez (2021) en su tesis, determinó el efecto del ambiente institucional sobre el desempeño en el trabajo, y un estudio no experimental, transeccional y la encuesta a 60 colaboradores, cuyos resultados en cuanto: al espacio suficiente, 87% está en desacuerdo; a las herramientas necesarias, 45% indiferente, 27% no está de acuerdo y 28% muy en desacuerdo; a resolver conflictos, 52% está de acuerdo, 33% totalmente de acuerdo; la remuneración justa, 75% está muy en desacuerdo,



13% no está de acuerdo y 12% está en desacuerdo; al reconocimiento, 87% está totalmente en desacuerdo; y, la predisposición en desarrollar tareas, 58% está de acuerdo; sobre el trabajo en equipo, 67% totalmente de acuerdo y el 30% de acuerdo. Se observa que una mala distribución física, la falta de recursos, equipos, la remuneración y el no reconocimiento del trabajo tienen efecto negativo en el desempeño laboral.

Junín-Perú, Machacuay y Peña (2021) con su tesis, determinaron la similitud entre el ambiente laboral y el desempeño laboral del grupo de enfermeros del hospital, realizándose una investigación aplicada, correlacional, no experimental, transeccional; con una encuesta a 25 enfermeros, y se halló lo siguiente: sobre la comunicación interpersonal, 68% regular y 32% malo; en toma de decisiones, 76% regular, 20% mala y 4% bueno; en motivación laboral, 64% regular y 36% malo; sobre el desempeño laboral, 76% regular y 24% malo; en la eficacia, 76% regular, 20% malo y 4% bueno; por último, la eficiencia, 64% regular y 36% malo. Comprobándose la relación entre ambas variables. Se recomienda mejorar el clima organizacional, creando un ambiente laborable, donde sus trabajadores puedan tomar decisiones para desarrollar con creatividad sus labores, además de mejorar las relaciones interpersonales, que les permita interactuar adecuadamente.

Pasco-Perú, Rojas (2019) en su artículo determinó la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral, con un estudio correlacional, transeccional, con enfoque cuantitativo, realizando una encuesta a una muestra de 234 trabajadores, teniendo los resultados: respecto al clima organizacional, en la dimensión potencial humano, 79% debe mejorar; en el diseño organizacional, 80% por mejorar; y en cultura organizacional, 85% por mejorar; respecto al desempeño, el 49% promedio, asimismo, 43% superior promedio. Determinándose que existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal asistencial, en este estudio el clima organizacional es poco saludable, por lo que, se debería crear un plan de acción que ayude a los empleados a mantenerse motivados y productivos capaces de lograr los objetivos institucionales.

Trujillo-Perú, Mendoza (2021) en su tesis analizó el efecto del ambiente organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, con una investigación no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, en una encuesta a 35 administrativos. Los resultados muestran: en cuanto a las actividades laborales, 23% asume responsabilidades de sus compañeros, 20% tiene sobrecarga laboral, 11% cumple con sus tareas, 9% sus funciones estaban definidas, 6% tienen libertad en la toma de decisiones; en cuanto a la motivación en el desempeño laboral, 17% no respeta el horario, 14% expresa nuevas ideas, 11% se sienten comprometidos, 11% se identifica con la institución, 11% tienen permisos personales. Concluyendo, que el ambiente organizacional tiene efecto negativo en la efectividad del personal administrativo. Se sugiere gestionar espacios de crecimiento personal y profesional realizando un mapeo de puestos, donde se tengan en cuenta las habilidades del personal administrativo que les permita desempeñarse de manera eficiente.

Piura-Perú, Rufino (2022) en su tesis, concluyó que el clima organizacional es un factor que determina el desempeño en los trabajadores de un centro de salud, aplicando una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional, realizando una entrevista a una muestra de 27 trabajadores. Obteniendo que: los trabajadores perciben que el clima organizacional es favorable en un 51.90%, muy favorable 18.50% y regular 29.69%; en cuanto a la comunicación, desfavorable en un 3.70%, regular 40.70%, favorable 40.70% y muy favorable 14.80%; en relación a la realización personal, desfavorable en un 11.10%, regular 25.90%, favorable 44.40% y muy favorable 18.50%; mientras que el desempeño laboral, lo perciben como regular un 29.69% y favorable 70.40%. Determinando que existe relación directa entre clima y desempeño laboral. Se sugiere desarrollar métodos de seguimiento que ayuden a reforzar el desempeño de los trabajadores

Bagua Grande-Perú, Puitiza et al. (2020) en su artículo, determinaron la correlación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sector salud, en un estudio no experimental y correlativo, y una encuesta a 60 profesionales, y como consecuencia: el clima laboral, la

cultura organizacional fue regular en 67%, 18% adecuada y 15% inadecuada; en el diseño organizacional, regular 40%, 33% adecuado y 27% inadecuado; en el potencial humano, regular 43%, 38% adecuado y 28% inadecuado. Se concluye, que el ambiente laboral guarda estrecha correlación con el desempeño de los colaboradores. En este análisis el diseño organizacional se enlaza con el desempeño, poniendo mayor énfasis en ofrecer una mejor atención a los habitantes.

Chiclayo-Perú, Lindo (2021) en su tesis, determinó la altura del clima organizacional por dimensiones, sexo, ocupación laboral en un Hospital, en base a una metodología y modelo no experimental y descriptiva, cuya encuesta a una muestra de 210 trabajadores, donde se obtuvo que: el 53% de la cultura organizacional, por mejorar, 45% como saludable y 2% como no saludable; 69% califican el potencial humano como, por mejorar, 18% saludable y 13% como saludable; 64% califican el diseño organizacional como, por mejorar, el 35% como saludable. Concluyendo, que la cultura organizacional, potencial humano y el diseño organizacional, es percibido por los trabajadores, tanto hombres como mujeres, como por mejorar.

Chiclayo-Perú, Balcázar (2021) con su tesis, encontró correlación entre el ambiente y el desempeño laboral, aplicando una metodología descriptiva y correlacional, con una encuesta a 30 trabajadores. Siendo los resultados: en la dimensión involucramiento, 93% nivel alto y 7% nivel medio; en la dimensión supervisión, 93% nivel alto y 7% nivel medio; en cuanto a condiciones laborales, 83% nivel medio y 17% nivel bajo; sobre el clima organizacional, 100% nivel alto; sobre la dimensión liderazgo, 100% nivel medio; sobre cultura organizacional, 83% alta y 17% media; sobre el ambiente laboral, 90% alto y 10% medio; y, por último, el desempeño laboral, 73% nivel medio y 27% nivel bajo. Determinándose correlación directa de las variables. Concluyéndose que controlar el clima permite obtener mejores resultados, ya que, los empleados se sienten comprometidos a lograr las metas.

Chiclayo-Perú, Fanzo (2021) con su investigación determinó el nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de personal

de la Red de salud, realizan un estudio no experimental y correlacional y aplicando una encuesta a una muestra de 65 personas, siendo los resultados, que: el clima organizacional, lo ubican en un nivel bajo con 28.00%, nivel medio 56.00% y alto 16.00%; en cuanto a la cultura organizacional, la ubican en un nivel bajo con 34.00%, nivel medio 53.00% y alto 13.00%; las relaciones interpersonales, las ubican en un nivel bajo con 28.00%, nivel medio 59.00% y alto 13.00% y en cuanto al liderazgo, lo ubican en un nivel bajo con 25.00%, nivel medio 63.00% y alto 12.00%; y, en relación al desempeño de los trabajadores, lo ubican en un nivel bajo con 28.00%, nivel medio 56.00% y alto 16.00%. Hallando que el clima organizacional y el desempeño son percibidos por los trabajadores como regular, evidenciando correlación entre ambas variables. Se recomienda fortalecer las relaciones humanas, la cultura y el liderazgo a través de talleres que motiven a los trabajadores a generar un clima de trabajo favorable que les permita desempeñarse eficientemente.

Chiclayo-Perú, Santisteban (2020) con su tesis, estableció la correlación entre el desempeño laboral y el clima organizacional de los empleados del Ministerio Público, desarrolló un estudio correlacional, cuantitativo, con una encuesta a 118 empleados, obteniendo como resultados con: la opinión de los trabajadores, el 67% cree que hay un clima organizacional aceptable, el 31% piensa que es suficiente y el 2% no es suficiente; en cuanto al desempeño laboral, el 79% es adecuado, y el 21% es aceptable. Concluyendo que hay correlación entre el ambiente y el desempeño laboral. En esta investigación, se debe reconocer a los empleados; para hacerlos más competitivos y así aumentar su productividad.

Pimentel-Perú, Ruíz (2021) en su tesis estableció la correlación entre el ambiente organizacional y el desempeño de los empleados de un hospital, elaborando una investigación cuyo diseño descriptivo, no experimental, transeccional y correlacional, realizando una encuesta a una muestra de 79 trabajadores, obteniéndose los siguientes resultados: el 70% considera el clima laboral favorable, 25% medio, 5% muy favorable; en cuanto a la supervisión, 65% favorable, 24% medio, 8% desfavorable, y 4% muy favorable; en cuanto al nivel de comunicación, 53% favorable, 28% medio,

10% muy favorable y 9% desfavorable; en cuanto a la toma de decisiones, 57% favorable, 33% medio, y, 10% muy favorable; en cuanto a la actitud, 73% favorable, 19% muy favorable, 5% medio y 3% desfavorable. Finalmente, se estableció la relación de las variables; en este estudio, se debe desarrollar actividades para fortalecer el clima laboral.

Respecto a las teorías relacionadas con el tema de investigación, se fundamenta en las teorías sobre el clima organizacional: teoría de Taylor, teoría clásica de la administración, teoría humanística de la administración, teoría del clima organizacional de Likert y teoría del desarrollo organizacional. En tanto: La Teoría de la administración científica, según Frederick Winslow Taylor, consiste en aprovechar el día a día la jornada laboral, para no perder tiempo e inversión en la producción, se basa en 4 principios: división del trabajo, selección del personal, capacitación, y, cooperación entre empleados y jefes; la teoría clásica de la administración, según Taylor, percibe a la organización como una estructura, y para que ésta sea eficiente y productiva, propone analizar los puestos de trabajo (Paramboor & Ibrahim, 2018); (iii) Teoría de las relaciones humanas, planteada por Hugo Münsterberg y Mayo, esta teoría enfatiza que la parte humana de la organización es la más importante, y que, además, una persona se siente más satisfecha y exitosa cuando está plenamente integrada en la sociedad, disfrutando de las normas que rigen su entorno; siendo sus principales enfoques: la comunicación, motivación, organización, liderazgo y dinámica de equipos (Townsend et al., 2020); la teoría del clima organizacional, de Rensis Likert, hace hincapié que la conducta de los colaboradores está supeditado de manera directa a los métodos de gestión y las estructuras organizacionales que perciben (Joyce et al., 2022); la teoría del desarrollo organizacional, planteada por Richard Beckhard con Rensis Likert y Kurt Lewin, relacionaron el crecimiento organizacional, con la persona-organización-entorno, conforme se desarrollaban las teorías de la administración, el clima organizacional se ha convertido en un tema de gran importancia para determinar el desempeño laboral (Iglesias Armenteros et al., 2022; Lee et al., 2022; Bakhsh et al., 2021; Davey, 2020).

Dimensiones del clima laboral, según a Pritchard y Karasick, permiten medir el clima laboral dentro de una organización, por lo que a través de estos instrumentos puede llevarse a cabo: Autonomía, grado de libertad que una persona puede tener de sí misma, para tomar decisiones y resolver problemas (Arregle et al., 2023); conflicto y cooperación, detalla el nivel de comunicación entre los empleados en el desarrollo de sus actividades y la ayuda material y humana que perciben de su institución (Meirinhos et al., 2022; Dutilh, 2021); relaciones humanas, se trata del entorno amigable; estructura, incluye lineamientos, lemas y políticas; salario, remuneración que reciben los empleados por el trabajo realizado (Sulaiman et al., 2022); rendimiento, relacionado con la destreza; motivación, factores motivacionales, que desarrolla la organización para sus empleados (Xu et al., 2022; Møller et al., 2022); estatus, diferencias jerárquicas (Collins et al., 2021); flexibilidad y creatividad; otra forma de hacer las cosas (Waheed et al., 2021); toma de decisiones a mediano plazo, cómo delegar tareas (Mendoza-Rivera, 2022); apoyo, relacionada con el tipo de apoyo brindado por la alta dirección (Gadolin et al., 2022; Llaulli Tapia, 2019).

Por lo consiguiente, en la segunda variable sobre Desempeño laboral, las teorías que sustentan este estudio son: Teoría de Campbell, Teoría de la fijación de las metas y Teoría de Hacker. En tanto: teoría de Campbell, se considera uno de los pilares del estudio de la productividad laboral, se basa en la necesidad de medir la productividad con estrategias encaminadas al logro de objetivos, sus componentes describen la forma de desempeño en todas las áreas, es así, qué, todo proceso es como una forma de trabajar y esto incluye el comportamiento relacionado con el logro de las metas de la organización. (Bautista et al., 2020); teoría de la fijación de las metas, según Locke, existe un elemento de motivación que influye en las intenciones de los empleados cuando desempeñan una labor, en otras palabras, los empleados buscan deliberadamente un propósito u objetivo al completar una tarea que implica un cierto nivel de esfuerzo, y esto determina el grado de su desempeño (Du & Li, 2021; Escobedo & Quiñones, 2020); teoría de Hacker, mostró que encuentra relación entre el desempeño laboral y el proceso de acción, que

quiere decir, primero es la meta planteada y luego las acciones para llevarla a cabo, consideró 6 pasos: proyectar la meta, los procesos internos, planificación, toma de decisiones, ejecución, monitoreo constante y feedback (Del Castillo & Vilcapoma, 2021).

A continuación, se hace referencia a las diferentes corrientes teóricas de los componentes de esta investigación, tales como las variables y las dimensiones. En primer lugar, se hará referencia al clima organizacional, cuya definición se puede ver de dos maneras, la primera, es que la conducta de las personas se ve influenciado por otras y el segundo es la impresión que tienen las personas sobre el ambiente laboral respecto a la satisfacción de sus expectativas (Dutra et al., 2022; Murrieta et al., 2019).

El Clima Organizacional, a su vez, reúne varias dimensiones a manera de componentes, como: cultura organizacional, diseño organizacional y recursos humanos. Cultura organizacional, según Chiavenato, relaciona el modo de vida, opiniones, valores, perspectivas, tipo de cooperación y relaciones típicas de una organización. Toda organización es un sistema único y complejo, por lo que todo este conjunto de criterios debe revisarse, analizarse y definirse periódicamente (Ibrahim et al., 2022; Mena, 2019); Diseño organizacional, es el proceso mediante el cual los directivos toman decisiones sobre la elección de una estructura organizacional que sea adecuada con la estrategia de la organización y el entorno en el que operan sus integrantes llevando a la práctica esa estrategia (Waterson & Robertson, 2022; Zavaleta, 2021); y, recursos humanos, para Chiavenato, considera a los trabajadores como parte central de la organización y enfatiza que los empleados también están involucrados en lo siguiente: planificación, organización y desarrollo (Ray et al., 2023; León, 2020).

En segundo lugar, se tiene a la variable desempeño laboral y sus dimensiones, definición conceptual de desempeño laboral, se refiere al rendimiento de cada trabajador durante la tarea asignada, la eficiencia con la que trabaja; es por esto que la mayoría de empresas analizan el desempeño para calcular el grado de eficiencia y eficacia de sus trabajadores (Barra et al.,

2023; Al-Dossary, 2022; Bohórquez et al., 2020).

El desempeño laboral, a su vez, reúne varias dimensiones a manera de componentes, como el desempeño de las tareas, desempeño contextual, desempeño adaptativo y las conductas contra productivas, en este contexto, tenemos: Desempeño de las tareas se refiere a la práctica en el trabajo, que se relaciona con los resultados y comportamientos requeridos en la organización, realizando su trabajo con eficacia y responsabilidad, priorizando las tareas, concentrar la atención en la tarea a realizar y comparar el tiempo en la realización entre una tarea y otra (Cedeño et al., 2020); desempeño contextual, califica el apoyo y la cooperación mostrados por los empleados y conseguir los objetivos de la institución, además de la dedicación laboral, que ayuda a crear un buen ambiente de trabajo, directamente se relaciona con la conducta del trabajador que contribuye al logro de los objetivos institucionales, facilita la comunicación (Dongrey & Rokade, 2022; Bernal, 2021; Şahin et al., 2020); desempeño adaptativo, consiste el conjunto de acciones, comportamientos que muestran la aptitud de las personas para hacer frente al cambio y utilizar métodos de aprendizaje de un trabajo a otro según las necesidades de la situación, donde el trabajador es capaz de: solucionar problemas, manejar el stress, lidiar con los cambios inesperados, formación profesional y flexibilidad (Li & Ding, 2022; Rodríguez et al., 2021); y, conductas contra productivas, es el comportamiento poco ético de algunos empleados, tomando su lugar de trabajo para propio beneficio, vulnerando directivas, normas organizacionales y, por lo tanto, afectan el clima organizacional; existen conductas que van desde el mal uso del tiempo, recursos hasta un deficiente desempeño laboral (Lan et al., 2022; Urien Angulo et al., 2019).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De tipo básica, pues se sostuvo en el marco teórico y culminó en la conclusiones y recomendaciones teóricas, de la posible solución, sin que ello implique la aplicación de las recomendaciones (CONCYTEC, 2020).

Diseño no experimental, pues no se realizaron ninguna intervención a la problemática, manteniéndose la realidad tal como está (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

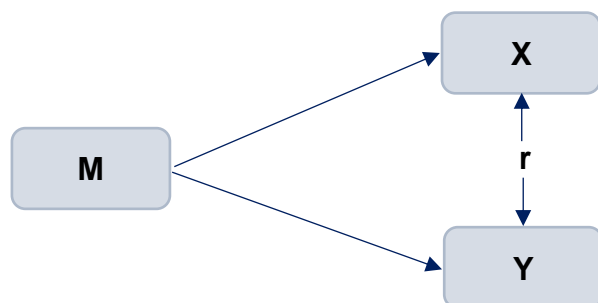
De corte transversal, pues la descripción de los datos se realizaron en un solo momento, que diagnosticó la realidad en su real dimensión (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Descriptivo, porque caracterizaron los datos de la realidad que reflejó su situación, y permitió medir las variables oportunamente (Bernardo et al., 2019).

Correlacional, ya que permitieron determinar la correlacional entre las dos variables en estudio, y luego se obtuvieron los datos del apartado inferencial (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Diseño de la investigación*



*Nota.* M = muestra; X = clima organizacional; Y= desempeño laboral; r=relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable Clima organizacional

Definición conceptual; se considera al ambiente favorable o desfavorable de una organización, donde se tiene en cuenta, entre otras cosas, la cultura, el compromiso, el diseño organizacional, la creatividad, la responsabilidad de sus trabajadores (Olivera et al., 2021).

Definición operacional; se midieron mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las tres dimensiones, en tres niveles: bajo, medio y alto.

#### Variable Desempeño laboral

Definición conceptual: es el esfuerzo para lograr los objetivos de la organización, también vendría hacer el rendimiento que muestra un empleado en su centro laboral (López et al., 2021).

Definición operacional; se midieron mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las cuatro dimensiones, en tres niveles: bajo, medio y alto.

#### Dimensiones e indicadores de las variables

Clima Organizacional, contuvieron las siguientes dimensiones: (i) Cultura organizacional (identidad, motivación, comunicación); (ii) Diseño organizacional (estructura organizacional, toma de decisiones, remuneración); y, (iii) Recursos humanos (recompensa, capacitaciones, reconocimientos, liderazgo, relaciones interpersonales, autoestima, trabajo en equipo, solidaridad).

Desempeño laboral, contiene las siguientes dimensiones: (i) Desempeño de las tareas (asignar funciones, responsabilidad, capacidad procedimental, eficacia en tareas); (ii) Desempeño contextual (entusiasmo, iniciativa,

cooperación, dedicación laboral, personalidad, satisfacción laboral); (iii) desempeño adaptativo (destrezas y competencias, respuesta efectiva, voluntad, predisposición, efectividad, adaptabilidad interpersonal, aprendizaje, creatividad); y (iv) Conductas contra productivas (uso inadecuado de la información, uso inadecuado del tiempo, uso inadecuado de los recursos, falta de atención, baja calidad del trabajo).

Escala de medición de las variables, para ambas variables, se aplicará la misma escala de Likert: (1) totalmente en desacuerdo, (2) = en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

Se ha determinado la población de 278 como los trabajadores de la clínica privada de Lambayeque, ya que tienen características comunes y persiguen un fin común (Arias & Covinos, 2020). Para ello, se tendrán en consideración los criterios de selección, como los de inclusión, a todos los trabajadores en planilla de la empresa; y de exclusión, a los trabajadores que están de licencia y vacaciones.

La muestra se ha considerado, con la utilización de la fórmula para la determinación de una muestra poblacional finita, que en este caso viene a ser 214 trabajadores (Fuentes-Doria et al., 2020).

El muestreo es probabilístico, aleatorio simple, debido a que todos los elementos de la muestra tuvieron las mismas oportunidades de ser sujetos de estudio (Feria Ávila et al., 2019).

La Unidad de análisis, fueron cada uno de los trabajadores de una clínica privada de salud de Chiclayo (Ñaupas et al., 2018).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación, es considerada a la encuesta, como la técnica más adecuada, por el tratamiento a los trabajadores de la institución a quienes se les encuestará oportunamente (Arias & Covinos, 2020). El cuestionario, fue la

herramienta empleada en la técnica seleccionada, que en este caso se construirán dos cuestionarios: sobre el clima organizacional y sobre el desempeño laboral (Arias & Covinos, 2020).

### **3.5. Procedimientos**

Se consideraron a las etapas para la realización del proyecto y para el informe final, en tanto, se construyeron las dos herramientas de recopilación de información que fueron validados por tres expertos, y mediante la prueba piloto se determinó la confiabilidad. Posteriormente, previa autorización con carta que se anexa, se procedió a recolectar los datos de la muestra, los cuales fueron almacenados, se procesaron y se representaron en tablas de frecuencia, mediante el software SPSS v25.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizaron métodos descriptivos, analíticos, sintéticos y estadísticos. En términos de estadística, se profundizó a la estadística descriptiva, que midió las variables; y en el estadístico inferencial, que evaluaron las correlaciones de las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Siendo el proceso investigativo, de naturaleza científica, debió necesariamente que transitar por la rigurosidad ética, en todos sus extremos; por ello, la conducta de la investigadora se fundamentó en los principios del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, son: autonomía, pues las personas que son parte de la muestra, podrían retirarse de participar en el momento que lo estimen conveniente; beneficencia, debido a que este estudio procura el bienestar de los participantes; justicia, debido al trato homogéneo que se les brindará a todos; y, responsabilidad, debido a que el investigador asume a plenitud las consecuencias durante todo el proceso y divulgación de los resultados de la investigación (RCUN°340-2021-UCV, 2020).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Frecuencias de la variable Clima organizacional y sus dimensiones*

Niveles	Clima organizacional		Cultura organizacional		Diseño organizacional		Recursos humanos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	108	67,1	115	71,4	22	13,7	143	88,8
Nivel medio	52	32,3	43	26,7	100	62,1	12	7,5
Nivel alto	1	,6	3	1,9	39	24,2	6	3,7
Total	161	100,0	161	100,0	161	100,0	161	100,0

*Nota.* Resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento.

Interpretación: de acuerdo a la tabla 1, en el clima organizacional el 67.1% de los encuestados considera que no es el adecuado para laborar, pues el ambiente es hostil, estresante e inseguro, por la incertidumbre de continuar o no el próximo mes.

**Tabla 2**

*Frecuencias de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones*

Niveles	Desempeño laboral		Desempeño de las tareas		Desempeño contextual		Desempeño adaptivo		Conductas contraproductivas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	6	3,7	23	14,3	46	28,6	19	11,8	47	29,2
Nivel medio	134	83,2	81	50,3	94	58,4	135	83,9	68	42,2
Nivel alto	21	13,0	57	35,4	21	13,0	7	4,3	46	28,6
Total	161	100,0	161	100,0	161	100,0	161	100,0	161	100,0

*Nota.* Resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento.

Interpretación: Se observa a la variable desempeño laboral, que se ubica con un 3.7% en el nivel bajo, sin embargo, el desempeño de adaptativo aumenta a 11.8%, luego el desempeño de las tareas al 14.3%, y finalmente, las conductas contraproductivas al 29.2%. Situación preocupante, pues estos últimos comportamientos impiden el óptimo desempeño laboral.

## 4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Respecto del objetivo principal: Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

**Tabla 3**

*Correlación del clima organizacional con el desempeño laboral*

Coeficiente	Variables	Ítems	Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,220**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	161	161
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,220**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	161	161

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

Contrastación de las hipótesis:

H<sub>1</sub> = El clima organizacional sí se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

H<sub>0</sub> = El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3, se evidencia que la significancia bilateral es 0,005, por lo tanto,  $P < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. De manera que sí existe correlación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del personal médico de una clínica privada de Chiclayo, cuyo grado de correlación es positiva baja.

4.2.2 Respecto del objetivo específico 1: Establecer la relación la cultura organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

**Tabla 4**

*Correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral*

Coeficiente	Dimensión / variable	Ítems	Cultura organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,258**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Desempeño laboral	N	161	161
		Coeficiente de correlación	,258**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	161	161

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

Contrastación de las hipótesis:

H<sub>1</sub> = La cultura organizacional sí se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

H<sub>0</sub> = La cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, se evidencia que el valor bilateral es 0,001, por lo tanto,  $P < 0,05$ , significando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. De manera que existe correlación entre la dimensión cultura organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, cuyo grado de correlación es positiva baja.

4.2.3 Respecto del objetivo específico 2: Identificar la relación del diseño organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo

**Tabla 5**

*Correlación del diseño organizacional con el desempeño laboral*

Coeficiente	Dimensión / variable	Ítems	Diseño organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,094
		Sig. (bilateral)	.	,234
	Desempeño laboral	N	161	161
		Coefficiente de correlación	,094	1,000
		Sig. (bilateral)	,234	.
		N	161	161

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

Contrastación de las hipótesis:

$H_1$  = El diseño organizacional sí se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

$H_0$  = El diseño organizacional no se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, se evidencia que el valor bilateral es 0,234, por lo tanto,  $P > 0,05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa. De manera que no existe correlación entre la dimensión diseño organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.



4.2.4 Respecto del objetivo específico 3: Evaluar la relación de los recursos humanos con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

**Tabla 6**

*Correlación de los recursos humanos con el desempeño laboral*

Coeficiente	Dimensión / variable	Ítems	Recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	-,031
		Sig. (bilateral)	.	,701
		N	161	161
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,701	.
		N	161	161

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

Contrastación de las hipótesis:

H<sub>1</sub> = Los recursos humanos sí se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

H<sub>0</sub> = Los recursos humanos no se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

Interpretación:

De la Tabla 6, se puede ver que la significación bilateral es 0,701, es decir,  $P > 0,05$ , lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Por lo tanto, no hubo relación entre la dimensión entre la dimensión recursos humanos con el desempeño laboral del personal médico de una clínica privada de Chiclayo.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección la investigadora describirá los resultados, constatándolos con los estudios previos, encontrando similitudes, semejanzas y contradicciones, entre los objetivos, los resultados descriptivos e inferenciales, así como antecedentes y teorías relacionadas con el estudio, para llegar a un consenso científico y coherente. Con el sustento de la metodología científica que se ha llevado todo el procedimiento establecido en la misma, de acuerdo a los protocolos y guía de trabajos de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. En tal sentido, dentro de dicho procedimiento metodológico, se ha considerado la validez y confiabilidad, como dos criterios de rigor científico, para determinar la consistencia interna de los dos instrumentos diseñados expresamente para este estudio: uno denominado Cuestionario sobre el clima organizacional y el otro, Cuestionario sobre el desempeño laboral. Así mismo, la investigación ha sido conducida por la implementación de los principales principios éticos, como: de responsabilidad, transparencia, objetividad, justicia y beneficencia.

Respecto al objetivo general, obteniendo los resultados de la Tabla 1, sobre el Clima organizacional, el 0.6% de los encuestados la ubican en el lugar más alto; 32.30% promedio y 67.10% bajo, esto evidencia que los trabajadores consideran como regular a malo el clima organizacional. Y, sus dimensiones, cultura organizacional, el 1.90% la perciben como óptima, el 26.70% regular y el 71.40% deficiente; encontrando que el clima organizacional puede verse afectado por la cultura organizacional; en la dimensión diseño organizacional, el 24.20% la consideran como buena, el 62.10% como regular y el 13.70% deficiente y por último la dimensión Recursos Humanos, el 3.70% óptimo, el 7.50% regular y el 88.80% malo. En ese sentido, los resultados de la tabla 2, sobre la variable desempeño laboral, el 3.70% la percibe como deficiente, el 83.20% como regular y el 13.0% como óptimo; 8 de cada 10 trabajadores, considera como regular su desempeño laboral. Y, en cuanto a sus dimensiones, en el desempeño de las tareas el 14.30% la ubica en un nivel bajo, el 50.30% en el nivel medio y el 35.40% en el nivel alto; en lo que respecta al desempeño adaptativo, el 11.80% la ubica en un nivel bajo, el

83.90% en el nivel medio y el 4.30% en el nivel bajo; mientras que en la dimensión conductas contraproductivas, el 29.20% la ubica en un nivel bajo, el 42.20% en el nivel medio y el 28.60% en el nivel alto. Los resultados de la presente investigación coinciden con lo obtenido por Puitiza et al. (2020) quienes encontraron que el clima organizacional es percibido como regular por los trabajadores de la Microred de salud, concluyeron que el clima organizacional guarda estrecha relación con el desempeño laboral, es decir que al mejorar el clima organizacional, éste incide positivamente en el desempeño laboral; del mismo modo, los resultados coinciden con la investigación de Lindo (2021) quien encontró que el diseño organizacional, cultura organizacional y potencial humano, son fundamentales en la mejora del clima organizacional, y por ende repercute en el desempeño de sus trabajadores, el mismo que se verá reflejado en la atención de sus usuarios, también, los resultados coinciden con las respuestas que obtuvo el Minsa en el año 2021, al realizar una encuesta virtual a sus trabajadores, para diagnosticar el clima organizacional, en donde se concluyó que para alcanzar las metas institucionales se debe establecer un lugar de trabajo agradable y motivador para los empleados, ya que al encontrarse en un ambiente de trabajo positivo, los trabajadores se sienten más comprometidos con el desempeño de sus actividades y así lograr los objetivos de la institución. En base a ello se estudió las teorías que a continuación detallaremos: Teoría del clima organizacional, de Rensis Likert, quién califica a la persona, por su comportamiento, actitudes, y cómo percibe las situaciones que se muestran a su alrededor, la teoría de Richard Beckhard con Rensis Likert y Kurt Lewin, quienes consideran al desarrollo organizacional, como el proceso para que las organizaciones evalúen las actitudes, comportamientos, creencias; modificando la cultura organizacional para lograr un mayor nivel de desempeño en sus tareas cotidianas; y la teoría de las relaciones humanas, planteada por Hugo Münsterberg y Mayo, quienes consideran de mucha importancia el rol de los trabajadores dentro de las organizaciones, cuando el empleado percibe un excelente clima organizacional, desempeña sus funciones de manera eficiente y eficaz. En síntesis, el clima organizacional es el entorno en que los colaboradores realizan sus tareas y/o actividades, el

mismo que es medible y de fácil perfección, es así, que un deficiente clima organizacional afecta el desempeño de las tareas de sus trabajadores, sin embargo, por el contrario, un óptimo clima organizacional se ve reflejado en el buen desempeño laboral de su personal. En consecuencia, la institución - objeto de estudio- debe propiciar que se geste el mejor clima organizacional, para ello, debe recurrir, en primer lugar, a fomentar -bajo su conducción- el mejor de los climas laborales, apoyándose en herramientas propias de la gestión empresarial, como la organización formal e informal, que propicie el acercamiento entre los trabajadores de todas las áreas, propiciando reuniones periódicas y facilite luego, las coordinaciones en pro de la solución de las contingencias en la empresa; así mismo, de acuerdo a las teorías que sustentan este acápite, se hace un llamado urgente a que fomenten las relaciones interpersonales e intergrupales, a través de la implementación de talleres vivenciales y lúdicos que les permita interactuar y acercarse mutuamente.

Respecto al objetivo específico, se obtuvieron los resultados de acuerdo a la Tabla 1, demuestran que el 71.40% la consideran en nivel bajo, el 26.70% en el nivel medio y en el nivel alto 1.90%, un clima organizacional percibido como malo, desmotiva a los trabajadores al desempeñarse en un entorno poco agradable. Por otro lado, al analizar los resultados inferenciales de la Tabla 4, demuestra la correlación con la dimensión de la cultura organizacional con el desempeño laboral, por lo tanto, se debe identificar el factor o más factores que afecten el clima organizacional, con la finalidad de darle pronta solución para que no afecte el desempeño de los trabajadores. Estos resultados al ser comparados con la investigación de Pino et al. (2021) quien concluyó que 2 de cada 10 trabajadores, percibe como adecuada la comunicación interpersonal; este resultado es desfavorable, ya que se le debe dar la debida importancia, puesto que la comunicación es un factor clave en la creación de un buen clima organizacional, esta comunicación puede mejorar al poner en práctica ciertas habilidades, como: la capacidad de escucha, evitar distorsionar los mensajes, ser asertivos, ser empáticos, aprender señales no verbales (gestos, lenguaje corporal, tono de voz), de la misma manera, los

resultados coinciden con los hallazgos de Rojas (2019) donde se evidenció que 8 de cada 10 trabajadores consideran que el clima organizacional debe mejorar; 9 de cada 10 trabajadores, que la cultura debe mejorar y 5 de cada 10 trabajadores, considera como promedio el desempeño laboral. En un clima negativo los trabajadores no se identifican con los objetivos y metas institucionales, deteriorando el entorno laboral, el mismo que puede tornarse conflictivo; en tanto, los resultados no se ajustan con lo encontrado de Ruíz (2021) quien encontró que el 70% del personal considera el clima laboral como favorable, el nivel de comunicación, el 53.20% la considera favorable, la toma de decisiones, el 57.00% la considera favorable, y la actitud, el 73.40% como favorable, en esta investigación la actitud de los trabajadores tiene un papel notable con el desempeño laboral, esta actitud se debe a que los trabajadores tienen cualidades innatas, hábitos adquiridos y práctica de valores y principios, estos resultados se fundamentaron en las teorías de: Teoría de Campbell, quien señala que la productividad laboral se relaciona con el rendimiento laboral, siendo un indicador del desempeño laboral; teoría de la fijación de las metas, según Locke, basada en la idea, que los trabajadores al desempeñar sus labores, se fijan metas, las mismas que pueden lograr un clima laboral positivo; y, la teoría de Hacker, quien define al trabajo como la suma de las labores y las acciones, las mismas que se enlazan con el desempeño en el trabajo.

Respecto al objetivo específico 2, como consecuencia de la Tabla 1, presentan que el 13.70% la consideran bajo, el 62.10% medio y en un nivel alto 24.20%. Por otro lado, el análisis de los resultados de los hallazgos inferenciales de la Tabla 5, demuestra que, si existe correlación con la dimensión diseño organizacional con el desempeño de los trabajadores. Estos resultados al ser comparados no coinciden con la investigación de Rojas (2019) quien evidenció que 8 de cada 10 trabajadores consideran que el diseño organizacional debe mejorar, por lo que debe evaluarse los procedimientos, las funciones que han sido asignadas a los trabajadores, por lo que para una reestructuración del diseño organizacional se debe analizar las condiciones internas o externas que contribuirán a tener una estructura

bien organizada que permita a los trabajadores desempeñarse eficientemente, del mismo modo, García (2020) quien encontró que el 59% del personal consideran a la toma de decisiones como excelente, cuando un trabajador participa en ella se siente motivado y satisfecho dentro de la organización, pues la toma de decisiones promueve la motivación y mejora las relaciones interpersonales, a su vez, la toma de decisiones mejora el desempeño laboral, cuando los trabajadores buscan soluciones ante una dificultad. Sustentándose en la Teoría de la fijación de las metas, basada en la noción de que los empleados, al hacer su trabajo, se fijan metas a sí mismos, que ciertamente se puede lograr en un buen diseño organizacional.

En síntesis, el diseño organizacional; permite ordenar las tareas y crear mecanismos de coordinación, crear flujo de los procesos, relacionando a los trabajadores con la organización, para lograr el éxito esperado, un gran desafío en el diseño organizacional es crear una estructura donde el trabajo esté alineado con las metas institucionales, logrando resultados positivos, organizando y dividiendo el trabajo.

Respecto al objetivo específico 3, los resultados de la Tabla 1 muestran que el 88.80% de las personas piensa que está en un nivel bajo, el 7.50% piensa que está en un nivel medio y el 3.70% piensa que está en un nivel alto. Por otro lado, analizando los hallazgos presentados en la Tabla 6, no muestra correlación entre la dimensión recursos humanos con el desempeño laboral, estos resultados no coinciden con los hallazgos de Balcázar (2021) quien evidenció en la dimensión involucramiento del trabajo, el 93% la percibe en un nivel alto; en cuanto a la supervisión, el 93% la sitúa en un nivel alto, las condiciones laborales, 8 de cada 10 trabajadores las percibe como regular, en esta investigación consideran a los trabajadores en los procesos de involucramiento y compromiso organizacional, por lo que los hace partícipes de las estrategias institucionales, esto, los hace sentir miembros activos de la organización, por lo tanto, el trabajador se motiva y desempeña sus labores con eficacia; además la supervisión es percibida por los trabajadores como óptima, considerando a la supervisión como un seguimiento en la correcta realización de las actividades, estas dimensiones no se han visto afectadas

por las condiciones laborales, que son percibidas como regular, las mismas que comprenden, el horario el trabajo, remuneración y los servicios sociales, fundamentándose en la teoría de la administración científica, según Frederick Winslow, en donde su propósito es lograr la máxima productividad en las actividades que desarrolla el personal, para ello, pone especial énfasis en promover la preparación y formación de los empleados para que cada individuo sea más eficiente y competitivo.

En síntesis, hoy en día las organizaciones dependen del personal para alcanzar las metas institucionales trazadas, por lo que, para una apropiada gestión del personal, se debe contar con un buen clima laboral, además de organizar al personal, esto aumenta la productividad, mejora el tiempo laboral, disminuye el nivel de estrés ya que hoy en día vivimos en un mundo con demasiadas demandas laborales, se mejora el desarrollo de las actividades, el mismo que se muestra en el desempeño de sus funciones.

El presente trabajo es de gran interés ya que es el resultado de una extensa investigación bibliográfica y trabajo de campo, el cual constituye un material de apoyo por tratar la relevancia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral en la clínica privada de Chiclayo, materia de estudio. Como caso único de investigación en esta realidad local, dado que, la extensa bibliografía y aportes teóricos, pertenecen a otras latitudes, por lo tanto, este trabajo es un tratado teórico original y especialmente elaborado para esta realidad empresarial de la salud, cuyos trabajadores no están exentos de la coyuntura propia del clima de la organización muy especial y cuyo desempeño depende del entorno clínico.

Por ello, este estudio, es de mucha importancia, además, porque se han construido dos instrumentos, uno por cada variable, para producir material original que responda a este problema; y sea un punto de partida para futuras investigaciones.

## VI. CONCLUSIONES

Seguidamente se detallan las conclusiones que la investigadora a arribado a partir del análisis y discusión de los resultados.

1. Se encontró que existe una relación significativa con un nivel positivo bajo entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial de una clínica privada de Chiclayo, con grado de positiva baja. Además, que el clima laboral tiene: 67% nivel bajo y en el desempeño laboral el 83.2% lo hacen regularmente.
2. Se ha establecido que sí existe correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial de una clínica privada de Chiclayo. Además, que la cultura organizacional se ubica el 71% en el nivel bajo, el 27% nivel medio y solo el 2% en nivel alto, que implica que no existe una adecuada cultura en la organización.
3. No hubo relación entre el diseño institucional y el desempeño de los trabajadores de salud de una clínica privada de Chiclayo. Sin embargo, el diseño institucional tiene el 14% de nivel bajo, el 62% nivel medio y el 24% nivel alto.
4. No se encontró correspondencia entre los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de una clínica privada de Chiclayo. Sin embargo, un 89% se ubica en el nivel bajo, 8% medio y el 4% alto.



## **VII. RECOMENDACIONES**

En este capítulo se mencionan las recomendaciones que realiza la investigadora, después de un exhaustivo estudio, discusión y conclusiones, con la finalidad de generar un valor agregado a la institución:

1. Se recomienda a la gerencia general de la clínica, que, en colaboración con el área de talento humano, se rediseñen las políticas sobre el clima organizacional, ya que casi 7 de cada diez trabajadores no están satisfechos con este aspecto; así mismo, mejorar las condiciones de trabajo, ya que más de 8 de cada diez colaboradores se desempeñan regularmente, lo que implica que la institución no recibe el esfuerzo total de los servidores, afectando a su productividad.
2. Se recomienda al área de talento humano, que implementen políticas de gestión de capital humano, para mejorar la cultura organizacional, y propiciar la disminución del descontento de las siete de cada diez trabajadores; lo que conllevaría al mejor desempeño.
3. Se recomienda al área de planeamiento que rediseñe la estructura de la organización enfocada en las expectativas del trabajador, pues seis de cada diez no se sienten motivados de continuar en la institución.
4. Se recomienda al área de contabilidad, a mejorar las compensaciones y prestaciones a los trabajadores, pues se evidencia un descontento en ocho de cada diez empleados.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G. M. F., Delgado, V. J. A., & Santos, H. K. O. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), Art. 1. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Al-Dossary, R. N. (2022). The Relationship Between Nurses' Quality of Work-Life on Organizational Loyalty and Job Performance in Saudi Arabian Hospitals: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Public Health*, 10. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.918492>
- Apaza Guevara, B. F. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en [Universidad Cesar Vallejo]*. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (Primera edición). Enfoques consulting EIRL. <https://docer.com.ar/doc/xccvcv5>
- Arregle, J.-L., Dattée, B., Hitt, M. A., & Bergh, D. (2023). Organizational Autonomy: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Management*, 49(1), 85-124. Scopus. <https://doi.org/10.1177/01492063221123264>
- Bakhsh, K., Hafeez, M., & Basit, I. (2021). A state-of-the-art review on action learning theory and models for organizational development. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 17, 1076-1093. Scopus. <https://doi.org/10.37394/232015.2021.17.100>
- Balcázar Llaque, J. J. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora Curba y Asociados S.A.C., Chiclayo 2021 [Universidad Señor de Sipan]*.

<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8498>

- Barra, M. A. Q., Lora-Loza, M., Cedrón-León, Y., Rodríguez-Vega, J., Barra, F. S. Q., & Castillo-Castro, V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies, 207 SIST*, 592-597. Scopus. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9\\_63](https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_63)
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. 7(1), 109-121.
- Bernal González, I. B. (2021). Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), Art. 23. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.986>
- Bernardo Zárate, C. E., Carbajal Llanos, Y. M., & Contreras Salazar, V. R. (2019). *Metodología de la investigación Manual del estudiante* (Primera). Unidad Académica de Estudios Generales Universidad de San Martín de Porres. <https://docplayer.es/134732351-Metodologia-de-la-investigacion-manual-del-estudiante.html>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Capetillo Mejía, F. M. (2020). *Estudio diagnóstico de clima organizacional en una institución educativa* [Instituto Tecnológico de Matamoros]. <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1259/1/Francisca%20Mireya%20Capetillo->

Clima%20Organizacional%20en%20Institucion%20educativa\_Capetillo%20.pdf

Cedeño Rengifo, S., Daza Barrero, G., Salazar Rozo, P., & Sánchez Perdomo, L. (2020). *Los factores del engagement y su aplicación en el área de gestión humana* [Universidad Piloto de Colombia]. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/7711/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=3>

Chiang Vega, M., Hidalgo Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Čičak, J. (2023). Sustainable Development Goals Reporting in Public Sector Organizations. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 562 LNNS, 372-385. Scopus. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-18645-5\\_23](https://doi.org/10.1007/978-3-031-18645-5_23)

Collins, G. B., Ahluwalia, N., Arrol, L., Forrest, N., McGlennan, A., O'Brien, B., Proudfoot, A., Trainer, M., Schilling, R., Sullivan, E., Westwood, M., Wragg, A., & Knight, C. (2021). Lessons in cognitive unloading, skills mixing, flattened hierarchy and organisational agility from the Nightingale Hospital London during the first wave of the SARS-CoV-2 pandemic. *BMJ Open Quality*, 10(3). Scopus. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-001415>

CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo*. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>

Davey, K. M. (2020). *Organizational Career Development Theory: Weaving*

- Individuals, Organizations, and Social Structures. En *The Oxford Handbook of Career Development* (pp. 143-154). Scopus. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190069704.013.11>
- Del Castillo Flores, V. Y., & Vilcapoma Isidro, B. L. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores del área de operaciones de una empresa privada de corredores de seguros en Lima Metropolitana, 2021* [Universidad Peruana de las Americas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1795>
- Dongrey, R., & Rokade, V. (2022). A Framework to Assess the Impact of Employee Perceived Equality on Contextual Performance and Mediating Role of Affective Commitment to Enhance and Sustain Positive Work Behavior. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022. Scopus. <https://doi.org/10.1155/2022/5407947>
- Du, Y., & Li, Z. (2021). Employee characteristics, subjective norms and work performance: Integrating the achievement goal orientation theory and the theory of planned behavior. *Humanities and Social Sciences Letters*, 9(2), 196-208. Scopus. <https://doi.org/10.18488/journal.73.2021.92.196.208>
- Dutilh Novaes, C. (2021). Who's Afraid of Adversariality? Conflict and Cooperation in Argumentation. *Topoi*, 40(5), 873-886. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11245-020-09736-9>
- Dutra, E., Cerdeiral, C., Lima, P., Diirr, B., & Santos, G. (2022). *Organizational Climate Assessment of Trust, Knowledge, Learning, and Motivation of Agile Teams—A Case Study*. Par F180474. Scopus. <https://doi.org/10.1145/3535511.3535534>
- Escobedo García, C. L., & Quiñones Florín, M. M. (2020). *Relación entre la*

- satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos—Agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.* [Pontificia Universidad Católica Del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>
- Fanzo Niquen, Z. V. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53259>
- Feria Ávila, H., Blanco Gómez, M. R., & Valledor Estevill, R. F. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Editorial Académica Universitaria (Edacun). <https://acortar.link/KOFLGE>
- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad Pontificia Bolivariana. [https://www.researchgate.net/publication/346362692\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Conceptos\\_herramientas\\_y\\_ejercicios\\_practicos\\_en\\_las\\_ciencias\\_administrativas\\_y\\_contables](https://www.researchgate.net/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables)
- Gadolin, C., Larsman, P., Skyvell Nilsson, M., Pousette, A., & Törner, M. (2022). How do healthcare unit managers promote nurses' perceived organizational support, and which working conditions enable them to do so? A mixed methods approach. *Scandinavian Journal of Psychology*, 63(6), 648-657. Scopus. <https://doi.org/10.1111/sjop.12851>
- García Rincón, E. G. (2020). *Percepción del clima organizacional en el personal administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil-sede San Gil*. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/12406>

- GESTIÓN, N. (2019, abril 29). *Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes"* | *ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de CV. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Ibrahim, M., Saputra, J., Adam, M., & Yunus, M. (2022). Organizational Culture, Employee Motivation, Workload and Employee Performance: A Mediating Role of Communication. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 54-61. Scopus. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.6>
- Iglesias Armenteros, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (2022). *Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa*. 8.
- Joyce, A., Moussa, B., Elmes, A., Campbell, P., Suchowerska, R., Buick, F., Barraket, J., & Carey, G. (2022). Organisational structures and processes for health and well-being: Insights from work integration social enterprise. *BMC Public Health*, 22(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13920-4>
- Lan, J., Mao, Y., Peng, K. Z., & Wang, Y. (2022). The combined effects of positive and negative affect on job satisfaction and counterproductive work behavior. *Asia Pacific Journal of Management*, 39(3), 1051-1069. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10490-021-09753-1>
- Lee, E., Kang, M., Kim, Y., & Yang, S.-U. (2022). Exploring the interrelationship and roles of employee–organization relationship outcomes between symmetrical internal communication and employee job engagement. *Corporate*

*Communications*, 27(2), 264-283. Scopus. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-12-2020-0167>

León Nieto, F. G. (2020). *Competencias y Gestión de los Recursos Humanos* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8510/Competencias\\_LeonNieto\\_Frescia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8510/Competencias_LeonNieto_Frescia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Li, N., & Ding, M. (2022). The Influence of Paradoxical Leadership on Adaptive Performance of New-Generation Employees in the Post-Pandemic Era: The Role of Harmonious Work Passion and Core Self-Evaluation. *Sustainability (Switzerland)*, 14(21). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su142114647>

Lindo Rangel, Y. M. (2021). *Clima organizacional en un hospital público categoría II-2 de Chiclayo, setiembre – diciembre 2019* [Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4104?mode=full>

Llaulli Tapia, K. J. (2019). *Dimensiones del clima laboral en una empresa de fabricación de trofeos* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2570>

López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

Machacuay Quijada, N. D. R., & Peña Agui, Y. R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Junín* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6715>



- Meirinhos, G., Cardoso, A., Silva, R., Rêgo, R., & Oliveira, M. (2022). Employee Involvement and Commitment in Internal Communication. *Social Sciences*, 11(9). Scopus. <https://doi.org/10.3390/socsci11090423>
- Mena Mendez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 46, 11-47.
- Mendoza Yenque, W. S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo* [Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17856/MENDOZA%20YENQUE%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza-Rivera, R. D. (2022). *Business intelligence to streamline decision making in the patient management of health polyclinics*. 187-191. Scopus. <https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.187>
- MINSA. (2021). *Plan de acción de clima organizacional*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2985411/Resoluci%C3%B3n%20Secretarial%20N%C2%BA%20054-2022%20MINSA%20.pdf?v=1648769600>
- Møller, N., Berthelsen, C., & Hølge-Hazelton, B. (2022). Driving for the unique opportunity for work: A qualitative study of nurses' motivation to commute to work. *Journal of Managerial Psychology*, 37(3), 279-293. Scopus. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2021-0107>
- Murrieta Saavedra, Y. M., Ochoa, E., & Córdova Cárdenas, G. C. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villarreal*, 7(2), Art. 2. <https://doi.org/10.24039/cv201972819>

- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta. Edición). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- OPS-OMS. (2022). *Salud de los trabajadores—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Organización Mundial del Trabajo. (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)
- Pacheco, V. B., Jiménez, M. F. D. la O., Rojas, M. T. F., & Vargas, J. D. P. (2021). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la protección de la salud mental en el trabajo. *NOVUM*, 1(11), Art. 11.
- Paramboor, J., & Ibrahim, M. B. (2018). Scientific management theory: A critical review from Islamic theories of administration. *Al-Shajarah, Special Issue: EDUCATION*, 321-336. Scopus.
- Pino Loza, E. D., Granja Pino, A. C., & Niño Arguelles, Y. L. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo*. 7(4), 23-38. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Puitiza Lucano, C. M., Tejada Muñoz, S., Morales Rojas, E., ChávezQuintana, S.,

- & Sánchez Santillan, T. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú* //Organizational climate and work performance in workers of the Bagua Grande health microgrid in Peru | *Revista de la Universidad del Zulia*. 31, 71-85.
- Ray, C., Essman, S., Nyberg, A. J., Ployhart, R. E., & Hale, D. (2023). Human Capital Resources: Reviewing the First Decade and Establishing a Foundation for Future Research. *Journal of Management*, 49(1), 280-324. Scopus. <https://doi.org/10.1177/014920632211085912>
- RCUN°340-2021-UCV. (2020). *Código de Ética en investigación UCV Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/transparencia/codigo-de-etica/>
- Rodríguez López, A. R., Balluerka Lasa, N. B., Gorostiaga Manterola, A. G., & Ulacia Aramendi, I. U. (2021). El desempeño adaptativo: : Implicaciones para la gestión de recursos humanos en el sector público. *Pertsonak eta Antolakunde Publikoak Kudeatzeko Euskal Aldizkaria = Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, 20, 8-29.
- Rufino Jiménez, J. L. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario San Gerardo de Tambogrande, en el escenario covid-19. *Universidad Nacional de Piura*. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3639>
- Ruíz Gómez, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* [Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Saavedra, E. F. C., Reyes, M. A. M., Trujillo, J. V. B., Alfaro, C. E. R., & Jara, C. I.

- A. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Revista Cubana de Salud Publica*, 45(2). Scopus.
- Şahin, S., Arıcı Özcan, N., & Arslan Babal, R. (2020). The mediating role of thriving: Mindfulness and contextual performance among Turkish nurses. *Journal of Nursing Management*, 28(1), 175-184. Scopus.  
<https://doi.org/10.1111/jonm.12911>
- Santisteban Coico, L. (2020). El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49030>
- Sulaiman, Y., Kashfi, N. Z. M., Ismail, M. Y. S., & Arif, A. (2022). The Effect of Salary, Internal Communication, Motivation and Working Hours on Job Satisfaction among Childcare Employees in Kedah. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 1849-1859. Scopus.  
<https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.166>
- Townsend, K., Cafferkey, K., McDermott, A. M., & Dundon, T. (2020). *Elgar introduction to theories of human resources and employment relations* (p. 374). Scopus. <https://doi.org/10.4337/9781786439017>
- Urien Angulo, M. B. U., Díez Valdés, V. D., & Osca Segovia, A. O. (2019). Justice, satisfaction and counterproductive behaviour: A Job Demands-Resources (JD-R) theory study on Social Workers. *Cuadernos de trabajo social*, 32(1), 141-152.
- Vásquez Leiva, Y. J. (2021). *El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca, 2019* [Universidad Nacional de Cajamarca].

<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4275>

- Waheed, J., Jun, W., Yousaf, Z., Radulescu, M., & Hussain, H. (2021). Towards employee creativity in the healthcare sector: Investigating the role of polychronicity, job engagement, and functional flexibility. *Healthcare (Switzerland)*, 9(7). Scopus. <https://doi.org/10.3390/healthcare9070837>
- Waterson, P., & Robertson, M. (2022). Forty years of Organisational Design and Management (ODAM). *Ergonomics*, 65(3), 329-333. Scopus. <https://doi.org/10.1080/00140139.2022.2037299>
- Xu, L., Wang, Z., Li, Z., Lin, Y., Wang, J., Wu, Y., & Tang, J. (2022). Mediation role of work motivation and job satisfaction between work-related basic need satisfaction and work engagement among doctors in China: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 12(10). Scopus. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-060599>
- Zavaleta Cabrera, E. M. (2021). Diseño organizacional de la escuela de policía—San Bartolo—Perú. *Comuni@cción*, 12(4), 322-331. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.4.575>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de medición
Variable 1 Clima Organizacional	Chiang et al. (2021), el clima organizacional es importante para las organizaciones que constantemente buscan mejorar las condiciones laborales, es por ello que el clima es considerado un factor importante en el desarrollo de las organizaciones y su análisis detallado incide directamente en el valor de la organización.	La variable clima organizacional se medirá mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las tres dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto.	Cultura organizacional	Identidad	1	Escala Ordinal de Likert  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Motivación	2	
				Comunicación	3	
			Diseño organizacional	Estructura organizacional	4	
				Toma de decisiones	5	
				Remuneración	6	
			Recursos humanos	Recompensa	7	
				Capacitaciones	8	
				Reconocimientos	9	
				Liderazgo	10	
				Relaciones interpersonales	11	
				Autoestima	12	
				Trabajo en equipo	13	
			Solidaridad	14		

### Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	índice	Escala de medición
Variable 2: Desempeño laboral	Bautista et al. (2020), el desempeño laboral se basa en el comportamiento o acciones observadas de los empleados, que se pueden medir de acuerdo con sus habilidades y el nivel de contribución que hacen a la empresa, considerado hoy en día como una herramienta para medir el trabajo que realiza cada empleador desde su puesto.	La variable desempeño laboral se medirá mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las cuatro dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto.	Desempeño de las tareas	Asignar funciones	15	Escala Ordinal de Likert  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Responsabilidad	16	
				Capacidad procedimental	17	
				Eficacia en tareas	18	
			Desempeño contextual	Entusiasmo	19	
				Iniciativa	20	
				Cooperación	21	
				Dedicación Laboral	22	
				Personalidad	23	
			Desempeño adaptativo	Satisfacción laboral	24	
				Destrezas y competencias	25	
				Respuesta efectiva	26	
				Voluntad	27	
				Predisposición	28	
				Efectividad	29	
				Adaptabilidad interpersonal	30	
				Aprendizaje	31	
Conductas contraproductivas	Creatividad	32				
	Uso inadecuado de la información	33				
	Uso inadecuado del tiempo	34				
	Uso inadecuado de los recursos	35				
	Falta de atención	36				
				Baja calidad del trabajo	37	

## Anexo 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### Instrumento de recolección de datos Variable Cuestionario sobre el Desempeño laboral



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
NU	CN	AV	CS	SI
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Variable: DESEMPEÑO LABORAL										
Dimensión A: Desempeño de las tareas						Escala				
						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Asignar funciones	1 Las funciones que desempeña está de acuerdo a su especialidad									
Responsabilidad	2 Es parte importante de su trabajo realizarlo con la máxima responsabilidad posible									
Capacidad procedimental	3 Tiene usted la preparación adecuada para la realización de sus funciones.									
	4 Considera que la experiencia en su puesto le otorga la capacidad para hacer mejor las cosas.									
Eficacia en tareas	5 Es una costumbre de la empresa exigir que todos logren resultados eficaces.									
Dimensión B: Desempeño contextual						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Entusiasmo	6 Se entusiasma con el logro alcanzado en sus funciones.									
Iniciativa	7 Tiene usted libertad para poner en práctica sus iniciativas de mejoras.									
Cooperación	8 Para el logro del objetivo de la empresa ustedes cooperan algunas actividades.									
Dedicación laboral	9 Se incentiva la dedicación en el trabajo para alcanzar la eficiencia.									
Personalidad	10 Considera que la personalidad de sus compañeros facilita el desempeño colectivo.									
Satisfacción laboral	11 Siente usted que su trabajo le otorga satisfacción.									
Dimensión C: Desempeño adaptativo						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Destrezas y competencias	12 Considera que ha adquirido las destrezas suficientes para desempeñarse mejor.									
	13 Considera que ha adquirido las competencias suficientes para desempeñarse mejor.									
Respuesta efectiva	14 Aprecia que sus superiores y compañeros le den una respuesta rápida a sus peticiones.									
Voluntad	15 Podría afirmar que tiene la voluntad de desempeñarse en situaciones contrarias.									
Predisposición	16 Considera que debe tener la predisposición para preparar mejor su desempeño.									
Efectividad	17 Considera que su trabajo frecuentemente obtiene resultados efectivos.									
Adaptabilidad interpersonal	18 Es usted una persona que se adapta a cualquier circunstancia laboral.									
Aprendizaje	19 Siente la necesidad de aprender permanentemente para hacer mejor sus tareas.									
Creatividad	20 Su puesto de trabajo le permite aplicar su creatividad.									
Dimensión C: Conductas contraproductivas						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Uso inadecuado de la información	21 En su trabajo se le da buen uso a la información de la empresa.									
Uso inadecuado del tiempo	22 Considera que se usa adecuadamente el tiempo en la empresa.									
Uso inadecuado de los recursos	23 Considera que se usan adecuadamente los recursos.									
Falta de atención	24 A veces le sucede que le falta prestar atención a los asuntos de su trabajo.									
Baja calidad del trabajo	25 Le molesta que en ocasiones se hagan las cosas deficientes.									



## Instrumento de recolección de datos Variable Cuestionario sobre el Clima organizacional



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

Escala de medición:

1
<b>NU</b>
Nunca

2
<b>CN</b>
Casi nunca

3
<b>AV</b>
Algunas veces

4
<b>CS</b>
Casi siempre

5
<b>SI</b>
Siempre

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL						
Dimensión A: Cultura organizacional		Escala				
		1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI
Identidad	1 En alguna ocasión usted se ha identificado con el problema de la institución.					
	2 Para usted es importante sentirse parte de la empresa.					
Motivación	3 Su superior lo motiva a que haga mejor las cosas.					
	4 Tiene usted ganas de asistir a su trabajo para desempeñar sus actividades.					
Comunicación	5 Su superior se comunica con usted con fluidez.					
	6 Es fácil que usted pueda comunicarse con sus compañeros.					
Dimensión B: Diseño organizacional		1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI
Estructura organizacional	9 Considera que en la empresa se han dividido claramente las áreas.					
	10 Considera que cada uno de los trabajadores tienen sus puestos definidos.					
Toma de decisiones	11 Considera que en la empresa se toman las decisiones rápidamente.					
	12 Estima que su superior le permite decidir ante cualquier situación a su alcance.					
Remuneración	13 La remuneración que percibes está acorde a tus expectativas económicas.					
	14 Recibes reconocimientos económicos periódicamente que satisfaga tus pretensiones.					
Dimensión C: Recursos humanos		1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI
Recompensa	15 La empresa te otorga alguna recompensa por tus aportes realizados.					
Capacitaciones	16 Es frecuente que recibas capacitaciones para hacer mejor tu trabajo.					
Reconocimientos	17 Alguna vez la empresa ha reconocido tu valiosa contribución en tu área.					
Liderazgo	18 Consideras que tu superior tiene condiciones de líder por la forma como te guía.					
Relaciones interpersonales	19 Consideras que los trabajadores mantienen óptimas relaciones personales.					
Autoestima	20 Consideras que la compañía te ayuda a sentirte desarrollado.					
Trabajo en equipo	21 Generalmente todos trabajan en armonía buscando un solo objetivo común.					
Solidaridad	22 Existe la costumbre de apoyarse mutuamente cuando alguien necesita del otro.					

**Anexo 3**  
**Cálculo del tamaño de la muestra**

**Determinación de la población**

Orden	Tipo	Período	Cantidad	
			f	%
1	Trabajadores	2022	278	100
Total			278	100

**Cálculo de la muestra**

Tamaño de la muestra		
Nivel de confianza	Z	1.96
Variabilidad positiva	p	0.5
Variabilidad negativa	q	0.5
Tamaño de la población	N	<b>278</b>
Precisión o el error	E	0.05
Muestra	n	<b>214</b>

**Muestra**

Orden	Tipo	Período	Cantidad	
			f	%
1	Trabajadores	2022	214	100
Total			214	100

## Anexo 4

### Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### Validez

##### Validez de la V. de Ayken del instrumento Clima organizacional

DIMENSIONES	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Cultura organizacional	0.90	0.49	0.99	0.94	0.50	1.00	0.90	0.47	0.99
Diseño organizacional	0.92	0.48	0.99	0.89	0.46	0.99	0.89	0.46	0.99
Recursos humanos	0.93	0.48	0.99	0.91	0.48	0.99	0.91	0.48	0.99
Instrumento por Criterio	0.91	0.49	0.99	0.93	0.49	0.99	0.91	0.48	0.99
Instrumento Global	0.91	0.486	0.993						

##### Validez de la V. de Ayken de la variable Desempeño laboral

DIMENSIONES	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Desempeño de las tareas	0.92	0.49	0.99	0.94	0.50	1.00	0.90	0.47	0.99
Desempeño contextual	0.91	0.48	0.99	0.89	0.46	0.99	0.89	0.46	0.99
Desempeño adaptativo	0.92	0.49	0.99	0.94	0.50	1.00	0.90	0.47	0.99
Conductas contraproductivas	0.91	0.48	0.99	0.89	0.46	0.99	0.89	0.46	0.99
Instrumento por Criterio	0.90	0.49	0.99	0.93	0.49	0.99	0.91	0.48	0.99
Instrumento Global	0.90	0.486	0.993						

## Confiabilidad

### Confiabilidad de la variable Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,729	20

### Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,792	25

## Anexo 5

### Consentimiento informado

#### Consentimiento informado

Yo, ....., como trabajador de una clínica privada de Chiclayo.

Reconozco que la información otorgada por la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, sin mi consentimiento.

Así mismo, reconozco haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Lourdes Elizabeth Chira Castro sobre la finalidad de la presente investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

Teniendo como objetivo: Determinar la relación del Clima organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento para la realización del presente cuestionario.

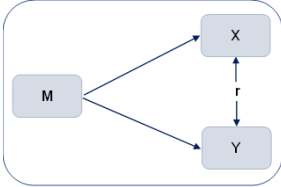
X	ACEPTO
	NO ACEPTO

---

Firma del trabajador de salud

## Anexo 6

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque/tipo/diseño/	Técnica / instrumento
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Clima Organizacional</p>	<p><b>Unidad de análisis:</b> Cada uno de los colaboradores de la clínica privada de Chiclayo.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p>  <pre> graph LR     M[M] --&gt; X[X]     M --&gt; Y[Y]     X &lt;--&gt;  r  Y     </pre> <p>M= muestra X = clima organizacional Y = desempeño laboral r = relación entre las variables</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Escala Ordinal de Likert</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Desempeño laboral</p>	<p><b>Población:</b> La población de estudio está compuesta por los 278 colaboradores.</p>		
<p>¿De qué manera el diseño organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo?</p> <p>¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo?</p>	<p>Identificar la relación del diseño organizacional con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p> <p>Precisar la relación de los recursos humanos con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p>	<p>El diseño organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p> <p>Los recursos humanos se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.</p>	<p><b>Muestra:</b> Estuvo conformada por 161 colaboradores.</p>			

## Anexo 7

### Fichas de validación de los instrumentos de datos por expertos

#### JUEZ 1

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

Señora

Mg. Karen Yolanda Cancino Vallejos  
Ciudad. -

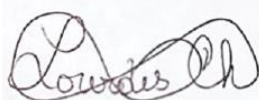
Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre el clima organizacional", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

LOURDES ELIZABETH CHIRA CASTRO  
DNI N° 16751353

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el clima organizacional.

**2. Variable a medir:**

Clima organizacional.

**3. Estructura:** El instrumento se elaboró en base a tres (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Cultura organizacional	del 01 al 06
B: Diseño organizacional	del 07 al 12
C: Recursos humanos	del 13 al 20

**4. Forma de administración:**

Se aplica a los colaboradores de una clínica privada de Chiclayo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**5. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

**6. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable clima organizacional y sus dimensiones.

**7. Población a evaluar:**

Colaboradores de una clínica privada, 278.



## Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre el clima organizacional. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

### Instrumento de recolección de datos Variable Cuestionario sobre el Clima organizacional



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

Escala de medición:

1
NU
Nunca

2
CN
Casi nunca

3
AV
Algunas veces

4
CS
Casi siempre



5
SI
Siempre

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL										
Dimensión A: Cultura organizacional						Escala				
						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Identidad	1 En alguna ocasión usted se ha identificado con el problema de la institución.									
	2 Para usted es importante sentirse parte de la empresa.									
Motivación	3 Su superior lo motiva a que haga mejor las cosas.									
	4 Tiene usted ganas de asistir a su trabajo para desempeñar sus actividades.									
Comunicación	5 Su superior se comunica con usted con fluidez.									
	6 Es fácil que usted pueda comunicarse con sus compañeros.									
Dimensión B: Diseño organizacional						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Estructura organizacional	9 Considera que en la empresa se han dividido claramente las áreas.									
	10 Considera que cada uno de los trabajadores tienen sus puestos definidos.									
Toma de decisiones	11 Considera que en la empresa se toman las decisiones rápidamente.									
	12 Estima que su superior le permite decidir ante cualquier situación a su alcance.									
Remuneración	13 La remuneración que percibes está acorde a tus expectativas económicas.									
	14 Recibes reconocimientos económicos periódicamente que satisfaga tus pretensiones.									
Dimensión C: Recursos humanos						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Recompensa	15 La empresa te otorga alguna recompensa por tus aportes realizados.									
Capacitaciones	16 Es frecuente que recibas capacitaciones para hacer mejor tu trabajo.									
Reconocimientos	17 Alguna vez la empresa ha reconocido tu valiosa contribución en tu área.									
Liderazgo	18 Consideras que tu superior tiene condiciones de líder por la forma como te guía									
Relaciones interpersonales	19 Consideras que los trabajadores mantienen óptimas relaciones personales.									
Autoestima	20 Consideras que la compañía te ayuda a sentirte desarrollado.									
Trabajo en equipo	21 Generalmente todos trabajan en armonía buscando un solo objetivo común.									
Solidaridad	22 Existe la costumbre de apoyarse mutuamente cuando alguien necesita del otro.									

## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima Organizacional	Chiang et al. (2021), el clima organizacional es importante para las organizaciones que constantemente buscan mejorar las condiciones laborales, es por ello que el clima es considerado un factor importante en el desarrollo de las organizaciones y su análisis detallado incide directamente en el valor de la organización.	La variable clima organizacional se medirá mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, tres dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto	Cultura organizacional	Identidad	En alguna ocasión usted se ha identificado con el problema de la institución. Para usted es importante sentirse parte de la empresa. Su superior lo motiva a que haga mejor las cosas. Tiene usted ganas de asistir a su trabajo para desempeñar sus actividades. Su superior se comunica con usted con fluidez.	4	3	4		
				Motivación	Es fácil que usted pueda comunicarse con sus compañeros. Considera que en la empresa se han dividido claramente las áreas. Considera que cada uno de los trabajadores tienen sus puestos definidos. Considera que en la empresa se toman las decisiones rápidamente. Estima que su superior le permite decidir ante cualquier situación a su alcance.	4	4	4		
				Comunicación	La remuneración que percibes está acorde a tus expectativas económicas. Recibes reconocimientos económicos periódicamente que satisfaga tus pretensiones.	4	4	4		
			Diseño organizacional	Estructura organizacional	La empresa te otorga alguna recompensa por tus aportes realizados. Es frecuente que recibas capacitaciones para hacer mejor tu trabajo. Alguna vez la empresa ha reconocido tu valiosa contribución en tu área. Consideras que tu superior tiene condiciones de líder por la forma como te guía.	3	4	4		
				Toma de decisiones	Consideras que los trabajadores mantienen óptimas relaciones personales. Consideras que la compañía te ayuda a sentirte desarrollado. Generalmente todos trabajan en armonía buscando un solo objetivo común. Existe la costumbre de apoyarse mutuamente cuando alguien necesita del otro.	4	4	4		
				Remuneración	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Medio Nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4		
			Recursos humanos	Recompensa	4	4	4			
				Capacitaciones	4	3	4			
				Reconocimientos	4	4	3			
				Liderazgo	4	4	3			
			Relaciones humanas	Relaciones interpersonales	4	4	4			
				Autoestima	4	4	4			
				Trabajo en equipo	4	4	4			
Solidaridad	4	4		3						

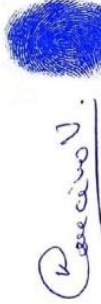
  


## Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio del clima organizacional, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Karen Yolanda Cancino Vallejos

DNI N° 46121110

ORCID: 0000-0001-5449-9968

Mat. 04-6216

E-mail: Karen\_012@hotmail.com

Celular: 992-360-777

## JUEZ 1

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

Señor(a)

Mg. Karen Yolanda Cancino Vallejos  
Ciudad. -

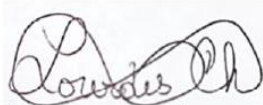
Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre el desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

LOURDES ELIZABETH CHIRA CASTRO  
DNI N° 16751353

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

**2. Variable a medir:**

Desempeño laboral.

**3. Estructura:** El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Desempeño de las tareas	del 01 al 05
B: Desempeño contextual	del 06 al 11
C: Desempeño adaptativo	del 12 al 20
D: Conductas contraproductivas	Del 21 al 25

**4. Forma de administración:**

Se aplica a los colaboradores de una clínica privada de Chiclayo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**5. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

**6. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

**7. Población a evaluar:**

Colaboradores de una clínica privada, 278.



## Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre el desempeño laboral. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

### Instrumento de recolección de datos Variable Cuestionario sobre el Desempeño laboral



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

Escala de medición:

1 NU Nunca	2 CN Casi nunca	3 AV Algunas veces	4 CS Casi siempre	5 SI Siempre
------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------

Variable: DESEMPEÑO LABORAL										
Dimensión A: Desempeño de las tareas					Escala					
					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Asignar funciones	1 Las funciones que desempeña está de acuerdo a su especialidad									
Responsabilidad	2 Es parte importante de su trabajo realizarlo con la máxima responsabilidad posible									
Capacidad procedimental	3 Tiene usted la preparación adecuada para la realización de sus funciones.									
	4 Considera que la experiencia en su puesto le otorga la capacidad para hacer mejor las cosas.									
Eficacia en tareas	5 Es una costumbre de la empresa exigir que todos logren resultados eficaces.									
Dimensión B: Desempeño contextual					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Entusiasmo	6 Se entusiasma con el logro alcanzado en sus funciones.									
Iniciativa	7 Tiene usted libertad para poner en práctica sus iniciativas de mejoras.									
Cooperación	8 Para el logro del objetivo de la empresa ustedes cooperan algunas actividades.									
Dedicación laboral	9 Se incentiva la dedicación en el trabajo para alcanzar la eficiencia.									
Personalidad	10 Considera que la personalidad de sus compañeros facilita el desempeño colectivo.									
Satisfacción laboral	11 Siente usted que su trabajo le otorga satisfacción.									
Dimensión C: Desempeño adaptativo					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Destrezas y competencias	12 Considera que ha adquirido las destrezas suficientes para desempeñarse mejor.									
	13 Considera que ha adquirido las competencias suficientes para desempeñarse mejor.									
Respuesta efectiva	14 Aprecia que sus superiores y compañeros le den una respuesta rápida a sus peticiones.									
Voluntad	15 Podría afirmar que tiene la voluntad de desempeñarse en situaciones contrarias.									
Predisposición	16 Considera que debe tener la predisposición para preparar mejor su desempeño.									
Efectividad	17 Considera que su trabajo frecuentemente obtiene resultados efectivos.									
Adaptabilidad interpersonal	18 Es usted una persona que se adapta a cualquier circunstancia laboral.									
Aprendizaje	19 Siente la necesidad de aprender permanentemente para hacer mejor sus tareas.									
Creatividad	20 Su puesto de trabajo le permite aplicar su creatividad.									
Dimensión C: Conductas contraproductivas					1	2	3	4	5	
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Uso inadecuado de la información	21 En su trabajo se le da buen uso a la información de la empresa.									
Uso inadecuado del tiempo	22 Considera que se usa adecuadamente el tiempo en la empresa.									
Uso inadecuado de los recursos	23 Considera que se usan adecuadamente los recursos.									
Falta de atención	24 A veces le sucede que le falta prestar atención a los asuntos de su trabajo.									
Baja calidad del trabajo	25 Le molesta que en ocasiones se hagan las cosas deficientes.									

**Ficha de validación de juicio de expertos**  
**Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño laboral	Bautista et al. (2020), el desempeño laboral se basa en el comportamiento o acciones observadas de los empleados, que se pueden medir de acuerdo con sus habilidades y el nivel de contribución que hacen a la empresa, considerado hoy en día como una herramienta para medir el trabajo que realiza cada empleador desde su puesto.	La variable desempeño laboral se medirá mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las cuatro dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto.	Desempeño de las tareas	Asignar funciones	Las funciones que desempeña están de acuerdo a su especialidad	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Modera do nivel. 4=Alto nivel.	4	3	4	
				Responsabilidad	Es parte importante de su trabajo realizarlo con la máxima responsabilidad posible		4	4	4	
				Capacidad procedimental	Tiene usted la preparación adecuada para la realización de sus funciones.		4	3	4	
					Considera que la experiencia en su puesto le otorga la capacidad para hacer mejor las cosas.		3	4	4	
			Eficacia en tareas	Es una costumbre de la empresa exigir que todos logren resultados eficaces.	4		4	4		
			Desempeño contextual	Entusiasmo	Se entusiasma con el logro alcanzado en sus funciones.		4	3	4	
				Iniciativa	Tiene usted libertad para poner en práctica sus iniciativas de mejoras.		4	4	4	
				Cooperación	Para el logro del objetivo de la empresa ustedes cooperan algunas actividades.		4	4	4	
				Dedicación laboral	Se incentiva la dedicación en el trabajo para alcanzar la eficiencia.		4	4	4	
				Personalidad	Considera que la personalidad de sus compañeros facilita el desempeño colectivo.		4	4	4	
				Satisfacción laboral	Siente usted que su trabajo le otorga satisfacción.		4	4	4	
				Desempeño adaptativo	Destrezas y competencias		Considera que ha adquirido las destrezas suficientes para desempeñarse mejor.	4	4	4
			Considera que ha adquirido las competencias suficientes para desempeñarse mejor.				3	4	4	
			Respuesta efectiva		Aprecia que sus superiores y compañeros le den una respuesta rápida a sus peticiones.		4	3	4	
			Voluntad		Podría afirmar que tiene la voluntad de desempeñarse en situaciones contrarias.		4	4	3	
			Predisposición		Considera que debe tener la predisposición para preparar mejor su desempeño.		4	3	4	
			Efectividad		Considera que su trabajo frecuentemente obtiene resultados efectivos.		4	4	4	
			Adaptabilidad interpersonal		Es usted una persona que se adapta a cualquier circunstancia laboral.		4	4	4	
			Aprendizaje	Siente la necesidad de aprender permanentemente para hacer mejor sus tareas.	4		4	4		
			Creatividad	Su puesto de trabajo le permite aplicar su creatividad.	4		4	3		
			Conductas contra productivas	Uso inadecuado de la información	En su trabajo se le da buen uso a la información de la empresa.		4	4	4	
				Uso inadecuado del tiempo	Considera que se usa adecuadamente el tiempo en la empresa.		4	4	4	
				Uso inadecuado de los recursos	Considera que se usan adecuadamente los recursos.		4	4	4	
				Falta de atención	A veces le sucede que le falta prestar atención a los asuntos de su trabajo.		4	4	4	
Baja calidad del trabajo	Le molesta que en ocasiones se hagan las cosas deficientes.	4	4	4						

*Carreño V.*

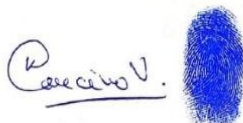


### Legenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio del desempeño laboral, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Karen Yolanda Cancino Vallejos  
DNI N° 46121110  
ORCID: 0000-0001-5449-9968  
Mat. 04-6216  
É-mail: Karen\_012@hotmail.com  
Celular: 992-360-777



# SUNEDU

constancias.sunedu.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección 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 **CANCINO VALLEJOS**  
Nombres **KAREN YOLANDA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **46121110**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149353**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000980030

**JESSICA MARTHA ROJÁS 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  
Método: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 08/11/2022 21:09:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora 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.

### JUEZ 3

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

Señor(a)

Mg. Verónica Janet Pérez Alquizar

Ciudad. -

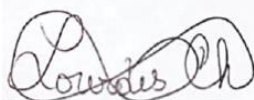
Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre el clima organizacional", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

LOURDES ELIZABETH CHIRA CASTRO

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el clima organizacional.

**2. Variable a medir:**

Clima organizacional.

**3. Estructura:** El instrumento se elaboró en base a tres (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Cultura organizacional	del 01 al 06
B: Diseño organizacional	del 07 al 12
C: Recursos humanos	del 13 al 20

**4. Forma de administración:**

Se aplica a los colaboradores de una clínica privada de Chiclayo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**5. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

**6. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable clima organizacional y sus dimensiones.

**7. Población a evaluar:**

Colaboradores de una clínica privada, 278.

## Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre el clima organizacional. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

### Instrumento de recolección de datos Variable Cuestionario sobre el Clima organizacional



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

Escala de medición:

1 NU Nunca	2 CN Casi nunca	3 AV Algunas veces	4 CS Casi siempre	5 SI Siempre
------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL											
Dimensión A: Cultura organizacional					Escala						
Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5	NU	CN	AV	CS	SI
Identidad	1	En alguna ocasión usted se ha identificado con el problema de la institución.									
	2	Para usted es importante sentirse parte de la empresa.									
Motivación	3	Su superior lo motiva a que haga mejor las cosas.									
	4	Tiene usted ganas de asistir a su trabajo para desempeñar sus actividades.									
Comunicación	5	Su superior se comunica con usted con fluidez.									
	6	Es fácil que usted pueda comunicarse con sus compañeros.									
Dimensión B: Diseño organizacional					1	2	3	4	5		
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI					
Estructura organizacional	9	Considera que en la empresa se han dividido claramente las áreas.									
	10	Considera que cada uno de los trabajadores tienen sus puestos definidos.									
Toma de decisiones	11	Considera que en la empresa se toman las decisiones rápidamente.									
	12	Estima que su superior le permite decidir ante cualquier situación a su alcance.									
Remuneración	13	La remuneración que percibes está acorde a tus expectativas económicas.									
	14	Recibes reconocimientos económicos periódicamente que satisfaga tus pretensiones.									
Dimensión C: Recursos humanos					1	2	3	4	5		
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI					
Recompensa	15	La empresa te otorga alguna recompensa por tus aportes realizados.									
Capacitaciones	16	Es frecuente que recibas capacitaciones para hacer mejor tu trabajo.									
Reconocimientos	17	Alguna vez la empresa ha reconocido tu valiosa contribución en tu área.									
Liderazgo	18	Consideras que tu superior tiene condiciones de líder por la forma como te guía.									
Relaciones interpersonales	19	Consideras que los trabajadores mantienen óptimas relaciones personales.									
Autoestima	20	Consideras que la compañía te ayuda a sentirte desarrollado.									
Trabajo en equipo	21	Generalmente todos trabajan en armonía buscando un solo objetivo común.									
Solidaridad	22	Existe la costumbre de apoyarse mutuamente cuando alguien necesita del otro.									

## Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones		
<b>Clima Organizacional</b>	Chiang et al. (2021), el clima organizacional es importante para las organizaciones que constantemente buscan mejorar las condiciones laborales, es por ello que el clima es considerado un factor importante en el desarrollo de las organizaciones y su análisis detallado incide directamente en el valor de la organización.	La variable clima organizacional se medirá mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las tres dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto	<b>Cultura organizacional</b>	Identidad	En alguna ocasión usted se ha identificado con el problema de la institución.	1=No cumple con el criterio.	4	3	4			
					Para usted es importante sentirse parte de la empresa.		4	4	4			
				Motivación	Su superior lo motiva a que haga mejor las cosas.		4	3	4			
					Tiene usted ganas de asistir a su trabajo para desempeñar sus actividades.		3	4	4			
				Comunicación	Su superior se comunica con usted con fluidez.		4	4	4			
					Es fácil que usted pueda comunicarse con sus compañeros.		4	3	4			
			<b>Diseño organizacional</b>	Estructura organizacional	Considera que en la empresa se han dividido claramente las áreas.		2=Bajo Nivel.	4	4	4		
					Considera que cada uno de los trabajadores tienen sus puestos definidos.			4	4	4		
				Toma de decisiones	Considera que en la empresa se toman las decisiones rápidamente.			4	4	4		
					Estima que su superior le permite decidir ante cualquier situación a su alcance.			4	4	4		
				Remuneración	La remuneración que percibes está acorde a tus expectativas económicas.			4	4	4		
					Recibes reconocimientos económicos periódicamente que satisfaga tus pretensiones.			4	4	4		
			<b>Recursos humanos</b>	Recompensa	La empresa te otorga alguna recompensa por tus aportes realizados.			3=Moderado nivel.	3	4	4	
				Capacitaciones	Es frecuente que recibas capacitaciones para hacer mejor tu trabajo.				4	3	4	
				Reconocimientos	Alguna vez la empresa ha reconocido tu valiosa contribución en tu área.				4	4	3	
				Liderazgo	Consideras que tu superior tiene condiciones de líder por la forma como te guía.				4	3	4	
				Relaciones interpersonales	Consideras que los trabajadores mantienen óptimas relaciones personales.				4	4	4	
				Autoestima	Consideras que la compañía te ayuda a sentirte desarrollado.				4	4	4	
				Trabajo en equipo	Generalmente todos trabajan en armonía buscando un solo objetivo común.				4	4	4	
				Solidaridad	Existe la costumbre de apoyarse mutuamente cuando alguien necesita del otro.				4	4	3	



### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio del clima organizacional, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Verónica Janet Pérez Alquizar  
DNI N° 41436060  
ORCID: 0000-0001-5946-8079  
Mat. CORLAD N° 09463  
É-mail: vejnetpeal@gmail.com  
Celular: 964-791-048



**JUEZ 3**  
**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE**  
**EXPERTOS**

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

Señor

Mg. Verónica Janet Pérez Alquizar  
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre el desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

LOURDES ELIZABETH CHIRA CASTRO  
DNI N° 16751353

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

**2. Variable a medir:**

Desempeño laboral.

**3. Estructura:** El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Desempeño de las tareas	del 01 al 05
B: Desempeño contextual	del 06 al 11
C: Desempeño adaptativo	del 12 al 20
D: Conductas contraproductivas	Del 21 al 25

**4. Forma de administración:**

Se aplica a los colaboradores de una clínica privada de Chiclayo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**5. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

**6. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

**7. Población a evaluar:**

Colaboradores de una clínica privada, 278.



## Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre el desempeño laboral. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

### Instrumento de recolección de datos Variable Cuestionario sobre el Desempeño laboral



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

**Escala de medición:**

1 NU Nunca	2 CN Casi nunca	3 AV Algunas veces	4 CS Casi siempre	5 SI Siempre
------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------

Variable: DESEMPEÑO LABORAL									
Dimensión A: Desempeño de las tareas					Escala				
					1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI			
Asignar funciones	1 Las funciones que desempeña está de acuerdo a su especialidad								
Responsabilidad	2 Es parte importante de su trabajo realizarlo con la máxima responsabilidad posible								
Capacidad procedimental	3 Tiene usted la preparación adecuada para la realización de sus funciones.								
	4 Considera que la experiencia en su puesto le otorga la capacidad para hacer mejor las cosas.								
Eficacia en tareas	5 Es una costumbre de la empresa exigir que todos logren resultados eficaces.								
Dimensión B: Desempeño contextual					1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI			
Entusiasmo	6 Se entusiasma con el logro alcanzado en sus funciones.								
Iniciativa	7 Tiene usted libertad para poner en práctica sus iniciativas de mejoras.								
Cooperación	8 Para el logro del objetivo de la empresa ustedes cooperan algunas actividades.								
Dedicación laboral	9 Se incentiva la dedicación en el trabajo para alcanzar la eficiencia.								
Personalidad	10 Considera que la personalidad de sus compañeros facilita el desempeño colectivo.								
Satisfacción laboral	11 Siente usted que su trabajo le otorga satisfacción.								
Dimensión C: Desempeño adaptativo					1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI			
Destrezas y competencias	12 Considera que ha adquirido las destrezas suficientes para desempeñarse mejor.								
	13 Considera que ha adquirido las competencias suficientes para desempeñarse mejor.								
Respuesta efectiva	14 Aprecia que sus superiores y compañeros le den una respuesta rápida a sus peticiones.								
Voluntad	15 Podría afirmar que tiene la voluntad de desempeñarse en situaciones contrarias.								
Predisposición	16 Considera que debe tener la predisposición para preparar mejor su desempeño.								
Efectividad	17 Considera que su trabajo frecuentemente obtiene resultados efectivos.								
Adaptabilidad interpersonal	18 Es usted una persona que se adapta a cualquier circunstancia laboral.								
Aprendizaje	19 Siente la necesidad de aprender permanentemente para hacer mejor sus tareas.								
Creatividad	20 Su puesto de trabajo le permite aplicar su creatividad.								
Dimensión C: Conductas contraproductivas					1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI			
Uso inadecuado de la información	21 En su trabajo se le da buen uso a la información de la empresa.								
Uso inadecuado del tiempo	22 Considera que se usa adecuadamente el tiempo en la empresa.								
Uso inadecuado de los recursos	23 Considera que se usan adecuadamente los recursos.								
Falta de atención	24 A veces le sucede que le falta prestar atención a los asuntos de su trabajo.								
Baja calidad del trabajo	25 Le molesta que en ocasiones se hagan las cosas deficientes.								

**Ficha de validación de juicio de expertos**  
**Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño laboral	Bautista et al. (2020), el desempeño laboral se basa en el comportamiento o acciones observadas de los empleados, que se pueden medir de acuerdo con sus habilidades y el nivel de contribución que hacen a la empresa, considerado hoy en día como una herramienta para medir el trabajo que realiza cada empleador desde su puesto.	La variable desempeño laboral se medirá mediante la consideración de la clasificación de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las cuatro dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto.	Desempeño de las tareas	Asignar funciones	Las funciones que desempeña están de acuerdo a su especialidad	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Modero nivel. 4=Alto nivel.	4	3	4	
				Responsabilidad	Es parte importante de su trabajo realizarlo con la máxima responsabilidad posible		4	4	4	
				Capacidad procedimental	Tiene usted la preparación adecuada para la realización de sus funciones. Considera que la experiencia en su puesto le otorga la capacidad para hacer mejor las cosas		4	3	4	
				Eficacia en tareas	Es una costumbre de la empresa exigir que todos logren resultados eficaces.		4	4	4	
			Desempeño contextual	Entusiasmo	Se entusiasma con el logro alcanzado en sus funciones.		4	3	4	
				Iniciativa	Tiene usted libertad para poner en práctica sus iniciativas de mejoras.		4	4	4	
				Cooperación	Para el logro del objetivo de la empresa ustedes cooperan algunas actividades.		4	4	4	
				Dedicación laboral	Se incentiva la dedicación en el trabajo para alcanzar la eficiencia.		4	4	4	
			Desempeño adaptativo	Personalidad	Considera que la personalidad de sus compañeros facilita el desempeño colectivo.		4	4	4	
				Satisfacción laboral	Siente usted que su trabajo le otorga satisfacción.		4	4	4	
				Destrezas y competencias	Considera que ha adquirido las destrezas suficientes para desempeñarse mejor.		4	4	4	
					Considera que ha adquirido las competencias suficientes para desempeñarse mejor.		3	4	4	
				Respuesta efectiva	Aprueba que sus superiores y compañeros le den una respuesta rápida a sus peticiones.		4	3	4	
				Voluntad	Podría afirmar que tiene la voluntad de desempeñarse en situaciones contrarias.		4	4	3	
				Predisposición	Considera que debe tener la predisposición para preparar mejor su desempeño.		4	3	4	
				Efectividad	Considera que su trabajo frecuentemente obtiene resultados efectivos.		4	4	4	
				Adaptabilidad interpersonal	Es usted una persona que se adapta a cualquier circunstancia laboral.		4	4	4	
				Aprendizaje	Siente la necesidad de aprender permanentemente para hacer mejor sus tareas.		4	4	4	
				Creatividad	Su puesto de trabajo le permite aplicar su creatividad.		4	4	3	
				Conductas contraproductivas	Uso inadecuado de la información		En su trabajo se le da buen uso a la información de la empresa.	4	4	4
			Uso inadecuado del tiempo		Considera que se usa adecuadamente el tiempo en la empresa.		4	4	4	
			Uso inadecuado de los recursos		Considera que se usan adecuadamente los recursos.		4	4	4	
			Falta de atención		A veces le sucede que le falta prestar atención a los asuntos de su trabajo.		4	4	4	
			Baja calidad del trabajo	Le molesta que en ocasiones se hagan las cosas deficientes.	4		4	4		



### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio del desempeño laboral, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Verónica Janet Pérez Alquizar  
DNI N° 41436060  
ORCID: 0000-0001-5946-8079  
Mat. CORLAD N° 09463  
E-mail: vej Janetpeal@gmail.com  
Celular: 964791048

# CONSTANCIA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección 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 **PEREZ ALQUIZAR**  
Nombres **VERONICA JANET**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41436060**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**  
Fecha de Expedición **22/11/16**  
Resolución/Acta **0061-2016-UCV**  
Diploma **UCV42756**  
Fecha Matrícula **28/05/2014**  
Fecha Egreso **30/08/2015**

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



CÓDIGO VIRTUAL 0000980048

**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  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 08/11/2022 21:19:02-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora 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.

## JUEZ 1

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

Señor

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda  
Ciudad. -


Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre el clima organizacional", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

LOURDES ELIZABETH CHIRA CASTRO  
DNI N° 16751353

## Ficha técnica del instrumento

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el clima organizacional.

**2. Variable a medir:**

Clima organizacional.

**3. Estructura:** El instrumento se elaboró en base a tres (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Cultura organizacional	del 01 al 06
B: Diseño organizacional	del 07 al 12
C: Recursos humanos	del 13 al 20

**4. Forma de administración:**

Se aplica a los colaboradores de una clínica privada de Chiclayo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

**5. Tiempo de aplicación:**

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

**6. Calificación:**

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable clima organizacional y sus dimensiones.

**7. Población a evaluar:**

Colaboradores de una clínica privada, 278.



## Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre el clima organizacional. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

### Instrumento de recolección de datos Variable Cuestionario sobre el Clima organizacional



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

Escala de medición:

1
NU
Nunca

2
CN
Casi nunca

3
AV
Algunas veces

4
CS
Casi siempre


5
SI
Siempre

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL										
Dimensión A: Cultura organizacional						Escala				
						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Identidad	1 En alguna ocasión usted se ha identificado con el problema de la institución.									
	2 Para usted es importante sentirse parte de la empresa.									
Motivación	3 Su superior lo motiva a que haga mejor las cosas.									
	4 Tiene usted ganas de asistir a su trabajo para desempeñar sus actividades.									
Comunicación	5 Su superior se comunica con usted con fluidez.									
	6 Es fácil que usted pueda comunicarse con sus compañeros.									
Dimensión B: Diseño organizacional						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Estructura organizacional	9 Considera que en la empresa se han dividido claramente las áreas.									
	10 Considera que cada uno de los trabajadores tienen sus puestos definidos.									
Toma de decisiones	11 Considera que en la empresa se toman las decisiones rápidamente.									
	12 Estima que su superior le permite decidir ante cualquier situación a su alcance.									
Remuneración	13 La remuneración que percibes está acorde a tus expectativas económicas.									
	14 Recibes reconocimientos económicos periódicamente que satisfaga tus pretensiones.									
Dimensión C: Recursos humanos						1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems	NU	CN	AV	CS	SI				
Recompensa	15 La empresa te otorga alguna recompensa por tus aportes realizados.									
Capacitaciones	16 Es frecuente que recibas capacitaciones para hacer mejor tu trabajo.									
Reconocimientos	17 Alguna vez la empresa ha reconocido tu valiosa contribución en tu área.									
Liderazgo	18 Consideras que tu superior tiene condiciones de líder por la forma como te guía.									
Relaciones interpersonales	19 Consideras que los trabajadores mantienen óptimas relaciones personales.									
Autoestima	20 Consideras que la compañía te ayuda a sentirte desarrollado.									
Trabajo en equipo	21 Generalmente todos trabajan en armonía buscando un solo objetivo común.									
Solidaridad	22 Existe la costumbre de apoyarse mutuamente cuando alguien necesita del otro.									

### Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima Organizacional	Chiang et al. (2021), el clima organizacional es importante para las organizaciones que constantemente buscan mejorar las condiciones laborales, es por ello que el clima es considerado un factor importante en el desarrollo de las organizaciones y su análisis detallado incide directamente en el valor de la organización.	La variable clima organizacional se medirá mediante la consideración de la clasificación de la escala de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las tres dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto	Cultura organizacional	Identidad	En alguna ocasión usted se ha identificado con el problema de la institución.	1=No cumple con el criterio.	4	3	4	
					Para usted es importante sentirse parte de la empresa.		4	4	4	
				Motivación	Su superior lo motiva a que haga mejor las cosas.		4	3	4	
					Tiene usted ganas de asistir a su trabajo para desempeñar sus actividades.		3	4	4	
				Comunicación	Su superior se comunica con usted con fluidez.		4	4	4	
					Es fácil que usted pueda comunicarse con sus compañeros.		4	3	4	
			Diseño organizacional	Estructura organizacional	Considera que en la empresa se han dividido claramente las áreas.	4	4	4		
					Considera que cada uno de los trabajadores tienen sus puestos definidos.	4	4	4		
				Toma de decisiones	Considera que en la empresa se toman las decisiones rápidamente.	4	4	4		
			Remuneración	Estima que su superior le permite decidir ante cualquier situación a su alcance.	4	4	4			
				La remuneración que percibes está acorde a tus expectativas económicas.	2=Bajo Nivel.	4	4	4		
			Recursos humanos	Recibes reconocimientos económicos periódicamente que satisfaga tus pretensiones.	4	4	4			
				Recompensa	La empresa te otorga alguna recompensa por tus aportes realizados.	3=Moderado nivel.	3	4	4	
				Capacitaciones	Es frecuente que recibas capacitaciones para hacer mejor tu trabajo.	4	3	4		
				Reconocimientos	Alguna vez la empresa ha reconocido tu valiosa contribución en tu área.	4=Alto nivel.	4	4	3	
				Liderazgo	Consideras que tu superior tiene condiciones de líder por la forma como te guía.	4	3	4		
				Relaciones interpersonales	Consideras que los trabajadores mantienen óptimas relaciones personales.	4	4	4		
Autoestima	Consideras que la compañía te ayuda a sentirte desarrollado.	4		4	4					
Trabajo en equipo	Generalmente todos trabajan en armonía buscando un solo objetivo común.	4		4	4					
Solidaridad	Exista la costumbre de apoyarse mutuamente cuando alguien necesita del otro.	4	4	3						

*[Firma manuscrita]*  





### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio del clima organizacional, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

  
 Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda  
 DNI N° 16456428  
 ORCID: 0000-0002-8571-4525  
 Mat. CORLAD N° 0313  
 E-mail: pedropereza1@gmail.com  
 Celular: 978-156-422

**JUEZ 1**  
**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE**  
**EXPERTOS**

Chiclayo, 01 de octubre del 2022

Señor

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda  
Ciudad. -

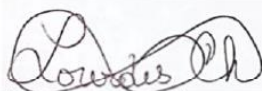
Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre el desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión administrativa.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



---

LOURDES ELIZABETH CHIRA CASTRO  
DNI N° 16751353

## Ficha técnica del instrumento

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

### 2. Variable a medir:

Desempeño laboral.

**3. Estructura:** El instrumento se elaboró en base a cuatro (04) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Desempeño de las tareas	del 01 al 05
B: Desempeño contextual	del 06 al 11
C: Desempeño adaptativo	del 12 al 20
D: Conductas contraproductivas	Del 21 al 25

### 4. Forma de administración:

Se aplica a los colaboradores de una clínica privada de Chiclayo, de forma individual en los ambientes de la institución, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

### 5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 15 minutos.

### 6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 4 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.


### 7. Población a evaluar:

Colaboradores de una clínica privada, 278.

## Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre el desempeño laboral. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

**Instrumento de recolección de datos Variable**  
**Cuestionario sobre el Desempeño laboral**



**Señores colaboradores:** mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente.

**Instrucciones:** el objetivo de este instrumento, es recolectar datos sobre la gestión del TUPA en una municipalidad de Lambayeque.

**Escala de medición:**

1 NU Nunca	2 CN Casi nunca	3 AV Algunas veces	4 CS Casi siempre	5 SI Siempre
------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------

Variable: DESEMPEÑO LABORAL							
			Escala				
			1	2	3	4	5
Indicadores	Ítems		NU	CN	AV	CS	SI
<b>Dimensión A: Desempeño de las tareas</b>							
Asignar funciones	1	Las funciones que desempeña está de acuerdo a su especialidad					
Responsabilidad	2	Es parte importante de su trabajo realizarlo con la máxima responsabilidad posible					
Capacidad procedimental	3	Tiene usted la preparación adecuada para la realización de sus funciones.					
	4	Considera que la experiencia en su puesto le otorga la capacidad para hacer mejor las cosas.					
Eficacia en tareas	5	Es una costumbre de la empresa exigir que todos logren resultados eficaces.					
<b>Dimensión B: Desempeño contextual</b>							
Entusiasmo	6	Se entusiasma con el logro alcanzado en sus funciones.					
Iniciativa	7	Tiene usted libertad para poner en práctica sus iniciativas de mejoras.					
Cooperación	8	Para el logro del objetivo de la empresa ustedes cooperan algunas actividades.					
Dedicación laboral	9	Se incentiva la dedicación en el trabajo para alcanzar la eficiencia.					
Personalidad	10	Considera que la personalidad de sus compañeros facilita el desempeño colectivo.					
Satisfacción laboral	11	Siente usted que su trabajo le otorga satisfacción.					
<b>Dimensión C: Desempeño adaptativo</b>							
Destrezas y competencias	12	Considera que ha adquirido las destrezas suficientes para desempeñarse mejor.					
	13	Considera que ha adquirido las competencias suficientes para desempeñarse mejor.					
Respuesta efectiva	14	Aprecia que sus superiores y compañeros le den una respuesta rápida a sus peticiones.					
Voluntad	15	Podría afirmar que tiene la voluntad de desempeñarse en situaciones contrarias.					
Predisposición	16	Considera que debe tener la predisposición para preparar mejor su desempeño.					
Efectividad	17	Considera que su trabajo frecuentemente obtiene resultados efectivos.					
Adaptabilidad interpersonal	18	Es usted una persona que se adapta a cualquier circunstancia laboral.					
Aprendizaje	19	Siente la necesidad de aprender permanentemente para hacer mejor sus tareas.					
Creatividad	20	Su puesto de trabajo le permite aplicar su creatividad.					
<b>Dimensión C: Conductas contraproductivas</b>							
Uso inadecuado de la información	21	En su trabajo se le da buen uso a la información de la empresa.					
Uso inadecuado del tiempo	22	Considera que se usa adecuadamente el tiempo en la empresa.					
Uso inadecuado de los recursos	23	Considera que se usan adecuadamente los recursos.					
Falta de atención	24	A veces le sucede que le falta prestar atención a los asuntos de su trabajo.					
Baja calidad del trabajo	25	Le molesta que en ocasiones se hagan las cosas deficientes.					

**Ficha de validación de juicio de expertos**  
**Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Desempeño laboral</b>	Bautista et al. (2020), el desempeño laboral se basa en el comportamiento o acciones observadas de los empleados, que se pueden medir de acuerdo con sus habilidades y el nivel de contribución que hacen a la empresa, considerado hoy en día como una herramienta para medir el trabajo que realiza cada empleador desde su puesto.	La variable desempeño laboral se medirá mediante la consideración de la clasificación de Likert con sus cinco categorías, por los ítems de igual número de indicadores, de las cuatro dimensiones, que luego se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto.	<b>Desempeño de las tareas</b>	Asignar funciones	Las funciones que desempeña están de acuerdo a su especialidad	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Moderado nivel. 4=Alto nivel.	4	3	4	
				Responsabilidad	Es parte importante de su trabajo realizarlo con la máxima responsabilidad posible		4	4	4	
				Capacidad procedimental	Tiene usted la preparación adecuada para la realización de sus funciones. Considera que la experiencia en su puesto le otorga la capacidad para hacer mejor las cosas.		4	3	4	
				Eficacia en tareas	Es una costumbre de la empresa exigir que todos logren resultados eficaces.		3	4	4	
			<b>Desempeño contextual</b>	Entusiasmo	Se entusiasma con el logro alcanzado en sus funciones.		4	4	4	
				Iniciativa	Tiene usted libertad para poner en práctica sus iniciativas de mejoras.		4	4	4	
				Cooperación	Para el logro del objetivo de la empresa ustedes cooperan algunas actividades.		4	4	4	
				Dedicación laboral	Se incentiva la dedicación en el trabajo para alcanzar la eficiencia.		4	4	4	
			<b>Desempeño adaptativo</b>	Personalidad	Considera que la personalidad de sus compañeros facilita el desempeño colectivo.		4	4	4	
				Satisfacción laboral	Siente usted que su trabajo le otorga satisfacción.		4	4	4	
				Destrezas y competencias	Considera que ha adquirido las destrezas suficientes para desempeñarse mejor.		4	4	4	
					Considera que ha adquirido las competencias suficientes para desempeñarse mejor.		3	4	4	
				Respuesta efectiva	Aprecia que sus superiores y compañeros le den una respuesta rápida a sus peticiones.		4	3	4	
				Voluntad	Podría afirmar que tiene la voluntad de desempeñarse en situaciones contrarias.		4	4	3	
				Predisposición	Considera que debe tener la predisposición para preparar mejor su desempeño.		4	3	4	
				Efectividad	Considera que su trabajo frecuentemente obtiene resultados efectivos.		4	4	4	
			<b>Conductas contraproductivas</b>	Adaptabilidad interpersonal	Es usted una persona que se adapta a cualquier circunstancia laboral.		4	4	4	
				Aprendizaje	Siente la necesidad de aprender permanentemente para hacer mejor sus tareas.		4	4	4	
				Creatividad	Su puesto de trabajo le permite aplicar su creatividad.		4	4	3	
				Uso inadecuado de la información	En su trabajo se le da buen uso a la información de la empresa.		4	4	4	
				Uso inadecuado del tiempo	Considera que se usa adecuadamente el tiempo en la empresa.		4	4	4	
				Uso inadecuado de los recursos	Considera que se usan adecuadamente los recursos.		4	4	4	
			Falta de atención	A veces le sucede que le falta prestar atención a los asuntos de su trabajo.	4		4	4		
			Baja calidad del trabajo	Le molesta que en ocasiones se hagan cosas deficientes.	4		4	4		

### Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORIA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

**Conclusión de la Validación:** Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio del desempeño laboral, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

  
Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda  
DNI N° 16456428  
ORCID: 0000-0002-8571-4525  
Mat. CORLAD N° 0313  
É-mail: pedropereza1@gmail.com  
Celular: 978-156-422



# CONSTANCIA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección 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 **PEREZ ARBOLEDA**  
Nombres **PEDRO ANTONIO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16456428**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
Rector **ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE**  
Secretaría General **GARCIA PUICON LADY YANINA**  
Director **DELGADO ALVARADO JUAN DE LA CRUZ**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**  
Fecha de Expedición **18/08/16**  
Resolución/Acta **409-2016-CU-JDCH**  
Diploma **PG000013**  
Fecha Matrícula **22/03/2005**  
Fecha Egreso **09/05/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000936692

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  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 07/10/2022 13:17:03-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora 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 8**  
**Normalidad de los datos**

Variables	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,262	161	0,000
Desempeño laboral	0,103	161	0,000



## Anexo 9

### Base de datos de la muestra

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	D4V2	TV1	
3	3	3	3	2	4	5	3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	10	93	
2	2	1	2	3	3	1	2	3	1	1	4	2	2	2	3	1	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	13	78	
4	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	1	2	5	5	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	12	80	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	97	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	91	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97	
5	2	5	5	3	2	5	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	103	
2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	86	
1	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	5	5	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	18	76	
4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	20	83		
3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	84		
1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	77
3	1	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	90	
3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	5	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	100		
1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	90	
2	3	1	1	4	2	2	2	3	1	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	92	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	2	2	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	102	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	5	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	90	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	79	
3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	20	85		
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	2	3	5	4	3	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	84		
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	5	5	4	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	80	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	86	
3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	5	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	95		
2	3	1	1	4	2	2	2	3	1	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	5	4	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	82		

3	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	1	2	5	5	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	74		
4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	86		
3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	96		
4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	18	90
3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	96			
4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	107		
3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	93			
4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	86			
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	4	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	82		
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	91			
3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	99			
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	5	4	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	20	90			
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	3	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	81		
3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	89		
3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	98			
3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	87			
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97			
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	24	107		
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	96			
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	85			
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	108			
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	98			
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	87			
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97			
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	24	107		
3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	96			
4	2	3	3	3	4	4	4	5	1	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	85			
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	85				
3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	108		
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	98			
4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	91			

3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	106
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	94	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	85	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	5	3	4	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	78	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	88	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	97	
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	1	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	92
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	107	
3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	95	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	85	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	4	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	82	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	89	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	99	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	87	
1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	4	5	4	3	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	81	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	88
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	97	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	89
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	86	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	1	3	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	78	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	3	4	5	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	10	88	
3	1	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	5	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	13	76	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	5	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	12	79
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	86
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	96		
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	106
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	96	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	85	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	24	108

3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	97
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	18	90	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	24	106			
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	22	96			
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	18	85				
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	18	83				
3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	24	103				
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	94			
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	14	75					
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97			
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	106				
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	22	96			
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	18	85					
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	18	85				
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	3	4	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	104					
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	5	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	95				
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	14	79					
1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	3	3	5	14	86					
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	3	5	18	81				
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	5	18	82				
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	5	4	16	83				
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	17	98					
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	5	4	17	82			
3	3	3	3	2	4	5	3	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	4	3	5	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	15	83		
2	2	2	2	3	1	4	2	3	1	1	4	2	2	2	3	1	1	3	2	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	98				
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	5	17	92					
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	16	76			
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	13	72					
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	2	2	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	10	87				
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	13	76				

3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	5	5	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	12	80	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	97	
3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	91	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	22	97	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	103	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	86	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	76	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	20	83	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	20	84	
1	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	77	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	90	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	106	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	2	3	4	12	86	
1	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	14	77
1	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	1	13	74
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	102
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	86	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	18	77		
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	20	82	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	20	83	
2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	2	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	14	77	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	14	91	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	5	5	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	98		
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	3	5	5	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	18	91	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	3	2	4	12	86	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	5	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	17	80	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	4	17	78	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	103	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	89	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	4	14	86	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	5	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	13	76

3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	12	73	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	105	
4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	22	93	
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	5	15	91	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	5	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	15	80	
4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	4	3	5	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	5	17	81	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	5	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	17	81
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	4	17	80	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	1	3	4	13	85	
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	14	75
3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	15	76	
3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	24	105



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, 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 Completa titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo", cuyo autor es CHIRA CASTRO LOURDES ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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 Completa 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, 22 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN <b>DNI:</b> 17450252 <b>ORCID:</b> 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: G DIAZNC el 16-01- 2023 09:20:46

Código documento Trilce: TRI - 0499226