



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA  
UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS, 2020**

**PRESENTADA POR:**

**LIZBET CHOQUEJAHUA OLIVERA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN TRABAJO SOCIAL**

**CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**PUNO, PERÚ**

**2023**

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL**

AUTOR

**LIZBET CHOQUEJAHUA OLIVERA**

RECuento DE PALABRAS

**16635 Words**

RECuento DE CARACTERES

**92946 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**70 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**713.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 29, 2023 7:54 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 29, 2023 7:56 PM GMT-5**

### ● 4% de similitud general

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

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Dra. Nilda Mabel Flores Chavez  
DOCENTE F.T.S. - UNA



Resumen



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA  
UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS, 2020**



**PRESENTADA POR:**

**LIZBET CHOQUEJAHUA OLIVERA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN TRABAJO SOCIAL**

**CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dra. BESTSABE AURORA LLERENA ZEA

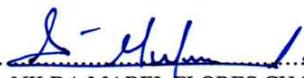
PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dra. SOLEDAD JACKELINE ZEGARRA UGARTE

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
Dra. MARTHA ROSARIO PALOMINO COILA

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dra. NILDA MABEL FLORES CHAVEZ

Puno, 30 de Marzo de 2023

**ÁREA:** Dirección Estratégica de Recursos Humanos  
**TEMA:** Clima Organizacional y Desempeño Laboral  
**LÍNEA:** Planificación y Gestión de Recursos Humanos



## DEDICATORIA

A Dios por la fortaleza que me ha brindado en momentos difíciles, por la inspiración que he encontrado en Su creación y por la certeza de que cada logro es un reflejo de Su gracia. En la búsqueda del conocimiento, he sentido Su mano conduciéndome y su luz iluminando mi sendero.

En memoria imborrable de mis queridos padres Victor Raul y Madritza, cuyo amor y apoyo han dejado una huella eterna en mi corazón. Aunque ya no estén físicamente presentes, su legado vive en cada logro y esfuerzo de mi vida, incluyendo esta tesis.

A mi madre Emerenciana, mis hermanos Jheny y Houston, a mis mejores ejemplos Andres, David, Jorge, Beatriz y Mariaelena, A mis sobrinos Joaquin, Lia y Zoe; gracias por su amor incondicional su apoyo constante y sacrificios que han hecho posible que hoy alcance este logro son quienes siempre creyeron en mí y me inspiraron a perseguir mis sueños.

A cada docente de la Universidad que ha compartido su sabiduría y experiencia, agradezco por desafiarme a alcanzar mis límites intelectuales y por brindarme las herramientas necesarias para crecer como estudiante y profesional.

Lo mejor esta por venir.

*Lizbet Choquejahu Olivera*



## AGRADECIMIENTOS

A mi Asesora

“Dra. Nilda Mabel Flores Chavez. Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más las necesite; por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por sus orientaciones

A los miembros de jurado

Dra. Bestabe A. Llerena Zea, Dra. Soledad J. Zegarra Ugarte y Dra. Martha R. Palomino Coila. Sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis docentes queridas, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, las llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

A mi familia

Ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo esta tesis, les dedico a ustedes este logro amada familia y al cielo, como una meta más conquistada.

Gracias por ser quienes son y por creer en mí

*Lizbet Choquejahu Olivera*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	6
1.1.1. Clima organizacional.	6
1.1.2. Dimensiones del clima organizacional	8
1.1.3. El Clima organizacional segun la OIT	9
1.1.4. Teoría sobre Clima Laboral de Likert	10
1.1.5. Desempeño laboral	12
1.1.5.1. Características del Desempeño Laboral	13
1.1.5.2. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral	14
1.1.5.3. El desempeño optimo laboral	15
1.1.6. Ambiente interno	17
1.1.6.1. Competencias	17
1.1.6.2. Conportamiento	18
1.1.6.3. Cultura	18
1.1.6.4. Percepcion	19
1.1.6.5. Productividad	19
1.1.6.6. Resultados	19



1.2. Antecedentes	19
1.2.1. A nivel internacional	19
1.2.2. A nivel nacional	23
1.2.3. A nivel regional	26

## **CAPÍTULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1. Identificación del problema	28
2.2. Enunciados del problema	29
2.3. Justificación	29
2.4. Objetivos	30
2.4.1. Objetivo general	30
2.4.2. Objetivos específicos	30
2.5. Hipótesis	30
2.5.1. Hipótesis general	30
2.5.2. Hipótesis específicas	31

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. Lugar de estudio	32
3.2. Población	32
3.3. Muestra	32
3.4. Método de investigación	33
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	34

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Resultados para el objetivo general	36
4.1.1. Contrastación de hipótesis general	38
4.2. Resultados del Objetivos específicos 1	39
4.2.1. Contrastación de hipótesis específica 1	42
4.3. Resultados del objetivo específico 2	43
4.3.1. Contrastación de hipótesis específica 2	47

CONCLUSIONES	48
--------------	----

RECOMENDACIONES	49
-----------------	----



BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	54



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Interpretación del coeficiente de Pearson	34
2. Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	36
3. Correlación de Pearson de las variables clima organizacional y desempeño laboral	38
4. Dimensión motivación relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	39
5. Ítems de la dimensión motivación en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	41
6. Correlación entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral	42
7. Dimensión motivación relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	43
8. Ítems de la dimensión relaciones sociales en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	45
9. Correlación entre la dimensión relaciones sociales y la variable desempeño laboral	47



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Gráficos de interpretación del coeficiente de Pearson	35
2. Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	37
3. Dimensión motivación relacionado del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	40
4. Dimensión relaciones sociales relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.	44



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia del proyecto de investigación	53
2. Operacionalización de las variables	54
3. Instrumento de recolección de información	56



## RESUMEN

La investigación tiene la necesidad de contribuir mediante una propuesta de mejora la relación que existe sobre clima organizacional en la Universidad, como también el desempeño en el aspecto laboral, se tuvo como objetivo: Establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad. Metodológicamente el tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, tiene por método el Hipotético - deductivo, el nivel de investigación fue Descriptivo - Correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio es 92 trabajadores administrativos, con la muestra no probabilística porque se trabajó con el total de la población. Para la recolección de datos se utilizará como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario en una escala de Likert. Los resultados señalan que el 46.7% de los trabajadores administrativos, muestra un alto nivel en el clima organizacional y un alto nivel en el desempeño, la hipótesis existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos. hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la motivación con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020. y Existe relación significativa entre las relaciones laborales con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos. Se tiene una significancia  $p=0.00$  el cual es menor a  $p=0.01$  y un  $r=0.968$  que corresponde a una correlación muy alta aceptándose la hipótesis alternativa. En conclusión, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

**Palabras clave:** Administrativos, clima organizacional, desempeño, laboral, trabajadores.



## ABSTRACT

The research called "Organizational Climate and its relationship with the job performance of administrative workers at the San Carlos Private University, 2020". with general objective: Establish the relationship between the organizational climate and work performance in administrative workers of the University. And specific objectives: Identify the relationship that exists between motivation and job performance in administrative workers at UPSC Puno 2020. And Determine the relationship that exists between social relationships with the job performance of administrative workers at UPSC Puno 2020. With general hypothesis: There is a significant relationship between the organizational climate and job performance in administrative workers. Regarding the methodology, the type of research is of a quantitative approach, it has the Hypothetical - deductive method, with a non-experimental and cross-sectional design. The study population was 92 administrative workers, with a non-probabilistic sample because we worked with the entire population. For data collection, the survey will be used as a technique and the questionnaire on a Likert scale as a tool. The results indicate that 46.7% of administrative workers show a high level of organizational climate and a high level of performance. There is a significance  $p=0.00$ , which is less than  $p=0.01$ , and  $r=0.968$ , which corresponds to a very high correlation, accepting the alternative hypothesis. In conclusion, the organizational climate is significantly related to job performance in administrative workers at the Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

**Keywords:** Administrative, organizational climate, performance, labor, workers.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación la información recogida contiene las experiencias aportadas por cada individuo encaminadas a describir la formación del desempeño profesional bajo un clima laboral pertinente y coherente con metas establecidas en la organización empresarial. El clima organizacional tanto como el desempeño laboral son temas de gran importancia para las entidades debido a que se enfocan al desarrollo de la gestión de recursos humanos. Los estudios sobre el capital humano según (Pedraza, 2020), son variables claves dentro del comportamiento organizacional de los trabajadores puesto que despiertan el interés para hacer más eficientes los procesos destinados a perfeccionar la calidad del servicio proporcionado por los empleados. El hecho de identificar los factores que influyen en el rendimiento y desempeño de los empleados, permite establecer que las competencias del empleado son las que facilitan la prestación de los servicios con calidad a los usuarios (Ghavifekr & Pillai, 2016). Por otra parte, (Toro & Gómez, 2016) aseguran que, el ambiente laboral representa esa variable invisible clave para guiar el desempeño y productividad del empleado; en este contexto (Vera & Suárez, 2018), afirman que bajo un clima organizacional apropiado, las personas realizan su actividad laboral, si el empleado percibe sentimientos positivos por parte de sus directivos, entonces experimentará un mayor gusto por su trabajo, afianzando el sentido de pertenencia con la organización (Barría et al., 2021). Además, un factor que la organización ha de tener en cuenta consiste en no desconocer los beneficios laborales y las compensaciones económicas de sus empleados puesto que su desconocimiento puede influir negativamente al causar desplazamiento del capital humano en la organización (Adams et al., 2017). La complejidad del contexto social actual, crea la necesidad de tener un talento humano capaz de impulsar el desarrollo y el crecimiento del país, situación que genera la necesidad de acudir a la sociedad del conocimiento, como recurso para dinamizar procesos de cambio, lo que implica generar estrategias en los métodos de formación a nivel de administrativo (Ghavifekr & Pillai, 2016). Esto involucra la integración de estamentos como: Estado, empresa y comunidad académica, entes portadores de conocimiento, apoyo económico e innovación científica para atender a los desafíos que demanda la sociedad, propiciando cambios y colaboración mutua entre la universidad y la empresa, aumentando la idoneidad del talento humano que resulta de sus procesos formativos (Maan et al., 2020). Por su parte,

Khalil et al. (2017) argumentan que, el clima organizacional favorece el ambiente interno de cualquier empresa cuando este conduce a situaciones de gran satisfacción laboral por parte del factor humano que integra dicha organización, de lo contrario al apreciar un clima organizacional poco propicio o inadecuado, los efectos tienen como resultado bajos niveles de rendimiento, los cuales conllevan a situaciones de conflicto, estados de ánimo insatisfechos, además de descontentos en el trabajo por parte de los involucrados (Theresia & Antonio, 2021). El estudio del clima organizacional es preocupación prioritaria de quienes dirigen las prácticas por considerarse como una herramienta eficaz para instruir y mejorar el desempeño laboral los futuros profesionales de la administración de negocios en condiciones de bienestar y rentabilidad, puesto que en el proceso de análisis se identifican los lineamientos claves que elevan la calidad de vida en el desempeño del trabajador, afectando positivamente la productividad, satisfacción y calidad del servicio (Barría et al., 2021). Respecto al clima laboral, en la actualidad en la institución no se realiza medición alguna para identificar el nivel en el que se encuentra y cuáles serían sus fortalezas y, principalmente, las debilidades que podrían estar ocasionando problemas. Además, hay que tener en cuenta que en los últimos años existe una corriente que manifiesta que el recurso humano es el más importante en las organizaciones y que, por lo tanto, se le debe dotar de un entorno o ambiente adecuado para que el personal pueda desarrollar sus labores satisfactoriamente. Según Ruíz (2021) Es importante indicar que existe una gran variedad de definiciones de clima laboral, siendo una de ellas la que manifiesta Chiavenato (2011: 74): «Clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de las organizaciones y que influye en su conducta». Es más, en el campo de la administración pública del Perú, el clima laboral toma gran importancia y debe gestionarse al ser parte del Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, contemplado en la Directiva N°002-2014-SERVIR/GDSRH, Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas (SERVIR-PE, 2014). En los últimos años, las organizaciones para ser más competitivas, han puesto la mirada en el clima organizacional, por lo cual, se han implementado estrategias organizacionales, teniendo en cuenta su importancia para que sean eficientes y eficaces. De la misma manera, realizan evaluaciones permanentes de las estructuras organizacionales, y de los comportamientos de los trabajadores, para así tener un diagnóstico real de las

necesidades organizativas, y poder tomar decisiones correctivas para un buen desarrollo organizacional (Melo, 2018).

El eficiente funcionamiento de las organizaciones, se lleva a cabo cuando el clima organizacional es armónico, aceptando el comportamiento emocional de los integrantes de la organización, que influye de manera significativa en su conducta y comportamiento (Diaz, 2020). De la misma manera, para Lipa (2020), el desempeño laboral, es la competencia de desarrollo con que cuenta una persona de manera eficaz y eficiente; es la manifestación real del trabajador en la ejecución de una tarea en un ambiente laboral determinado, evidenciando se esta manera, su capacidad para el trabajo que desarrolla.

El clima organizacional tiene su fundamentación en el estado emocional de cada trabajador, y cómo cada uno de ellos actúan ante situaciones propias de la organización, como la comunicación, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales, entre otros; así como interacciones como la estructura organizacional, tecnología, liderazgo, toma de decisiones, recursos, entre otros (Ameri et al., 2020). Así también, se considera un al ambiente agradable o desagradable, favorable o desfavorable que está inmerso en la organización, teniendo en cuenta su cultura, compromiso, emprendimiento, innovación satisfacción entre otros (Sánchez et al., 2019).

En el actual mundo globalizado, toda organización promoverá cambios en su ambiente laboral, estructura organizacional, planificación estratégica, gestión operativa y recursos con los que cuenta; con el objetivo de ser competitiva, tener una buena posición en el mercado, hacer innovaciones, generando rentabilidad para la empresa. Asimismo, los trabajadores son considerados creativos, que impulsen cambios que son estimulados por los líderes gerenciales (Robbins & Judge, 2009).

Así, también es importante el clima organizacional para que los trabajadores se perfeccionen, para que impacte en su desarrollo ante eventos simples, donde se incluye la comunicación, la interacción con otros trabajadores la apertura y consideraciones; tiene también un efecto en la calidad de vida de los que participan en el desarrollo institucional, donde se destaca la motivación, fortalecimiento de la amistad de manera espontánea y honesta; asimismo, contribuye a favorecer el logro de los objetivos, y ayuda al trabajador a la adquisición de su objetivos propios (Reyes, 2017). Así, el área de recursos humanos, logra la implementación de estrategias, condiciones laborales

estables para el logro de buenos desempeños de los trabajadores, teniendo en cuenta la salud laboral, donde el entorno profesional permita que los trabajadores tengan una buena fortaleza física, condiciones de salud y bienestar físico, emocional y social; asimismo, tengan una buena compensación económica por la labor realizada; se logre que el trabajador se sienta satisfecho en el lugar donde labora y aspectos relacionados al proceso organizacional (Ruiz, 2008). De la misma manera, se define al desempeño laboral, como la capacidad que tiene una persona para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor y de mayor calidad (Beltrán & Téllez, 2018). Así también, a través del tiempo se han evaluado las potencialidades de cada trabajador cuando desarrolla actividades o tareas dentro de una empresa (Macas, 2020).

Entre las principales características del desempeño laboral se tiene al desempeño de tareas, como una habilidad manifestada por quien ocupa un puesto de trabajo y ejecuta su labor contribuyendo al beneficio de la empresa, ya sea en el aspecto tecnológico con material o servicio, que se mide en función de sus metas, planes y liderazgo; y tiene como indicadores: el conocimiento, las destrezas y la habilidad; también, el desempeño contextual, que se definió como el comportamiento, que está orientado al logro de tareas, tiene como indicadores: la persistencia, la voluntad, y la cooperación; asimismo, la productividad individual, que es trabajo individual que realiza cada trabajador para el alcance de una meta establecida, cuyos indicadores fueron: cumplir con las reglas, cumplir los procedimientos y aprobar objetivos organizacionales (Achoma, 2020). Mismo que busca el continuo mejoramiento de la organización, ya que esta cuando tiene un ambiente laboral apropiado diseñado para sus colaboradores, así como un buen equipo de trabajo humano, los resultados son vistos en el desarrollo y productividad de esta, y como resultado se tienen metas y logros alcanzados para la organización. Es por lo mismo que se considera que el desempeño laboral y el clima organizacional son los factores claves en el desarrollo de las entidades y en el presente trabajo damos a conocer la importancia al identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral específicamente en la Universidad Privada San Carlos. Para conocer a mejor profundidad en el proceso que conlleva el clima organizacional permitirá obtener una mejora en la efectividad de logros que conduzca a un trabajo administrativo con altos niveles de eficiencia misma que contribuyera a la búsqueda constante de la excelencia en los colaboradores de cada organización. Por tal motivo el presente estudio



se realizó con el fin de demostrar un marco descriptivo y relacional con el objeto de contribuir a detectar algunos de los principales temas vinculados al desempeño laboral.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Clima organizacional.

Según Quiroga (2007) el clima organizacional se define como el ambiente en el cual, los miembros de una organización viven a diario sus relaciones laborales y esto conlleva a una incidencia en su comportamiento y su productividad, es decir, las relaciones interpersonales hacen que el personal de una organización aumente o disminuya su productividad, es importante tener en cuenta que al hablar de vivencias diarias, son circunstancias que llegan a afectar a la persona no solo en su ámbito laboral sino también en el personal. Las actitudes de los colaboradores cambian con respecto a la situación que se presente en la organización, las relaciones laborales, las condiciones dentro de la empresa, la personalidad y la forma de autoridad de las figuras jerárquicas desempeñan un papel fundamental en el rendimiento de los trabajadores, Fernández (2008) asegura que el comportamiento y las actitudes de las personas, de igual manera que las relaciones laborales influyen de manera considerable en el medio ambiente laboral, en pocas palabras, el clima laboral juega un papel fundamental para que el rendimiento del colaborador sea el más adecuado.

Una de las definiciones acerca del entorno laboral proviene de Sudarsky (1977, según lo citado en Mendoza & Gil, 2017), quien sostiene que el clima organizacional es un concepto integral que se configura a través de políticas

administrativas, tecnología, procesos de toma de decisiones, entre otros elementos. Estos aspectos definen tanto el ambiente como las motivaciones, impactando, a su vez, en las conductas de los equipos de trabajo y las personas influenciadas por ellos. Solarte (2009) expone que las personas viven en entornos laborales complejos y dinámicos, y las organizaciones forman parte de estos contextos, compuestos por individuos, grupos y colectividades que generan una variedad de comportamientos. Dichas conductas, a su vez, inciden en el entorno, lo cual lleva a afirmar que cada organización está compuesta por una diversidad de pensamientos, personalidades y otros factores individuales, provocando una constante transformación en el ambiente laboral y ejerciendo un impacto significativo en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores.

Rios & Ayala (2016) menciona diversas variables que pueden llegar a conformar un clima laboral, y pueden brindar una visión global acerca de la organización empresarial, entre esas variables se encuentran: Ambiente físico, aspectos estructurales, ambiente social, acciones personales y las propias del comportamiento organizacional. Estas variables constituyentes al clima organizacional, son las responsables de que el colaborador genera un buen desarrollo de su labor o por el contrario, genere consecuencias negativas y estas consecuencias no solo serían para la organización sino también para las personas que conforman los equipos de trabajo y demás colaboradores, por tal motivo, como lo menciona Castro y Martins 2010 (citado en Mendoza & Gil, 2017) si las organizaciones son capaces de favorecer espacios benignos para los empleados y en donde pueden alcanzar al máximo su potencial, son organizaciones con una notable ventaja competitiva ante las demás compañías, es decir, al brindar espacios óptimos de crecimiento personal y profesional para los colaboradores, genera mayor crecimiento y desempeño que permite un avance significativo para la organización.

Moreno (2012) nos menciona algunas de las características del clima organizacional entre ellas están:

- El clima institucional es una forma de percibir la situación dentro de la organización.

Méndez (2006), define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (p,108).

### **1.1.2. Dimensiones del clima organizacional**

La motivación Para entender todos los aspectos que se abordarán en referencia a la motivación laboral, es necesario partir desde la comprensión conceptual de la motivación. Existen un sin número de definiciones que abordan la motivación y que vienen a ser el producto de diferentes estudios que se han realizado al presente tema. Con la intención de sustentar el presente artículo, se citan algunas definiciones: Chiavenato (2000), afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo.

Delgado (1999), define la motivación como el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, resuelven desarrollar unos esfuerzos que conduzcan a la materialización de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción van en dependencia del esfuerzo que determinen aplicar a futuras acciones.

González (2008), puntualiza la motivación como un conjunto de procesos psíquicos que vinculada con los estímulos externos mantiene un intercambio con la personalidad que a la vez es influenciada por estos, generando o no satisfacción.

Arango y Zavala (2011), en su trabajo de grado, tuvieron como propósito argumentar la importancia de la docente como mediadora de las relaciones interpersonales entre los niños y niñas en el aula. Realizaron una investigación de tipo cualitativa, utilizando el método etnográfico, tomando como bases teóricas, las relaciones interpersonales, las teorías del conflicto, agresividad, teoría del aprendizaje social de Bandura, la mediación de Vygotsky, principios de la mediación y la comunicación.

Pernia (2012), en su trabajo de grado, tuvo como propósito describir la correlación entre las relaciones interpersonales y la función docente de los educadores de la Institución Educativa Liceo Militar “Jauregui”, Edo Zulia.

En cuanto a las relaciones interpersonales el autor, Jourard (1980), nos dice que “las personas necesitan una de otra sencillamente para ser más humanos” (Pág. 211), considerando esta definición, decimos que todas las personas necesitamos unos de otros. El autor nos da su perspectiva y nos hace entender que para ser más humanos debemos tener contacto y comunicación con las personas, de esta manera la relación que se establezca, es lo que se ha construido entre ambas partes.

Por otra parte Rogers (1985), en su teoría de las relaciones interpersonales nos explica a continuación como una relación interpersonal puede deteriorarse o mejorarse, el autor nos orienta que para mejorar la manera en la que se forma una relación entre varias personas, puede tomarse en cuenta la experiencia adquirida y el deseo mutuo de tener una comunicación recíproca, ya que para tener una relación interpersonal tenemos que tener una comunicación afectiva y relacionarse entre los mismos y así de esta forma engrandecer la relación.

### **1.1.3. El Clima organizacional según la Organización Internacional Del Trabajo**

Según afirma y estudia Villalobos (2014) en un artículo realizado bajo el título: El clima organizacional y las condiciones de trabajo; la OIT y su investigación Trabajo Decente, realizado por el director general en la 87.ª reunión en Ginebra en el año 1999, sostiene que el hecho de trabajar decentemente es el inicio de 4 objetivos estratégicos de la OIT: toma como derechos fundamentales en el ambiente de trabajo; el empleo; la protección y el diálogo sociales.

Afirma la OIT que:

Hoy en día, es indispensable crear unos sistemas económicos y sociales que garanticen el empleo y la seguridad, a la vez que sean capaces de adaptarse a unas circunstancias en rápida evolución, en un mercado mundial muy competitivo. (OIT, 2004)

Según lo planteado por la OIT, es necesario un equilibrio entre el desarrollo económico y el social, en éste los principios y derechos en el entorno laboral nos brinda las normas que usaremos como base, el empleo, el custodiar la sociedad garantiza la seguridad y facilita la reforma de la sociedad y el “diálogo social conecta la producción con la distribución y garantiza la equidad y la participación en el desarrollo”.

En el año 2000, un estudio de la Organización Internacional del Trabajo, (OIT) realizado en EUA, Finlandia, Polonia y el Reino Unido informaba que uno de cada diez trabajadores sufría síntomas de estrés, depresión, ansiedad y cansancio, lo que daba como resultado casos de desempleo y hospitalización. (Uribe, 2014)

### **1.1.4. Teoría sobre Clima Laboral de Likert**

Likert propone algunos factores con la finalidad de evaluar el ambiente en las organizaciones:

- Flujo de comunicación
- Práctica de toma de decisiones

- Interés por las personas
- Influencia en el departamento
- Excelencia tecnológica
- Motivación

La teoría de Clima Laboral de Likert nos entabla que la forma de comportarse es asumida por los colaboradores de medio y bajo nivel, dependiendo en gran medida del comportamiento administrativo y además de los condicionamientos y situaciones organizacionales que los colaboradores logran percibir, en tal sentido se puede afirmar que la forma de reaccionar de los colaboradores será basada y/o influenciada por la percepción. (S.A., 2009)

Likert y su teoría, establecen 3 tipos de variables que logran definir las peculiaridades de una entidad y que finalmente influyen en la forma individual de percibir el clima:

- **Variables Causales:** planteadas como variables no dependientes, estas variables se encuentran orientadas a definir y precisar la forma en que una organización logra crecer, evolucionar y obtener rendimientos
- **Variables Intermedias:** Éstas están dirigidas a obtener mediciones del estado interno en que se encuentra la organización, este estado interno se puede ver temas tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas tienen un alto nivel de importancia debido a que forman los procedimientos de la organización.
- **Variables Finales:** Éstas son el resultado de las variables causales y las intermedias. Tienen como finalidad plantear los efectos y rendimientos que se obtuvieron en la entidad, entre las variables observadas están: productividad, ganancia y pérdida.

Además (Brancato & Juri, 2011) nos dan las siguientes variables que influyen en el clima organizacional:

- Ambiente físico
- Estructurales
- Ambiente social
- Personales

- Propias del comportamiento organizacional: (productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral)

### **1.1.5. Desempeño laboral**

El desempeño laboral según Pedraza, Amaya & Conde (2010) son aquellas acciones y comportamientos que pueden ser observados en los colaboradores que van acorde al fin de los objetivos de la compañía y pueden ser medidos por medio de las competencias individuales en cada colaborador y su nivel de contribución a la empresa. Cada trabajador, según su función realizada dentro de la empresa, ejecuta ciertas actividades en pro al desarrollo de la organización, esas actividades se observan y se miden de tal forma que se puedan evidenciar los avances de dichas tareas elaboradas por los colaboradores, para ello, es importante brindar estabilidad laboral al trabajador para que pueda desarrollar mejor sus tareas dentro de la compañía ofreciendo beneficios pertinentes y adecuados según corresponda para así mejorar constantemente su desempeño.

Otra de las definiciones es presentada por Pernía, K. Carrera, M. (2014) (citado en Reátegui, 2017) estos autores mencionan que el desempeño laboral es el rendimiento y la actuación del colaborador al ejecutar sus actividades y funciones que atribuye su cargo en el contexto laboral, de la misma manera, Isea, J. 2013 (citado en Reátegui, 2017) refiere que el desempeño laboral es el rendimiento que muestra un trabajador haciendo uso de sus 14 habilidades, capacidades y profesionalismo, y que la eficiencia de dichas funciones permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la compañía. Robbins, Stephen, Coulter, 2013 (citado en Mazariegos, 2015) define el desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa es una organización, en el logro de sus actividades y los objetivos laborales, es así, como una organización puede ser medida mediante el desempeño general de sus colaboradores y sus aportes en alguna compañía en específico midiendo en estadísticas generales de la organización, también en su área o de manera individual con cada trabajador.

Bossio & Leguia (2016) indican que el desempeño laboral es la forma en la que cada trabajador cumple sus actividades, funciones y obligaciones dentro de una compañía, desempeñando un papel fundamental en el grupo de trabajo facilitando el éxito de la organización si se desempeña de manera eficiente, o sin agregar ningún aporte positivo si se desarrolla de manera deficiente.

#### **1.1.5.1. Características del Desempeño Laboral:**

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- a) Adaptabilidad:** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- b) Comunicación:** Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- c) Iniciativa:** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- d) Conocimientos:** Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- e) Trabajo en Equipo:** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

**f) Estándares de Trabajo:** Se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

**g) Desarrollo de Talentos:** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

**h) Potencia el Diseño del Trabajo:** Se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

**i) Maximiza el Desempeño:** Se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

#### **1.1.5.2. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral:**

Motivación y Desempeño Porter & Lawler (en Hodgetts & Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. mejoría de la satisfacción laboral Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar

de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

Feldman (1998, p.292) dice que “el estudio de la motivación consiste en determinar por qué las personas buscan hacer determinadas cosas”. Esto es, estudia los motivos que rigen las acciones de los individuos. Es interesante conocer el porqué de muchas de las acciones que rigen la vida de las personas y la respuesta es revelada a través de los motivos. “Si se conocen los motivos que originan una determinada conducta, entonces, al ejercer cierta influencia para provocar o inhibir estos motivos, se podrá reforzar o quitar la conducta que dichos motivos originan”. Por tanto, se puede llegar a la siguiente conclusión, el conocimiento y sometimiento a motivaciones correctas, basadas en principios y valores éticos, morales, espirituales, etc. orientará al individuo hacia el “bien hacer”.

La jerarquía de Maslow: la ordenación de las necesidades motivacionales “El modelo de Maslow considera que las diversas necesidades motivacionales están ordenadas en una jerarquía”, y considera que, para llegar a tener interés en satisfacer las necesidades superiores en la escala de la pirámide, es necesario que se satisfagan las inferiores. Esto lleva a pensar en el hecho de que; en el momento en que se tiene mucha hambre, la conducta se ve orientada hacia la satisfacción del hambre y esto bloquea o dificulta que el interés de la persona se oriente a otras necesidades como estudiar para un examen. De esta forma la no satisfacción de unas conlleva a la no aparición de las superiores. Esta teoría no ha sido probada aún, pero explica en gran medida algunos comportamientos en materia de motivación.

### **1.1.5.3. El desempeño óptimo laboral como función de la motivación**

#### **Variables del desempeño laboral:**

- Las condiciones de trabajo
- Grado de capacitación
- Experiencia y tecnificación
- Salud física y emocional

- Grado de colaboración entre compañeros, directivos, supervisores, etc.
- Grado de motivación hacia la actividad y/o los frutos que esta produce.

**a) Autoestima:** La autoestima es otro elemento para tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

- Factores de la Evaluación de Personal: Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de personal, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes:
- Calidad de Trabajo: Proporciona documentación adecuada cuando se necesita.
- Cantidad de Trabajo: Cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación.
- Conocimiento del puesto: Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo.
- Iniciativa: Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.
- Planificación: Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia.

- Control de costos: Controla los costes y cumple los objetivos presupuestarios y de beneficio es mediante métodos como la devolución del material sobrante al almacén, la supresión de operaciones innecesarias, la utilización prudente de los recursos, el cumplimiento de los objetivos de costes, etc.
- Relaciones con los compañeros: Mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas.
- Relaciones con el supervisor: Mantiene al supervisor informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.
- Relaciones con el Público: Establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes proveedores, dirigentes comunitarios y poderes públicos.
- Dirección y Desarrollo de los Subordinados: Dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas y hace un seguimiento de los mismos para asegurar los resultados deseados. Mantiene a los subordinados informados de las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación.
- Responsabilidades: En relación con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción Positiva.

#### **1.1.6. Ambiente interno:**

Son todo el conjunto de acciones o comportamientos que se observan en los empleados y que se convierten en relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en parámetros que nos permite expresar un nivel de competencias de cada individuo y su nivel. Esta se encuentra relacionada con el rendimiento y desempeño de los empleados de una organización y se encuentran en función a los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir a los objetivos y metas empresariales (Clima laboral, s.f.) Clima organizacional:

Esta variable refiere al ambiente laboral, cultural, tecnológico y de ergonomía con el cual el clima pasa a ser entendido como la percepción adecuada para que se vinculen con el ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que se orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004)

#### **1.1.6.1. Competencias:**

Consiste en todo aquello que se genera en las personas como puntos fuertes, vale decir pueden ser los motivos, rasgos de carácter, concepción de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimientos y capacidades cognitivas o de conducta, en general casi cualquier característica particular que pueda ser medida con fiabilidad y pueda demostrar que diferencia en forma significativa a los trabajadores que mantienen un nivel de desempeño excelente de los regulares, o los trabajadores eficaces e ineficaces (Hooghiemstra, 1996)

#### **1.1.6.2. Comportamiento:**

Lo que el organismo hace o dice, incluyendo bajo esta denominación tanto la actividad externa como la interna (Watson, 1924)

#### **1.1.6.3. Cultura:**

Reporta para cualquier sociedad una forma o modo de vida, que posee un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de cada organización quienes tienen un tipo de cultura siempre diferente. (Chiavenato, 1989)

Desempeño laboral:

Son todas las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que están sujetos a mediciones a través de evaluación de puestos, calificación laboral y profesional, de modo que se mide en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los

conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales (Chiavenato, 2007).

**Motivación:**

Son aquellos procesos que dan cuenta del nivel de intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por llegar a conseguir una determinada meta. (Robbins, 2004)

“Voluntad que puede tener cada una de las personas para ejercer altos niveles de esfuerzo dirigido hacia las metas organizacionales, que condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer en alguna necesidad individual” (Robbins, 2004)

#### **1.1.6.4. Percepción**

Engloban una serie de procedimientos destinados a extraer y elegir información pertinente. Estos procesos tienen como objetivo establecer un nivel de comprensión claro y nítido, facilitando así un rendimiento efectivo en sintonía con un alto grado de racionalidad y coherencia que se ajuste a las circunstancias del entorno circundante, según lo mencionado por (Oviedo, 2017)

#### **1.1.6.5. Productividad:**

Se refiere al grado de productividad del trabajo que se configura en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción donde participa un obrero, durante un tiempo dado y con la misma intensidad de la fuerza de trabajo, que transforma en producto.(Marx, 1980).

#### **1.1.6.6. Resultados:**

Reaccionan ante los resultados y ramificaciones de un evento, procedimiento o decisión según la (Real Academia Española, sin fecha) misma que se manifiestan después de haber llevado a cabo las ejecuciones correspondientes para los resultados.

### **1.2. Antecedentes**

#### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Palomino & Peña (2016) Presentaron un proyecto titulado "La correlación entre el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados en la empresa distribuidora y papelería de bienes Venoplast Ltda. que esta ubicada en Cartagena". Tuvo como el objetivo principal que era examinar la relación entre las variables mencionadas. El estudio adoptó un enfoque básico de nivel descriptivo, con una perspectiva cualitativa y un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 97 empleados. Según los hallazgos, se llegó a la conclusión de que el clima organizacional en dicha entidad se percibe como positivo.

Paredes & Quiroz (2021), Las cadenas de supermercados enfrentan constantemente el desafío de satisfacer y retener a sus clientes, siendo esencial la interacción de todos sus recursos, especialmente el talento humano. El propósito de este estudio fue investigar la relación entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral de los empleados en las principales cadenas de supermercados de Ecuador. La investigación adoptó un enfoque aplicado, cuantitativo y no experimental con un diseño transversal y correlacional. La muestra incluyó a 379 empleados de las tres principales cadenas comerciales. Se utilizó un cuestionario con 55 preguntas en una escala de Likert, y el análisis estadístico se llevó a cabo con el software SPSS 24. La confiabilidad del instrumento se respalda con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.977. La correlación de las variables, medida mediante el coeficiente de Spearman ( $\rho=0.294$ ), misma que fue respaldada adicionalmente por la idoneidad de KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. Aunque la relación

entre los factores no es concluyente, los resultados indican que las principales cadenas de supermercados en Ecuador reconocen la importancia de establecer entornos propicios para crear un clima organizacional favorable, potenciando así el rendimiento y facilitando el crecimiento máximo tanto para el colaborador como para la organización.

Manjarez & Boza (2022), Esta investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico sobre la motivación y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados de los hoteles ubicados en el cantón Quevedo ciudad de Mexico. La metodología empleada es de naturaleza descriptiva, haciendo uso de métodos teóricos como el analítico-sintético y el histórico-lógico. Para recopilar datos, se emplearon entrevistas y cuestionarios, y la información obtenida se procesó estadísticamente mediante el software SPSS 22.0 para Windows, versión 22.0. Los resultados revelaron factores motivacionales comunes y su influencia en el desempeño laboral, así como en la competitividad de los hoteles sujetos al estudio.

Mujica y Pérez (2007) Realizaron un proyecto llamado "Administración del entorno laboral: una medida favorable en la Universidad Laurus", con el propósito de llevar a cabo un análisis del clima organizacional en dicha institución. El estudio fue de naturaleza básica, de carácter descriptivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental. Se determinó que el clima organizacional en esta institución es generalmente aceptable.

Pashanasi & Garate (2021) La evaluación del rendimiento laboral se está explorando en diversos contextos, desde la satisfacción en el trabajo hasta el entorno organizacional. Esta diversidad de enfoques ha llevado a que este tema no se aborde como un objetivo principal en sí mismo, sino que se asocie con varios factores, como la eficacia, la adaptabilidad laboral, la comunicación, las relaciones interpersonales, la gestión administrativa y el rendimiento laboral. Por este motivo, se plantea la meta de analizar los artículos científicos latinoamericanos publicados en bases de datos como ScieLO, EBSCO, ScienceDirect, ProQuest, Latindex, REDIB, Redalyc, CLASE, DOAJ, ROAD y Dialnet, abordando temas vinculados al desempeño laboral durante el

período comprendido entre 2015 y 2021. La investigación consistió en una revisión sistemática de 27 artículos de países latinoamericanos. Entre los resultados más destacados, se revela que los temas más estudiados están relacionados con el trabajo en equipo en conexión con la eficiencia, la orientación al logro y aquellos factores previamente mencionados que influyen y mejoran el rendimiento laboral.

Zans (2017) Realizó una investigación denominada "Impacto del Ambiente Laboral en el Rendimiento de los Empleados Administrativos y Docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua durante el periodo 2016", con el propósito de examinar el ambiente organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de dicha institución. El estudio adoptó un enfoque básico, con un diseño cuantitativo y un enfoque no experimental de tipo transversal. La conclusión obtenida fue que existe una conexión directa entre las variables evaluadas en este estudio.

Herrán & Pérez (2014) Condujeron una investigación titulada "La Influencia del Entorno Laboral en el Rendimiento de los Empleados en la Dirección Provincial Pichincha del MIES", con la intención de identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en esta entidad. El estudio fue de naturaleza básica, de carácter descriptivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional. La muestra incluyó a 40 empleados. Se llegó a la conclusión de que existe una conexión directa entre las variables de clima organizacional y rendimiento laboral.

Uría (2011) Presentó una investigación bajo el título "La Influencia del Entorno Laboral en el Rendimiento de los Empleados de Andelas Cía. Ltda. en la Ciudad de Ambato", con el propósito de determinar el nivel de relación existente entre las variables analizadas en este estudio. La investigación adoptó un enfoque teórico, fue de carácter descriptivo, con una perspectiva cuantitativa y un diseño no experimental, correlacional, de tipo transversal. La muestra incluyó a 36 empleados, y se utilizaron encuestas y cuestionarios

como técnicas de recopilación de datos. La conclusión fue que se evidencia cierta indiferencia entre los trabajadores, así como un rendimiento laboral deficiente atribuido a la gestión de liderazgo inadecuada.

Quintero & Africano (2008), Este trabajo representa un análisis del ambiente laboral y la ejecución de las labores por parte del personal en Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La investigación, de índole descriptiva cuantitativa y modalidad de campo, se llevó a cabo con una población de 82 empleados y una muestra de 45 trabajadores. Se empleó una técnica de muestreo probabilística, asegurando que todas las unidades de población tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionadas. La recopilación de datos se realizó mediante un cuestionario compuesto por 36 preguntas con cinco opciones de respuesta. Con base en los resultados obtenidos, se concluyó que el entorno organizacional no favorece la productividad ni la satisfacción para un desempeño laboral óptimo.

Yovera (2013) Realizó un estudio con el título "Impacto del Entorno Organizacional en el Rendimiento Laboral en el Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy". La investigación tuvo una naturaleza básica, fue de nivel descriptivo, adoptó un enfoque cuantitativo y empleó un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 30 trabajadores, y se utilizó un cuestionario para la recopilación de datos. La conclusión señala que la presencia de normas demasiado estrictas limita el desempeño de los empleados, y además, se observa una escasa entrega de estímulos motivacionales.

Mendoza & Burvano (2022), En este trabajo investigativo, se analiza la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que participa en las prácticas empresariales LAEMCO de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) ubicado en la ciudad de Tunja (Colombia). La metodología se focaliza en un diseño descriptivo-correlacional. La información es recolectada a través de una encuesta aplicada a una muestra de 75 individuos entre practicantes, empleados e instructores. Los datos son

procesados y analizados estadísticamente en el software libre R. Los resultados evidenciaron que en un alto porcentaje (80%) las actitudes positivas, las buenas relaciones interpersonales, el manejo adecuado de los canales de comunicación y de las situaciones problemáticas favorecen el buen desempeño de las labores asignadas. Se concluye que el clima organizacional está asociado de manera fuerte y directa con el desempeño laboral de los participantes en este estudio.

### 1.2.2. A nivel nacional

Bobadilla (2017) en su investigación titulada “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*”, con el objetivo de encontrar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los mencionados institutos superiores de la Ciudad de Huancayo. La investigación fue básica, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 104 profesores y de acuerdo con los resultados se concluyó que existe una relación directa entre ambas variables.

Delgado & Calvinapon (2020), El estudio tuvo el objetivo de establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. Durante el proceso investigativo se siguió una metodología no experimental, a través de un estudio correlacional, de corte transversal, con un enfoque mixto; en el que participaron 98 colaboradores de ese entorno. Los investigadores realizaron el análisis empleando dos variables relacionadas con el ambiente laboral: estrés y desempeño. El 98% de los colaboradores mostró niveles medio y alto de estrés laboral y el 39,8% tuvo un desempeño laboral catalogado como regular. Se concluyó que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laborales.

Bobadilla (2017), El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Para ello se utilizó y validó los instrumentos de cada una de las variables, se aplicó a 104

docentes procedentes de cuatro Institutos Superiores de la localidad, entre ellos de sexo femenino y masculino; con tipo de condición laboral nombrados y contratados, por tipo de institución superior estatal o privada y tiempo de servicio. Todos fueron evaluados con una escala del clima organizacional de tipo Likert y una encuesta de desempeño laboral. Para ver la relación de las dos variables mencionadas. Se trabajó con el método descriptivo y un diseño descriptivo correlacional. A partir de ello se muestra que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en Institutos superiores tecnológicos de Huancayo demostrada a través de los estadígrafos Chi cuadrada y coeficiente de contingencia.

De la Cruz & Huaman (2016) presentaron un trabajo titulado con el fin de encontrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional CUNAMAS de la Ciudad de Huancavelica. La investigación fue básica de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional. La muestra estuvo constituida por 32 trabajadores del mencionado programa. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre las variables consideradas en esta investigación.

Torres & Zegarra (2014) El artículo trata sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de  $r$  Pearson y la “ $t$ ” de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Pelaes (2010) presentó un estudio con el propósito de determinar el nivel de relación que hay entre las variables clima organizacional y la satisfacción del usuario en telefónica. La investigación fue teórica, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño correlacional, no experimental de corte transversal. En la investigación se llegó a la conclusión de que existe relación directa entre el clima organizacional, y las dimensiones relaciones interpersonales y sentido de pertenencia así como en el estilo de dirección.

Alvarado (2014) elaboró una investigación denominada “*Relación entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval*”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la cultura de seguridad del paciente y el clima organizacional en el Centro Médico Naval. La investigación fue teórica, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de esta institución. Se concluyó que existe relación directa entre las dimensiones del clima organizacional y las correspondientes dimensiones de la cultura de seguridad del paciente.

### **1.2.3. A nivel regional**

Quispe (2017) en su investigación titulada “*Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral Del Docente De La Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016*”, con la finalidad de establecer la relación entre la satisfacción laboral docente y el clima organizacional en la mencionada universidad. La investigación fue básica de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y nivel correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por la totalidad de docentes de la indicada institución. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento. Se concluyó que existe relación altamente significativa entre las variables consideradas en esta investigación.

Calcina (2014), El artículo trata del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes universitarios. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los docentes



de dos universidades, como es la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca. La metodología aplicada corresponde a la investigación no experimental, al tipo de investigación descriptiva – correlacional, en el cual se afirma la hipótesis presentada en la investigación; y se concluye que el clima institucional sí tiene relación con el desempeño docente, porque el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica, que viene a ser un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Mamani (2016) presentó un estudio denominado “Análisis de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Puno: periodo 2015”, con el propósito de conocer la relación que existe entre ambas variables. La investigación fue básica, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 155 docentes y de acuerdo con los resultados se menciona que el 19% muestra su insatisfacción con el ambiente laboral, el 23% afirma que no existe las condiciones ambientales adecuadas, el 65% está en desacuerdo con su puesto de trabajo mientras que el 73% asegura que no esta de acuerdo con su remuneración. Se concluyó que el clima organizacional es inadecuado y el desempeño laboral es relativamente moderado.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Identificación del problema

A nivel mundial, el desempeño laboral y el clima organizacional son conceptos relevantes dentro de cualquier institución pública o privada porque significan factores determinantes para alcanzar las metas y objetivos programados por la institución. Sin embargo, en el caso en que el clima organizacional es inadecuado es imposible que los trabajadores desarrollen sus actividades con satisfacción y empatía ante la institución en tal sentido lo que se busca es mejorar el clima organizacional y contribuir con el desarrollo de las capacidades de los trabajadores (Bonilla 2016, p. 8).

Lo anteriormente mencionado ayuda a conseguir el alcance de las metas institucionales, las que se adapten con velocidad a los cambios sociales, económicos y culturales, y desarrollen en sus trabajadores comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un ambiente dinámico y altamente competitivo. Este crecimiento acelerado de las organizaciones, la conducta de las personas ante las nuevas exigencias y los cambios. De acuerdo con (Calderón, 2010, p. 32), el clima organizacional en las organizaciones debe apuntar al cumplimiento de los objetivos organizacionales, mediante el soporte a las estrategias y el desarrollo de las personas como fuente de ventaja competitiva sostenible y la forma como se concibe a las personas, considerándose en la actualidad en el capital más “valioso” que pueden tener las organizaciones; permeando de igual manera en la cultura y clima organizacional, la gestión del conocimiento, la innovación, la productividad y la

calidad. En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la UPSC, que permiten mejorar la productividad, el clima laboral.

La forma más adecuada de ser competitivos en esta realidad es a través del factor humano, es por eso indispensable que las organizaciones evalúen constantemente el desempeño laboral para lograr que el personal se sienta identificado y motivado en su lugar de trabajo y de esta manera pueda alcanzar una alta productividad y satisfacción personal. Son las personas constituidas en el capital intelectual activo e intangible, quienes, con habilidades, experiencias, conocimientos e información, permiten los logros de la organización y por tanto, deben ser consideradas el mayor activo organizacional.

## **2.2. Enunciado del problema**

### **Problema General:**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, 2020?

### **Problemas Específico:**

- ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, 2020?
- ¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, 2020?

## **2.3. Justificación**

Esta investigación se da debido a que, en la Universidad Privada San Carlos Puno, 2020, muestran problemas con respecto para la productividad y rendimiento de los trabajadores porque el clima organizacional es inadecuado.

Por lo tanto, se considera al clima organizacional como sólo un activo intangible detenido, más al contrario es un conjunto de procesos en los cuales se requiere un gran tiempo para optimizarlo. En tal sentido lo que se necesita es brindar todos los

recursos disponibles y el apoyo a los trabajadores en sus respectivas áreas porque de lo contrario a de ser imposible mejorar el clima organizacional.

Por esta razón, la presente investigación tiene la intención de examinar a fondo las posibles repercusiones que el ambiente laboral, específicamente el clima organizacional, podría tener en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, que son el objeto de estudio. Se sostiene que el entorno laboral o el clima organizacional constituyen un mecanismo esencial para entender las razones detrás del comportamiento de los individuos. Por consiguiente, cada persona lleva a cabo sus labores con el objetivo de abordar y superar los desafíos en la ejecución de tareas, estimulándolos e impulsándolos a desempeñar sus funciones y responsabilidades con entusiasmo, habilidad y eficacia.

## **2.4. Objetivos**

### **2.4.1. Objetivo general**

Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, 2020.

### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, 2020.
- Determinar la relación de las relaciones sociales con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, 2020.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno.



### 2.5.2. Hipótesis específicas

- La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno.
- Las relaciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno.

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Lugar de estudio**

La investigación propuesta se llevó a cabo en el distrito de Puno, provincia de Puno, departamento de Puno, específicamente con los empleados administrativos de la Universidad Privada San Carlos, cuya sede está ubicada en el Jr. Conde de Lemus 248. Esta universidad fue establecida mediante la Resolución N° 354-2006 del Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU), con fecha 25 de octubre de 2006. Dicha resolución autoriza el funcionamiento provisional de la UPSC para ofrecer servicios educativos de nivel universitario en la ciudad de Puno, distrito, provincia y departamento de Puno.

#### **3.2. Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p.174)”. La población está determinada por 95 trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos. Que representa al 100 % de la población.

#### **3.3. Muestra**

La muestra será la no probabilista a criterio del investigador se trabajo con toda la población.

### **3.4. Método de investigación**

El método que se utilizará en la investigación es el hipotético deductivo el mismo que está basado en la observación, recolección de información y comprobación de hipótesis.

El mismo que es definido como el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica; tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, formulación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno y para verificar o comprobar la verdad de los enunciados deducidos a partir de la experiencia. (Rodríguez y Pérez 2017, p.189).

#### **Tipo de investigación**

La investigación que se propone tiene como tipo de investigación el teórico o básico; “Este tipo de investigaciones están dirigidas a establecer o a refutar teorías y proposiciones fundamentales de una rama de las ciencias. (Maletta 2009 p.110)”.

La investigación básica según Carrasco (2005):

Es aquella que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (p.43)

#### **Nivel o alcance de la investigación**

El nivel o alcance de la presente investigación corresponde al descriptivo correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Los estudios correlacionales responden a preguntas de investigación cuya finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (p.93)”.

#### **Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación corresponde al no experimental de corte transversal.

Las investigaciones no experimentales son aquellas que se realizan sin manipular deliberativamente las variables es decir se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencionada las variables, por el contrario, se trata de observar

fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.152)

### 3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

#### Objetivo específico 1

“Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020”, este objetivo está relacionado con las dimensiones del clima laboral para este objetivo se utilizará; ambas dimensiones tienen cuatro indicadores los que serán medidos a través del cuestionario tipo escala de Likert tomando como modelo el Hipotético Deductivo.

Para la contrastación de hipótesis se ha elegido la siguiente prueba estadística:

#### Coefficiente de correlación de Pearson

Es un índice donde mide en que grado los sujetos tienen el mismo orden en las dos variables. Si los sujetos más altos pesan más y los más bajos menos entre peso y altura, tendremos una correlación positiva. (Morales 2011).

$$\rho_{XY} = \frac{Cov(X, Y)}{\sqrt{Var(X) * Var(Y)}}$$

$$-1 \leq \rho_{XY} \leq 1$$

Tabla 1

*Interpretación del coeficiente de Pearson*

Valor	Interpretación
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa, cuanto más cerca de -1 más fuerte es la correlación
$r = 0$	Correlación lineal nula
$0 < r < 1$	Correlación positiva, cuanto más cerca de +1 más fuerte es la correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta

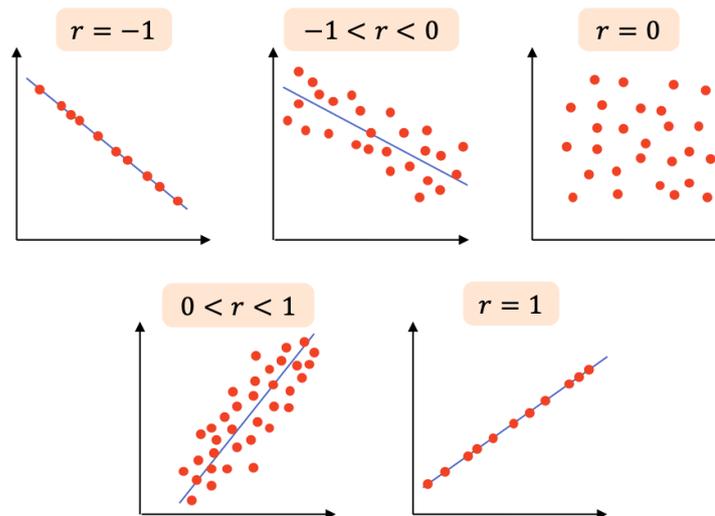


Figura 1. Gráficos de interpretación del coeficiente de Pearson

En la figura muestra que cuando  $r = -1$  entonces hay una correlación perfecta negativa con pendiente negativa; si la correlación entre dos variables es negativa, significa que si una aumenta otra disminuye; cuando  $r = 0$  entonces la relación lineal es nula, significa que las variables son independientes; si la correlación es positiva, significa que si una variable aumenta la otra también tiene el mismo efecto y cuando  $r = 1$  se tiene una relación lineal positiva.

### Objetivo específico 2:

“Determinar la relación que existe entre las relaciones sociales con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.” este objetivo está relacionado con las dimensiones de clima organizacional.

Para la contrastación de hipótesis se utilizará la prueba estadística de Pearson mencionada anteriormente.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados para el objetivo general

Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

Tabla 2

*Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.*

Clima Organizacional	Desempeño Laboral							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	18	19.6%	0	0.0%	0	0.0%	18	19.6%
Regular	0	0.0%	19	20.7%	9	9.8%	28	30.4%
Alto	0	0.0%	3	3.3%	43	46.7%	46	50.0%
Total	18	19.6%	22	23.9%	52	56.5%	92	100.0%

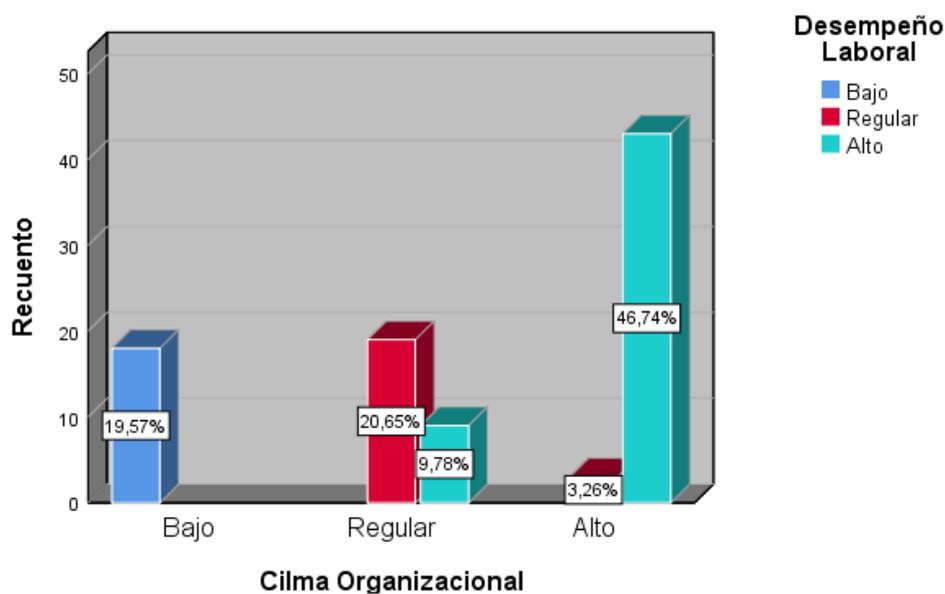


Figura 2. Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 46.7% de los encuestados muestra un alto nivel en el clima organizacional mientras un alto nivel en el desempeño laboral, con un 19.6% indican que se tiene un nivel bajo en el clima organizacional y del mismo modo un nivel bajo en el desempeño laboral.

Estos resultados muestran que los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, por lo general mantienen un buen clima organizacional que repercute en su desempeño laboral, esto se afirma con el estudio elaborado por (De la cruz & Huamán 2016) donde determinó que el 53,1% el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto, existe una relación significativa entre las variables mencionadas en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=71\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva media.

Por otro lado (Herran & Perz 2014) concluyeron que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral ya que los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. Podemos ver

que en efecto el clima organizacional genera un impacto en el desempeño de los funcionarios de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

Al respecto Anzola (2003) define este tema como las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que las personas tienen con respecto a su organización o empresa, a su vez ello influye en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. De la misma forma Rodríguez (2007), manifiesta que el clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

#### 4.1.1. Contrastación de hipótesis general

##### Hipótesis general

**H0:** El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno.

**H1:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno.

Tabla 3

*Correlación de Pearson de las variables clima organizacional y desempeño laboral*

Correlaciones		Desempeño Laboral	Clima Organizacional
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,968**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	106	106
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,968**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	106	106

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

Según la prueba estadística no paramétrica de Pearson mostrada en la tabla 3 se puede determinar que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno ya que

se tiene una significancia  $p = 0.00$  el cual es menor a  $p = 0.01$  y un  $r = 0.968$  que corresponde a una correlación muy alta, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa propuesta por el investigador.

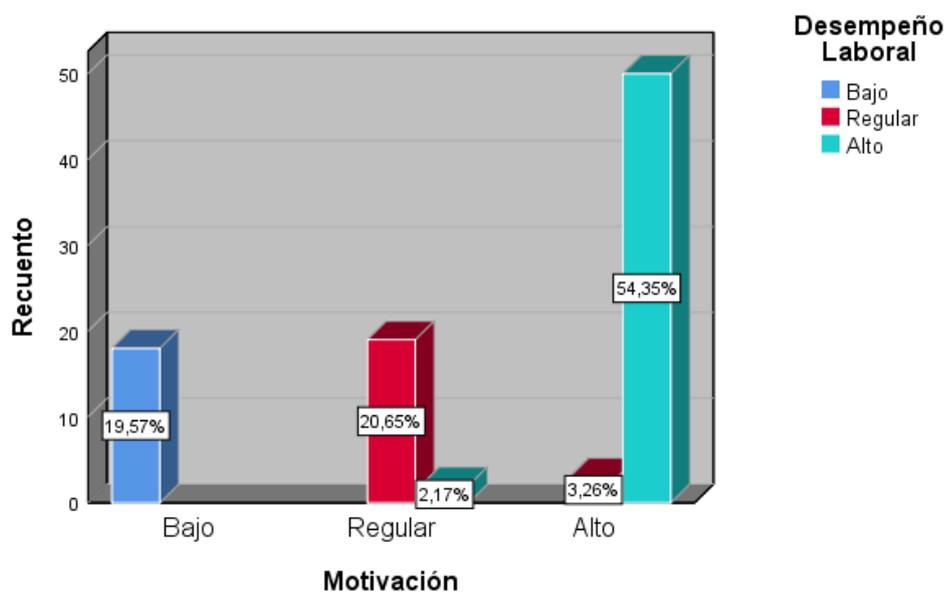
#### 4.2.Resultados del Objetivos específicos 1

Identificar la relación de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

Tabla 4

*Dimensión motivación relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.*

Motivación	Desempeño Laboral			
	Bajo	Regular	Alto	Total
	%	%	%	%
Bajo	19.6%	0.0%	0.0%	19.6%
Regular	0.0%	20.7%	2.2%	22.8%
Alto	0.0%	3.3%	54.3%	57.6%
Total	19.6%	23.9%	56.5%	100.0%



*Figura 3.* Dimensión motivación relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

En la tabla 4 y figura 3 se observa que el 54.3% de los encuestados mantienen un alto nivel en cuanto a la motivación y al desempeño laboral, mientras que un 19.6% indica que el nivel de motivación y desempeño laboral es bajo en Universidad Privada San Carlos Puno.

Los resultados mencionados demuestran que el nivel de motivación influye en el desempeño laboral el cual podemos corroborarlo con los hallazgos encontrados por Uría (2011) donde concluye que el desempeño de los trabajadores se ve perjudicado por el mal liderazgo de los jefes, ya que muchas veces impiden la aportación de nuevas ideas y los trabajadores se sienten cohibidos. Asimismo, los directivos de la organización no reconocen el esfuerzo y trabajo de los colaboradores, la cual genera desmotivación de los mismo, por lo cual se recalca que la motivación es un factor que incide en el desempeño laboral.

Tabla 5

*Ítems de la dimensión motivación en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020*

Ítems	Motivación					Total
	Ni nunca ni siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	
	%	%	%	%	%	
¿Consideras que te recompensan por tu buen trabajo?	20%	2%	23%	39%	16%	100%
¿Considera usted, que su trabajo está bien remunerado?	9%	22%	39%	13%	17%	100%
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	20%	17%	12%	20%	32%	100%
¿Es posible una promoción laboral en base a resultados?	10%	18%	10%	51%	11%	100%

En la tabla 5 se observa que el 39% de los trabajadores administrativos de la UPSC casi siempre los recompensan por su buen trabajo; otro 39% respondió nunca en la pregunta de si su trabajo estaba bien remunerado; un 32% menciona que su trabajo siempre resulta cómodo y un 51% respondió que casi siempre es posible una promoción laboral en base a resultados.

Estos resultados son similares a los presentados por Mamani (2016) donde concluye que el 23% manifiesta no tener las condiciones ambientales adecuadas para laborar; el 65% manifiesta estar en desacuerdo con su puesto de trabajo, el 73% afirman estar en desacuerdo con su remuneración, el 76% manifiesta que su remuneración no cubre sus necesidades básicas, el 64% manifiesta que su remuneración no es justa. Por lo tanto, el clima organizacional es inadecuado.

Blau (citado por Hall: 1996), afirma que la estructura organizacional es la distribución a lo largo de varias líneas, de personas entre posiciones sociales que influyen en las relaciones de los papeles entre la gente”. Esta concepción se centra en aclarar que toda estructura organizacional debe tener tres elementos clave: la división del trabajo, las reglas y la jerarquía.

Así también, Pintado (2011) Se señala que la satisfacción laboral se puede describir como la disposición del trabajador hacia su propia labor, influenciada por las creencias y valores que este desarrolla en relación con su trabajo. Esto se refleja en el grado en que cada empleado se identifica con una organización específica, sus objetivos y su deseo de permanecer como miembro de la misma. La satisfacción laboral guarda estrecha relación con el ambiente laboral y el desempeño laboral dentro de la empresa u organización.

#### 4.2.1. Contrastación de hipótesis específica 1

**H0:** La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno.

**H1:** La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno.

Tabla 6

*Correlación entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral*

Correlaciones		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,953**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	92	92
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,953**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	92	106

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

Según la prueba estadística no paramétrica de Pearson mostrada en la tabla 6 se puede determinar que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno, ya que se tiene una significancia  $p = 0.00$  el cual es menor a  $p = 0.01$  y un  $r = 0.953$  que corresponde a una correlación muy alta, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa propuesta por el investigador.

### 4.3.Resultados del objetivo específico 2

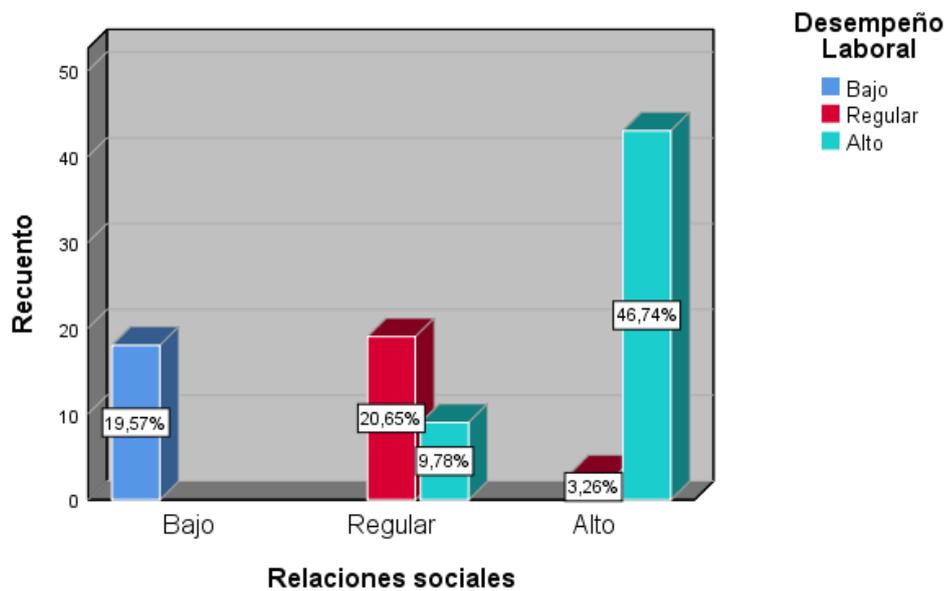
Las relaciones interpersonales son de mucha importancia para cualquier institución puesto que influirá en tener una buena satisfacción laboral, es decir que el hombre o los trabajadores no pueden vivir aislados, sino en una continua interacción con, sus semejantes, por lo tanto, es un ente sociable. Es fundamental tener buenas relaciones interpersonales, en esa medida debe de cooperar, tener buena comunicación, actuar juntos en equipo para lograr sus objetivos.

Determinar la relación de las relaciones sociales con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

Tabla 7

*Dimensión motivación relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.*

Relaciones sociales	Desempeño Laboral			
	Bajo	Regular	Alto	Total
	%	%	%	%
Bajo	19.6%	0.0%	0.0%	19.6%
Regular	0.0%	20.7%	9.8%	30.4%
Alto	0.0%	3.3%	46.7%	50.0%
Total	19.6%	23.9%	56.5%	100.0%



*Figura 4.* Dimensión motivación relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

En la tabla 7 y figura 4 se observa que el mayor porcentaje es 46.7% indicando que hay un alto nivel en las relaciones sociales y un alto nivel en el desempeño laboral, mientras que un 19.6% menciona lo contrario el cual es un nivel bajo en las relaciones sociales un nivel bajo en el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos indican que tanto las relaciones sociales como la motivación juegan un papel crucial en el rendimiento laboral, una conclusión respaldada por De la Cruz & Huamán (2016). Este estudio llegó a la siguiente conclusión: el ambiente social, como parte integral del clima organizacional, presenta una relación positiva y significativa con el desempeño laboral del personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica durante el periodo 2015. La intensidad de esta relación es del 67%, con una probabilidad asociada de  $p=0,0 < 0,05$ , lo que indica una relación positiva de magnitud media. En el 46,9% de los casos, el componente del ambiente social se considera de magnitud media. Por ende, se puede afirmar que las relaciones sociales tienen un impacto directo en el rendimiento laboral.

Según Zeithman & Bitner (2002) hacen énfasis que para tener buenas relaciones interpersonales es importante que la empatía que se brinda a los clientes es a través de la atención individualizada y cuidadosa. En ese sentido, se mencionaría que los

trabajadores que se sienten satisfechos con la relación que se llevan entre compañeros es decir; que generalmente los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre sí para culminar labores sin que este signifique un mayor esfuerzo, asimismo, se sienten satisfechos con las acciones, actividades y tareas orientados a resolver las reclamaciones que en ocasiones tienen los trabajadores, todas estas condiciones permiten que los trabajadores tengan el soporte socioemocional necesario por parte de sus compañeros, lo que condiciona a que el trabajador se siente bien en su ambiente laboral con ganas de trabajar y de brindar una atención empática, comprendiendo la necesidad del usuario, adaptando su lenguaje y forma de comunicación asertiva hacia el usuario.

Tabla 8

*Ítems de la dimensión relaciones sociales en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.*

Ítems	Relaciones sociales											
	Ni		Casi		Nunca		Casi		Siempre		Total	
	nunca		nunca		Nunca		siempre		Siempre		Total	
	ni	siempre	nunca	siempre	Nunca	siempre	siempre	siempre	Siempre	siempre	N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
¿Las autoridades y funcionarios saben escuchar y resolver problemas dentro de tu institución?	19	21%	6	7%	22	24%	19	21%	26	28%	92	100%
¿Los funcionarios y los administrativos están identificados con el éxito de la Institución?	18	20%	13	14%	15	16%	37	40%	9	10%	92	100%
¿Practican los valores y se cooperan entre	8	9%	24	26%	20	22%	22	24%	18	20%	92	100%

compañeros de trabajo?												
Sobre paso las funciones que se me asignan	9	10%	15	16%	24	26%	26	28%	18	20%	92	100%
Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante	18	20%	8	9%	29	32%	26	28%	11	12%	92	100%
Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.	18	20%	14	15%	29	32%	18	20%	13	14%	92	100%
No tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo	18	20%	9	10%	19	21%	44	48%	2	2%	92	100%

En la tabla 8 se observa que el 28% de los trabajadores administrativos de la UPSC indican que las autoridades y funcionarios siempre saben escuchar y resolver problemas dentro de tu institución, mientras que un 24% menciona que nunca lo hacen; un 40% de los funcionarios y los administrativos casi siempre están identificados con el éxito de la Institución; un 26% casi nunca practican los valores y se cooperan entre compañeros de trabajo; un 32% responde que nunca se corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido y un 48 % afirman casi siempre no contar con los recursos necesarios para realizar su trabajo.

Los resultados presentados anteriormente son parcialmente similares a los presentados por Yovera (2013) donde concluye que La estructura definida como las normas, reglas y procedimientos limita el desempeño de los funcionarios; pocas veces la institución otorga reconocimientos o recompensas que le incentiven, no se logra establecer un liderazgo bien definido y existen pocas oportunidades para el desarrollo profesional.

#### 4.3.1. Contrastación de hipótesis específica 2

**H0:** Las relaciones laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la *Universidad Privada San Carlos Puno*.

**H0:** Las relaciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la *Universidad Privada San Carlos Puno*.

Tabla 9

*Correlación entre la dimensión relaciones sociales y la variable desempeño laboral*

Correlaciones		Relaciones sociales	Desempeño Laboral
Relaciones sociales	Correlación de Pearson	1	,970**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	92	92
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,970**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	92	106

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

Según la prueba estadística no paramétrica de Pearson mostrado en la tabla 9 se puede determinar que las relaciones sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno, ya que se tiene una significancia  $p = 0.00$  el cual es menor a  $p = 0.01$  y un  $r = 0.970$  que corresponde a una correlación muy alta, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa propuesta por el investigador.

## CONCLUSIONES

La presente investigación concluye que:

### **PRIMERA.**

El 46.7% de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno, muestra un alto nivel en el clima organizacional y un alto nivel en el desempeño. Se tiene una significancia  $p=0.00$  el cual es menor a  $p=0.01$  y un  $r=0.968$  que corresponde a una correlación muy alta aceptándose la hipótesis alternativa. En conclusión, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

### **SEGUNDA.**

El 54.3% de los encuestados mantienen un alto nivel en cuanto a la motivación y al desempeño laboral. un 32% menciona que su trabajo siempre resulta cómodo y un 51% respondió que casi siempre es posible una promoción laboral en base a resultados. la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno. Se tiene una significancia  $p=0.00$  el cual es menor a  $p=0.01$  y un  $r=0.953$  que corresponde a una correlación muy alta aceptándose la hipótesis alternativa. En conclusión, la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

### **TERCERA.**

El mayor porcentaje es 46.7% indicando que hay un alto nivel en las relaciones sociales y un alto nivel en el desempeño laboral un 32% responde que nunca se corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido y un 48 % afirman casi siempre no contar con los recursos necesarios para realizar su trabajo. Se tiene una significancia  $p=0.00$  el cual es menor a  $p=0.01$  y un  $r=0.970$  que corresponde a una correlación muy alta aceptándose la hipótesis alternativa. En conclusión, las relaciones sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda construir un entorno de convivencia armoniosa en las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores y directivos para mantener un alto nivel de diálogo, así como mantener canales de comunicación para que el trabajador esté al tanto de las actividades que realiza la institución.
- Se recomienda que los líderes de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos, tengan en cuenta principalmente las estrategias motivadoras de modo que sea posible mejorar el desempeño laboral, en base al compromiso de los mismos con respecto a la misión, visión y metas de la organización.
- Se sugiere que las autoridades de la institución utilicen diferentes herramientas para tomar decisiones más efectivas con respecto a las políticas institucionales.
- Se recomienda identificar los principales elementos, dimensiones y categorías de ambas variables para poder mejorar el clima institucional en beneficio de la sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bobadilla, (2017). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Institutos Superiores Tecnológicos De Huancayo <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Mero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BOSSIO, M. J. P., & LEGUIA, R. G. P. (2016). El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa Distribuidora Y Papelería Venoplast Ltda <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf?sequence=1>
- Calcina Calcina, Yolanda. (2014). EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Y FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ - PERÚ 2012. Comuni@cción, 5(1), 22-29. Recuperado en 10 de noviembre de 2023, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=es).
- CHIAVENATO, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw –Hill.f.Concalves, Alexis. Dimensiones del Clima Organizacional. [www.calidad.org.2002g](http://www.calidad.org.2002g).
- Delgado Espinoza, Susan Katheryne, Calvanapón Alva, Flor Alicia, & Cárdenas Rodríguez, Karina. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo , 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- De la cruz y Huaman (2016), “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1029>
- Fleishman, H. (1959). Clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral. México DF. México: Ateneo <file:///C:/Users/Lizbet/Downloads/Dialnet-MetodologiaYTecnicaDeLaProduccionCientifica-5056861.pdf>
- Giddens, A. (2000). Sociología. Madrid. España. Alianza Editorial S.A. Recuperado de: [https://perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/anthony\\_giddens\\_sociologia\\_f](https://perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/anthony_giddens_sociologia_f) Noviembre 2018. CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. q. Metodología de la investigación-Roberto Hernández Sampiere, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio –Cuarta Edición-México.r.MINSA. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. 2ª edición, Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. Agosto 2009.s.

- HERNÁNDEZ SAMPIERE, CARLOS FERNÁNDEZ COLLADO, PILAR BAPTISTA LUCIO.(2008) metodología de la investigación 4° edición Editorial McGraw –Hill.cc.TAFUR PORTILLA, RAÚL Introducción a la investigación científica /edición lima Mantaro 1994.dd.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Herrán, J. & Pérez, F. (2014) La Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de la Educación. Ser profesor Universitario. [Documento en línea]. Disponible: <file:///C:/Users/Lizbet/Downloads/Dialnet-ElAprendizajeBasadoEnProblemasComoInnovacionDocent-2296446.pdf>
- Héctor Maletta. Metodología y técnica de la producción científica. Lima: CEPES-Universidad del Pacífico, 2009. <file:///C:/Users/Lizbet/Downloads/Dialnet-MetodologiaYTecnicaDeLaProduccionCientifica-5056861.pdf>
- González, O. (2008). Multimedia educativa para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje en la asignatura comunicación organizacional. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181518069006.pdf>
- Manjarrez Fuentes, Nelly Narcisa, Boza Valle, Jhon Alejandro, & Mendoza Vargas, Emma Yolanda. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 10 de noviembre de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=en).
- Meyer, Lorenzo (2015). FELIPE CALDERÓN O EL INFORTUNIO DE UNA TRANSICIÓN. Foro Internacional, LV (1), 16-44. [Fecha de Consulta 19 de Septiembre de 2020]. ISSN: 0185-013X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=599/59944852002>
- Morales, P. (2011). El coeficiente de correlación. Universidad Rafael Landívar. [https://ice.unizar.es/sites/ice.unizar.es/files/users/leteo/materiales/01\\_documento\\_1\\_correlaciones.pdf](https://ice.unizar.es/sites/ice.unizar.es/files/users/leteo/materiales/01_documento_1_correlaciones.pdf)
- Mujica de González, Mariálida y Pérez de Maldonado, Isabel (2007). GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: UNA ACCIÓN DESEABLE EN LA UNIVERSIDAD. Laurus, 13 (24), 290-304. [Fecha de Consulta 19 de Septiembre de 2020]. ISSN: 1315-883X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=761/76111485014>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, XVI(3), 493–505. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600963>
- Paredes Floril, Priscilla Rossana, & Quiroz Díaz., José Giovanni. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados.. Revista San Gregorio, 1(46), 81-93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>

- Palomino, M., & Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del os empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C%2091A.pdf?sequence=1>
- Pashanasi Amasifuen, Beto, Gárate Ríos, Jhonny, & Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.  
<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- PELAES LEÓN (2010), Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos -Universidad Nacional Mayor de san Marcos -Facultad de Ciencias Administrativas -Unidad de Postgrado: Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas – Lima –Perú, 2010. [https://gascaribe.com/wp-content/uploads/INFORME\\_SOSTENIBILIDAD\\_2010.pdf](https://gascaribe.com/wp-content/uploads/INFORME_SOSTENIBILIDAD_2010.pdf)
- Pérez (2016). Comportamiento organizacional – el organigrama de las empresas. Artículo académico. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812013000300011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812013000300011)
- Pilar O. S. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Universidad Autónoma del estado de Morelos.
- Podsakoff, McKenzie y Hui (1993) Comportamientos de ciudadanía organizacional: una revisión crítica de la literatura teórica y empírica y sugerencias para futuras investigaciones. Universidad de Indiana.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. y Boulian, P.V. (1974). Comportamiento organizacional satisfacción laboral y rotación entre los técnicos psiquiátricos. *Diario de Applied Psychology*, p.59
- QUISPE (2017), “Secuencia De Imágenes Como Estrategia En La Producción De Cuentos En Las Niñas (Os) Del Segundo Grado De La Iep N° 70025 Independencia Nacional, Puno – 2016”  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7072/Gutierrez\\_Hancco\\_Flor\\_Nelida\\_Quispe\\_Quispe\\_Monica\\_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7072/Gutierrez_Hancco_Flor_Nelida_Quispe_Quispe_Monica_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 3(9), 33–51.
- Reátegui, S. S. (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui , año 2017 .”
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

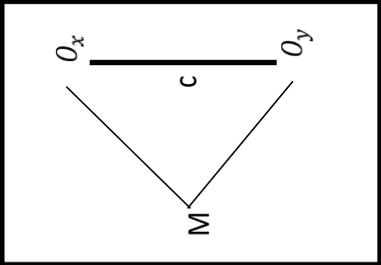
- Rodríguez, C. Pozo T. & Gutiérrez J. (2006): *Triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior*. RELIEVE. Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 12 (2), p. 289-305.  
<https://www.redalyc.org/pdf/916/91612206.pdf>
- Torres Pacheco, Edward, & Zegarra Ugarte, Soledad Jackeline. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado en 19 de septiembre de 2020, de.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)
- Yovera (2013), *Condiciones y capacidades de los educadores de adultos mayores: la visión de los participantes*. Revista Argentina de Sociología 6 (10), 184-198, Argentina.  
<http://investiga.unasam.edu.pe/Datos?i=348>
- Urquijo, Y. y Bonilla, J. (2008). *La Remuneración Del Trabajo, manual para la gestión de sueldos y salarios*. Venezuela: Texto C. A. Universidad Católica Andrés Bello.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8686.pdf>
- Uría, D. (2011), *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*, Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Vera , A., Carrasco, C., Contreras , G., & Arteaga, O. (2007). *Presentismo y su relevancia para la Salud Ocupacional en Chile*. Chile: Ciencia y Trabajo  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128531/Arteaga\\_Presentismo.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128531/Arteaga_Presentismo.pdf?sequence=1)
- Zaens, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional en Centros de Educación Inicial* . (Tesis de pregrado). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.  
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia del proyecto de investigación

MAESTRANTE: LIZBET CHOQUEJAHUA OLIVERA

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: <b>Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos UPSC- 2020.</b>						
ANTEAMBIENTO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODOS	ESTADÍSTICA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> De qué manera el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC no, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC no 2020?</p> <p>De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC no 2020?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> *Existe relación significativa entre la motivación con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.</p> <p>* Existe relación significativa entre las relaciones laborales con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> * Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.</p> <p>*Determinar la relación que existe entre las relaciones sociales con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020.</p>	<p><b>MOTIVACIÓN</b> - Incentivos - Capacitaciones - liderazgo - gestión</p> <p><b>RELACIONES INTERPERSONALES-</b> Capacidad de enfrentar a problemas. Capacidades sociales adquiridas (habilidades sociales)</p> <p><b>AMBIENTE DE TRABAJO</b> - Calidad y productividad - conocimiento - liderazgo compromiso iniciativa y liderazgo-trabajo en equipo</p>	<p>Ítems 1-2 3-4</p> <p>5-6 7-8</p> <p>9-10 11-12</p> <p>13-14 15-16</p>	<p>Hipotético deductivo observación, comprobación de hipótesis, validación y generalización</p>	<p>No Paramétrica Estadística Descriptiva. Coeficiente de Pearson</p>
			<p><b>Clima Organizacional</b> Vx</p> <p><b>Desempeño Laboral</b> Vy</p>			

TIPO, NIVEL Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN				
<p>TIPO: Teórica Básica</p> <p>NIVEL O ALCANCE: Descriptiva-Correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental, de corte transversal.</p> 	<p>92 trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos 2020</p> <p>MUESTRA: TABLA</p> <table border="1" data-bbox="467 994 683 1249"> <tr> <td>Muestra</td> <td>Nº</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores administrativos de UPSC con edades entre 22 a 68 años</td> <td>92</td> </tr> </table> <p>TIPO DE MUESTRA Muestra no probabilística, muestra por conveniencia bajo criterio de la investigadora.</p>	Muestra	Nº	Trabajadores administrativos de UPSC con edades entre 22 a 68 años	92	<p>TÉCNICA: ENCUESTA.</p> <p>INSTRUMENTO: -Cuestionario en la escala de Likert</p>	<p>Los datos serán procesados a través de la prueba Pearson para probar el grado de asociatividad de las variables</p>
Muestra	Nº						
Trabajadores administrativos de UPSC con edades entre 22 a 68 años	92						

Fuente: Elaborado por la investigadora

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

Título : Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos UPSC– 2020.

Línea de Investigación: Administración

Ejecutora : Br. Lizbet Choquejahuá Olivera

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN DEL DATO
Clima Organizacional (Vx)	Alvarado (2003), sobre clima organizacional, nos dice: “Es una percepción que se tiene de la organización y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o de aceptación o desfavorable o de rechazo del entorno laboral para las personas que integran la organización”.	Es un enfoque que nos permite entender el clima organizacional dentro de cada entidad donde laboran colaboradores brindando sus servicios.	Motivación	Incentivos	-Recompensas - Remuneración - Comodidad -Promociones -Cursos/intercambios -Proactividad -Beneficios Sociales	-Escala de Likert
			Relaciones Interpersonales	Capacidad de enfrentar a problemas, Capacidades sociales adquiridas (habilidades sociales)	-Escucha activa -Carga laboral -Carga Familiar/Social	
Desempeño Laboral (Vy)	Para (Milkovich y Boudrem 1994) citado por (Quintero et al., 2008), refiere que el desempeño laboral, “consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.”(p. 36).	El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado	Ambiente de trabajo	Calidad y productividad	-Satisfacción del Centro Laboral -Asertividad -Actualizaciones de Función laboral	-Escala de Likert
			Compromiso Laboral	Conocimiento	-Objetivos Laborales -Resultados de trabajo -Actitud	

### Anexo 3. Instrumento de recolección de información

Estimados trabajadores de la UPSC, solicito pueda responder a este instrumento de recolección de información cuyos resultados serán utilizados estrictamente con fines académicos. Por tanto, sírvase a marcar con una X en el casillero con el cual usted este de acuerdo.

#### VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN						
N°	ITEMS	S	CS	N	CN	NS/ CN
1	Consideras que te recompensan por tu buen trabajo					
2	¿Considera usted, que su trabajo está bien remunerado?					
3	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?					
4	¿Es posible una promoción laboral en base a resultados?					
DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES						
5	¿Las autoridades y funcionarios saben escuchar y resolver problemas dentro de tu institución?					
6	¿Los funcionarios y los administrativos están identificados con el éxito de la Institución?					
7	¿Practican los valores y se cooperan entre compañeros de trabajo?					
8	Sobre paso las funciones que se me asignan					
9	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante					
10	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.					
11	No tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo					

#### VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL						
N°	ITEMS	S	CS	N	C N	NS/ CN
12	¿Se siente satisfecho en la institución donde labora?					
13	¿La infraestructura del área en el que labora es la adecuada?					
14	¿Los funcionarios y administrativos de la Institución promueven la solidaridad y apoyo mutuo?					

15	su jefe está pendiente de la alternativa implantada para realzar las correcciones necesarias					
<b>DIMENSIÓN: COMPROMISO LABORAL</b>						
16	En el cumplimiento de sus objetivos hace uso eficiente y eficaz de los recursos de la institución.					
17	Es confidencial y leal con el trabajo que realiza para cumplir con sus objetivos					
18	Al finalizar el año consigue los estándares de productividad					
19	se le proporciona información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados					
20	Pone de manifiesto su actitud personal para cumplir con los objetivos institucionales del área.					
21	Tiene Ud. conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.					

Leyenda.

Valoración cualitativa		Valoración cuantitativa.
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
Nunca	N	3
Casi Nunca	CN	2
Ni nunca ni siempre	NS/NN	1

Br. Lizbet Choquejahu Olivera