

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la  
sede central de la USP, 2023**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración**

**Autor**

Silva Baca, Blanca Luz

**Código ORCID 0009-0009-6405-321X**

**Asesor**

Luján Torres, Jorge Alejandro

**Código ORCID 0000-0001-7194-2917**

**Chimbote, Ancash**

**2023**

## ÍNDICE GENERAL

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| PALABRAS CLAVE.....                          | ii  |
| CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....              | iii |
| TÍTULO.....                                  | iv  |
| RESUMEN.....                                 | v   |
| ABSTRACT.....                                | vi  |
| INTRODUCCIÓN.....                            | 01  |
| METODOLOGÍA.....                             | 24  |
| Tipo y diseño de investigación .....         | 24  |
| Población y muestra .....                    | 24  |
| Técnica e instrumento de investigación ..... | 25  |
| Procesamiento de la información .....        | 25  |
| RESULTADOS.....                              | 26  |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....                    | 44  |
| CONCLUSIONES .....                           | 51  |
| RECOMENDACIONES.....                         | 52  |
| REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....               | 54  |
| ANEXOS Y APÉNDICES .....                     | 58  |

## 1. PALABRAS CLAVE:

Clima organizacional, desempeño laboral

### Línea de investigación

|                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| <b>Línea del programa</b> | Talento Humano       |
| <b>Área</b>               | Ciencias sociales    |
| <b>Sub-área</b>           | Economía y negocios  |
| <b>Disciplina</b>         | Negocios y managment |

## KEYWORDS:

Organizational climate, work performance

### Line of research

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| Program line | Human talent            |
| Area         | Social Sciences         |
| Sub-area     | Economy and business    |
| Discipline   | Business and management |

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE CENTRAL DE LA USP, 2023."** del (a) estudiante: **SILVA BACA BLANCA LUZ**, identificado(a) con Código N° **0200123061**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 13 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **2. TITULO**

**El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la  
sede central de la USP, 2023**

### **3. RESUMEN**

El objetivo de esta investigación es analizar de qué manera el entorno laboral afecta el rendimiento de los empleados administrativos en la sede central de la USP en 2023. La metodología adoptada será de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo básico y un diseño descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio incluirá a 32 trabajadores administrativos de las oficinas de la sede Chimbote, y se utilizará el total de trabajadores de la población como muestra (32 trabajadores administrativos). El instrumento empleado será un cuestionario y la técnica será la encuesta.

A través de este estudio, se busca establecer que el clima organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la sede de Chimbote de la USP durante el año 2023. Esto se basa en que el nivel de significación es inferior a 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ), lo que implica la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula.

#### **4. ABSTRAC**

The purpose of this research work is to determine how the organizational climate influences the work performance of the administrative staff at the USP headquarters, 2023.

The methodology will be: Non-experimental type, quantitative, basic approach; descriptive, correlational, transversal design. The study population will be 32 administrative workers from the Chimbote headquarters offices and the total number of workers in the study population will be used as a sample: 32 administrative workers. The questionnaire will be used as an instrument and the survey as a technique.

Through this research work, it is expected to determine that the organizational climate significantly influences the work performance of the administrative workers of the USP at the Chimbote headquarters, during the year 2023; because the significance level is less than 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ); That is, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

## **5. INTRODUCCIÓN**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Antecedentes**

El estudio de Durán (2018) investigó la conexión entre el entorno organizacional y el rendimiento laboral en el Programa Agrario Agro rural MINAGRI - Lima, 2018. Se adoptó un enfoque descriptivo-correlacional mediante un método censal y una muestra de 40 colaboradores. Se llevaron a cabo encuestas con 32 preguntas utilizando la escala de Likert y el software SPSS 24. La confiabilidad del cuestionario se confirmó mediante el alfa de Cronbach, y se aplicó el método de Spearman para evaluar la correlación. La conclusión fue que existe una correlación positiva y significativa ( $RH=0.901$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dicho programa

En el estudio de Correa y Liñan (2021), se plantea el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los obreros en la empresa LICHTGROUP SAC, Chimbote, 2021. La investigación adopta un enfoque aplicado y correlacional, no experimental y de tipo transversal descriptivo, con una población constituida por 50 trabajadores obreros de LICHTGROUP SAC. Se emplearon encuestas como técnica y dos cuestionarios como instrumentos validados por tres expertos. El procesamiento de datos se realizó con el programa SPSS V25. La hipótesis fue validada al confirmar una relación significativa y directa entre las variables, obteniendo un puntaje de (0,000), según Campos y Córdova (2018) proponen mejoras en el ambiente laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama mediante la evaluación del clima y rendimiento laboral. El objetivo principal es determinar estas variables en los empleados de la ANA, con metas específicas de identificar niveles y desarrollar propuestas para mejorarlas. La población estudiada fue de 30 trabajadores en 2018, utilizando cuestionarios para evaluar clima y rendimiento laboral. Los resultados sugieren un ambiente laboral adecuado, pero no excelente, instando a aprovechar las sugerencias del estudio dada la dedicación observada en la institución.



Tomando en cuenta la investigación de Samanamud y Sánchez (2018), el propósito general de este estudio es examinar la conexión entre el ambiente organizacional y el rendimiento del personal en el área administrativa del Tercer Hospital Essalud Chimbote en 2018. Se empleó un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional en este estudio, con una población compuesta por 50 empleados de la empresa. Se llevaron a cabo dos encuestas periódicas para recopilar la información necesaria de las dos variables. A partir de lo obtenido, se determinó una relación entre las variables de la investigación. El chi-cuadrado de prueba resultó ser 10.824, superando el chi-cuadrado de tabla de 9.487, con un nivel de significancia de 0.029, menor que 0.05. Esto indica que la alternativa respalda la hipótesis y descarta el supuesto original. Además, se encontró que el territorio administrativo del Tercer Hospital Essalud Chimbote experimentó un buen clima organizacional en 2018, con un 44% de los encuestados (22 personas) mostrando aceptación. Sin embargo, en la dimensión de autorrealización, el 44% (22) de los colaboradores la considera incompleta, mientras que en la dimensión de condiciones de trabajo, el 66% (33) la considera relativamente incompleta. Respecto a la carga de trabajo en el área administrativa, el 50% (25) la consideró buena, y en cuanto a la asistencia, el 74% (37) la consideró relativamente mejor, mientras que un 50% (25) calificó la dimensión de calidad como regular.

Según Villalva (2020) examinó la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Financiera Mibanco, Cajamarca - 2020. Utilizando un Diseño no Experimental Transversal y una muestra de 50 colaboradores, la investigación empleó encuestas y cuestionarios. La conclusión destacó un Clima Organizacional positivo y un Desempeño Laboral favorable, ambos con una influencia del 35%. Esto resalta la importancia de las tendencias y la competitividad en el mercado financiero para el liderazgo y la posición regional de la Financiera Mibanco, así como su aceptación por parte de la cartera de clientes.

En consonancia con Luciano y Sáenz (2018) buscan entender el impacto del clima organizacional en el esfuerzo laboral de los empleados de Tango Lounge E.I.R.L. en 2018,

Nuevo Distrito de Chimbote. La investigación se centra en medir el desempeño laboral, identificar limitaciones y tomar medidas correctivas. Se utilizará estadística descriptiva, tablas y gráficos, junto con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach para validar la confiabilidad del instrumento. La conclusión destaca que los empleados no alcanzan un rendimiento laboral óptimo, indicando la presencia de un clima organizacional deficiente en Tango Lounge E.I.R.L. en el Nuevo Distrito de Chimbote.

Rentería (2019) describió la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un autoservicio. La investigación, de nivel descriptivo correlacional, incluyó un diagnóstico del desempeño laboral para identificar oportunidades de mejora. Se recopilaron datos de ambas variables para identificar indicadores del clima organizacional que requerían fortalecimiento. Los resultados mostraron correlaciones significativas entre el clima organizacional y el desempeño laboral, proporcionando información valiosa para mejorar el rendimiento. Este estudio puede ser referencial para investigadores y organizaciones interesadas en la mejora del clima organizacional.

En el caso de la tesis de Cubas (2019), el objetivo era establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de una empresa de comunicaciones. Se utilizaron encuestas y matrices de evaluación, con instrumentos como cuestionarios y matrices de evaluación de desempeño. El procesamiento de datos se realizó con Microsoft Excel y SPSS versión 25. La conclusión principal fue que existe una relación altamente significativa entre el clima de la compañía y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de dicha empresa.

En el estudio de Aquije y Chavez (2022), el propósito fue analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal operativo del Departamento de Seguridad Ciudadana de la provincia y municipio de Trujillo. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño causal correlacional transversal y dos encuestas aplicadas a 200 empleados. La variable del clima organizacional alcanzó el 44%, mientras que la variable

del desempeño del operador llegó al 38% del nivel adecuado. Los resultados mostraron una correlación significativa, con un  $R^2$  del 34.2%, indicando que el clima organizacional afecta moderadamente el desempeño laboral del personal operativo en la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Provincia de Trujillo.

De acuerdo con Ascoy y Espinola (2022), el propósito de este estudio de investigación es establecer la conexión entre el ambiente laboral y la efectividad laboral de los trabajadores en el distrito de Lázuli en el año 2022. La compañía busca crear un entorno propicio para asegurar que las actividades laborales cumplan con éxito sus metas. Este análisis, de naturaleza caso de estudio, sigue un diseño no experimental, transversal y correlacional, involucrando a 115 empleados en la ciudad de Lázuli. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, concluyendo que hay una relación directa entre el clima de la compañía y el desempeño de su trabajo en el Municipio Lázuli, respaldado por un Rho de Spearman de 0.355 y significancia bilateral de 0.001. Los resultados sugieren que la relación se atribuye al respaldo y la comunicación entre colegas y líderes del distrito.

Similarmente, Llumpo y Valdera (2020) también buscan Examinar y establecer la conexión entre las variables del ambiente laboral y el rendimiento de empleados administrativos en la Municipalidad de Pacasmayo-San Pedro de Lloc en el año 2020 fue el objetivo de esta investigación. Se optó por un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño correlacional no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 62 empleados, quienes fueron evaluados mediante cuestionarios que abordaban tanto el clima organizacional como el desempeño laboral. Los resultados revelaron que el 66% de los participantes percibió que tanto el ambiente laboral como el esfuerzo en el trabajo se encontraban en niveles considerados como promedio. Al realizar la prueba estadística de Spearman, se obtuvo un índice ( $r = 0.711$ ) y un valor de significancia ( $p = 0.00$ ), este último inferior al margen de error máximo de 0.05. Estos resultados sugieren una relación significativa en la institución entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados administrativos.

En concordancia con Vera (2018), la investigación, centrada en el clima o ambiente de las instituciones militares y su impacto en el desempeño del personal administrativo, Callao, empleó un diseño no experimental, causal y transversal. Su objetivo era determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo en Callao en 2018. La muestra incluyó a 120 empleados, y los resultados procesados con SPSS versión 23 revelaron una influencia positiva considerable, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0,574$ ) y un valor p igual a 0,000. En síntesis, el estudio concluyó que el clima organizacional impacta significativamente en el desempeño del personal administrativo en una Institución Castrense.

Según Torres (2019), el propósito de esta investigación consiste en comprender la conexión entre el ambiente laboral y la ejecución de los empleados en Saga Falabella S.A. en la zona comercial de Trujillo en 2019. Adoptando un enfoque no experimental, el estudio incluyó a 97 colaboradores y llevó a cabo dos investigaciones utilizando el software estadístico SPSS 25 para determinar la relación entre el "ambiente laboral y el rendimiento laboral".

Los resultados indican que la "relación entre el ambiente y los resultados laborales" muestra una correlación directa, ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.682, con un valor p de 0.000 ( $p < 0.05$ ).

Los hallazgos revelan que el 83.5% de los individuos experimenta un ambiente laboral positivo, mientras que el 72.2% reporta excelentes resultados laborales. Además, se observa una "vinculación entre la estructura, el comportamiento organizacional y las dimensiones interpersonales y de rendimiento", con coeficientes de correlación de Spearman de 0.639, 0.581 y 0.630, respectivamente, todos con un valor de p de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, existe una relación moderada y directa entre varios aspectos de las variables del ambiente laboral y el rendimiento laboral.

Conforme a Ferrenjan y González (2019), este estudio busca determinar si hay una conexión entre el ambiente laboral y el esfuerzo laboral en la Red de Salud Chepén en

2019. Se emplearon métodos cuantitativos descriptivos en un diseño correlacional descriptivo transversal no experimental con 176 participantes de la Red de Salud de Chepén, utilizando un muestreo probabilístico por grupos empresariales y cuestionarios para la recolección de datos. Al aceptar las hipótesis planteadas, los datos se ingresaron en Excel y se analizaron con tablas de frecuencia y gráficos para verificar la relación entre el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados en toda la red.

Desde la perspectiva laboral de Briceño y Roncal (2021), el trabajo de investigación de pregrado, sobre el entorno laboral y el desempeño en una constructora de Trujillo, tiene como propósito general analizar la conexión entre el ambiente de trabajo y el rendimiento de los colaboradores en dicha empresa durante el año 2021. Se empleó un enfoque cuantitativo con una muestra de 28 individuos, hombres y mujeres por igual. Los instrumentos de medición, validados por especialistas en administración y gestión del talento, consistieron en cuestionarios fiables y debidamente validados para recabar datos de las variables clave. La recopilación de datos se llevó a cabo utilizando herramientas que permitieron sistematizar la información, siendo evaluada mediante la versión 21 del SPSS mediante el uso del "índice de valores de rango". Los resultados revelan que el entorno laboral ejerce influencia en el rendimiento laboral, respaldado estadísticamente por la prueba de correlación de Spearman, la cual indica una correlación directa y significativa ( $\rho = 0.551$ ;  $p = 0.002$ ).

Según Quiroga y Romero (2019), este estudio de investigación, titulado "Ambiente Laboral y Desempeño Gerencial en Ugel Chepén 2019", busca identificar la relación entre el entorno laboral y el rendimiento directivo en la mencionada entidad. La investigación se llevó a cabo en colaboración con consultores, abarcando toda la población de UGEL debido a su tamaño reducido, eliminando la necesidad de una selección más extensa de solicitudes. La naturaleza del estudio fue descriptiva y pertinente. La recopilación de datos se realizó a través de un cuestionario con 23 preguntas tipo Likert, distribuidas entre variables del entorno laboral (13 preguntas) y del rendimiento de los empleados (10 preguntas). Tres expertos validaron el instrumento, y la confiabilidad se evaluó mediante

el coeficiente alfa de Cronbach, junto con la prueba de Tb Kendall para examinar relaciones entre variables. Los datos se procesaron con IBM SPSS versión 25, revelando correlaciones bajas, pero no significativas entre las variables. La conclusión es que, si bien el clima laboral afecta el desempeño, lo hace de manera gradual. En términos científicos, se consideraron dos variables cruciales: la investigación del clima organizacional, un indicador preciso del desempeño organizacional relacionado con las condiciones laborales; y la relevancia del ambiente laboral, cuando es favorable, proporciona beneficios tanto para los empleados como para la organización, pero cuando es desfavorable, puede resultar en pérdidas, gastos y conflictos, incluso conduciendo a la quiebra. Este último se describe como un conjunto de características medibles en el entorno de trabajo, directa o indirectamente percibidas por los empleados, afectando su motivación y conducta respecto a las políticas y prácticas de la entidad. Es crucial señalar que se trata de un concepto interpretado por los empleados, dependiendo de su juicio de valor, que puede variar considerablemente entre individuos, ya que abarca dimensiones físicas, mentales y emocionales. No obstante, su importancia radica en su impacto significativo en la productividad, conducta y motivación de los empleados.

Características del ambiente laboral. Se identifican diversas cualidades que definen el concepto de ambiente laboral y cómo este influye en el rendimiento organizacional. Entre ellas, se destaca su naturaleza multidimensional, abarcando aspectos como el nivel de conflicto, el estilo de liderazgo, la estructura de poder y la autonomía organizacional. Asimismo, exhibe una persistencia en el tiempo, siendo moldeado durante un periodo prolongado y reflejando la calidad sostenida del entorno interno percibido por los colaboradores. Es susceptible de medición mediante herramientas especializadas, como encuestas diseñadas para evaluar el ambiente laboral. Se encuentra estrechamente vinculado a la estructura organizacional, revelando el respaldo que los empleados experimentan por parte de la entidad. Incide de manera positiva y negativa en la conducta laboral, influenciando así la calidad y durabilidad de la labor desempeñada. Además,

contribuye a forjar la identidad singular de la organización, proporcionando una descripción instantánea de la relación entre la entidad y sus empleados.

La relevancia de mantener un entorno organizacional positivo reside en su significativa influencia sobre el rendimiento de los colaboradores, ejerciendo un impacto profundo en la motivación, actitudes y satisfacción individual de estos. Dado que la satisfacción incide en la eficiencia, se puede afirmar que el clima organizacional guarda una conexión directa con la efectividad y ejecución de los equipos laborales. Beneficios asociados a un ambiente organizacional favorable incluyen la creación de un espacio cómodo, propicio para la comunicación interna y relaciones entre miembros, disminuyendo la ansiedad y fortaleciendo la confianza en el equipo. Un entorno relajado y ameno contribuye a revitalizar la motivación y el interés en nuevos proyectos. La comunicación efectiva, expresión emocional grupal y reconocimiento impactan positivamente en la satisfacción laboral de los empleados. La insatisfacción y el ambiente laboral tenso constituyen factores que contribuyen al ausentismo laboral. Fomentar un entorno laboral propicio para el crecimiento individual y grupal de los empleados resulta en una mayor optimización del tiempo y recursos, reflejándose en un aumento de la productividad laboral. La relación entre el entorno laboral y la cultura organizacional es clara. Este término comparte similitudes significativas con el de cultura organizacional, el cual se refiere al consenso compartido en torno a las creencias, premisas y valores relacionados con la ejecución de las tareas y las pautas que orientan el comportamiento en la organización. A diferencia de la cultura organizacional, que es un concepto más amplio, el clima organizacional puede desglosarse en categorías específicas con una conexión directa a los resultados mensurables. Esta adaptabilidad lo convierte en una variable esencial para aquellos en posiciones de liderazgo, ya que les permite evaluar la respuesta anticipada ante una nueva política o cambio, así como las reacciones de los empleados a políticas existentes. El clima organizacional puede ser utilizado como una medida para evaluar la percepción de los empleados sobre las políticas y prácticas de sus empleadores.. Al evaluar las lecturas de esta medida, es posible alinear mejor las políticas y medidas tomadas con los objetivos y

estrategias de la entidad. Identificar los elementos que ejercen influencia en el ambiente laboral es crucial.

El concepto de clima organizacional, que abarca diversos factores influyentes en el comportamiento laboral, se examina desde distintos ángulos. En primer lugar, cumple la función de ser un sistema de restricciones que puede tener un impacto positivo o negativo, definiendo qué comportamientos son recompensados, sancionados o simplemente pasados por alto. Asimismo, la evaluación de uno mismo y de los demás, basada en variables psicológicas y sociales, ejerce una influencia en la conducta individual. Los elementos organizacionales también operan como estímulos, afectando tanto la motivación como el rendimiento laboral. En relación a los diversos tipos de entornos laborales identificados, el positivo se caracteriza por su ambiente colaborativo y motivador, a diferencia del negativo que se define por ser tóxico y desmotivador. El autoritario se describe como un ambiente de control jerárquico, mientras que el democrático fomenta la participación y la creatividad. En cambio, el competitivo se enfoca en la competencia interna, y el colaborativo resalta por la cooperación hacia metas compartidas. En síntesis, un clima organizacional positivo resulta crucial para lograr satisfacción, relaciones positivas y una elevada productividad laboral.

Alcanzar un entorno laboral positivo constituye una meta a largo plazo, reflejando la conducta global de la entidad y alineándose con los objetivos y principios de sus miembros. El tipo de clima organizacional deseado está influenciado por variables como la composición del personal, la tecnología disponible, el nivel educativo y las expectativas de acción. Con el fin de mejorar dicho clima, se proponen estrategias como la ejecución de un plan estratégico de comunicación interna, asegurando la aplicación eficaz de las estrategias de los niveles directivos en toda la jerarquía. La implementación de estrategias de desarrollo organizacional, una iniciativa psicosociológica-educativa, busca ajustar creencias, valores y actitudes a los desafíos empresariales en un entorno competitivo. La participación activa de los empleados en la toma de decisiones, considerando su desarrollo al evaluar acciones y realizar ajustes en políticas y procedimientos, se sugiere para obtener



resultados favorables. La integración de herramientas tecnológicas más avanzadas, basada en la comprensión de las necesidades del personal y la provisión de herramientas mejoradas para el desempeño de actividades, contribuye de manera significativa a la satisfacción de los empleados.

Respecto al desempeño laboral, se ha considerado la siguiente fundamentación científica. De acuerdo con Campbell et al. (1990), sostienen que el rendimiento en el trabajo se refiere a las acciones y comportamientos destacados de un empleado, los cuales contribuyen al desarrollo de las empresas al alcanzar los objetivos establecidos por las organizaciones. Las conductas y actuaciones de los trabajadores contribuyen al logro de los objetivos establecidos para asegurar el éxito organizacional. De manera similar, Pedraza (2010) sostiene que el éxito de una actuación depende del conjunto de características que exhibe la conducta. En relación a esto, según Milkovich & Boudreau (1994), la eficiencia en el trabajo se percibe como una amalgama de atributos individuales como habilidades, destrezas y necesidades. Estos elementos interactúan en el entorno laboral y organizacional, ya que dichos comportamientos pueden influir en los resultados y en los acontecimientos en las empresas contemporáneas. Mutación pasiva. Faria (2000), por otro lado, identifica el desempeño laboral como el resultado del comportamiento del empleado a través de las acciones y contribuciones asignadas al puesto del empleado, que es la clave del poder regulatorio entre el empleado y la empresa. Asimismo, Palmar, Rafael, Valero y Joan (2014) sostienen que la eficiencia, la eficacia y la efectividad apoyan el cumplimiento de las responsabilidades porque son respuestas al cumplimiento de las tareas asignadas que satisfacen adecuadamente las necesidades y requisitos de la organización. Se pretende alcanzar los objetivos propuestos en función del éxito del emprendimiento. De acuerdo con Chiavenato (2000), la ejecución en el trabajo se caracteriza por las conductas o actitudes de los trabajadores vinculadas al cumplimiento de los objetivos de la organización. En efecto, los escritores identifican el rendimiento positivo en el ámbito laboral como el beneficio más crucial para la organización. Agregó además que el desempeño individual es el comportamiento de la persona que se evalúa

para lograr efectivamente las metas. El aspecto clave del sistema es que es en este punto donde el desempeño forma una estrategia individual para lograr las metas deseadas. El citado autor (Chiavenato, 2000) definió cinco factores que pueden afectar el desempeño laboral en un determinado puesto de la organización, El valor de una recompensa y la percepción de que la recompensa depende de los deseos personales determina el nivel de esfuerzo que una persona está dispuesta a realizar. Perfecta relación calidad-precio. El compromiso de un individuo está determinado por sus habilidades, capacidades y percepción del papel que desempeña. Así, la ejecución en el ámbito laboral se ve afectada por diversas variables determinantes. Según Chiavenato (2000, p. 202), el rendimiento resulta de la interacción de estos factores. No obstante, Faria (2004) propone una perspectiva en la que el desempeño individual se configura a través de la conducta ante las responsabilidades, funciones y actividades asociadas al puesto, incluso considerando aquellas que podrían ser percibidas como "in-actividades". Este procedimiento implica actuar como intermediario o regulador entre el individuo y la empresa. La organización se sitúa como el entorno donde el individuo logra o no la satisfacción de sus necesidades, y es a partir de esa experiencia de satisfacción o insatisfacción de necesidades que se deriva su motivación en la tarea, su compromiso laboral, su productividad y su eficiencia. La mediación o regulación comprende aspectos como percepciones, emociones, respuestas emocionales, interacciones y expectativas relacionadas con la satisfacción o insatisfacción de necesidades.s (Faria, 2004, p. 23). En su obra, Alles (2015) señala que la valoración del rendimiento laboral constituye una herramienta para supervisar a los colaboradores, persiguiendo principalmente la identificación del progreso tanto individual como profesional, la mejora continua y el óptimo aprovechamiento del talento. Tanto empresarios como empleados suelen mostrar escepticismo hacia las evaluaciones de desempeño, siendo común la percepción de que estas se llevan a cabo con el propósito de determinar ajustes salariales o tomar decisiones sobre despidos (Alles, 2015, p. 31).

En contraste, Ottorino (2005) destaca la importancia de la comunicación como un elemento crucial para evaluar el rendimiento. Indica que las funciones asociadas con la

comunicación en una entidad están vinculadas al desempeño laboral de los empleados. Por este motivo, los responsables de los diversos departamentos operativos en las organizaciones deben ejercer algún tipo de supervisión sobre sus integrantes. Esto se hace con el fin de que los colaboradores ejecuten sus tareas de manera eficiente, se les motive, se les brinde un canal para expresar emociones y se tomen decisiones pertinentes. Las comunicaciones desempeñan un papel en la gestión del comportamiento de los miembros, ya sea que provengan de canales formales o informales. Contribuyen a la motivación al brindar claridad a los empleados sobre las expectativas, reconocer sus logros y ofrecer orientación para mejorar el rendimiento en caso de que sea inferior al estándar. En resumen, ofrecen un canal para la expresión emocional (Ottorino, 2005, p. 45). Huamán (2018, p. 33) indica que el rendimiento en el trabajo se deriva de un procedimiento en el cual los empleados llevan a cabo acciones específicas en múltiples tareas que son esenciales para sus deberes individuales como miembros del personal. Esto se vincula con las posibilidades y la capacidad de ajustarse a los procedimientos de capacitación proporcionados por la entidad. No obstante, según Cueva (2018, p. 46), la actuación laboral refleja las habilidades y competencias de los colaboradores en las empresas, las cuales, si se evalúan de manera adecuada, pueden ser gestionadas, mejoradas y fortalecidas en beneficio de la empresa. Esto requiere un asesoramiento y entrenamiento adecuados, trabajo en equipo, comunicación efectiva y un conocimiento preciso. Para Kotler y Armstrong (2013, p. 47), el éxito se basa en la calidad del desempeño de cada departamento al agregar valor al cliente, así como en la coordinación de las actividades de diferentes áreas dentro de la empresa. En cambio, Koontz y Weihrich (2013, p. 10) sostienen que la productividad implica la eficacia y eficiencia tanto a nivel organizacional como individual. La eficacia se define como el logro de objetivos, mientras que la eficiencia implica alcanzar metas con el uso mínimo de recursos. La evaluación de la productividad requiere que los administradores comprendan tanto sus metas personales como las organizacionales. Se resalta la relevancia de la colaboración grupal en las entidades, posibilitando alcanzar la máxima productividad, especialmente, destacando la significativa importancia estratégica que la inversión en el capital humano puede tener para las compañías. Por esta razón, la

evaluación de la eficacia implica establecer, de alguna forma, una conexión entre los insumos proporcionados y los rendimientos obtenidos durante un periodo específico (Cegarra, 2004, p. 243). El rendimiento laboral de un individuo no se explica fácilmente solo a través de sus habilidades cognitivas y físicas. Otros elementos, como la motivación y las habilidades interpersonales, también desempeñan un papel crucial. En algunas instancias, las evaluaciones de personalidad e intereses se utilizan para evaluar y prever estos aspectos intangibles. Según un asesor, la mayoría de las contrataciones se basan en calificaciones; sin embargo, la mayoría de los despidos ocurren debido a un rendimiento deficiente. "Un rendimiento deficiente (o sobresaliente) suele ser el resultado de atributos personales como la actitud, la motivación y, especialmente, el temperamento (Dessler y Varela, 2011, p.146).

La relevancia de evaluar a los empleados, a pesar de la resistencia de algunos, es crucial para comprender y dar seguimiento a sus contribuciones. Según Dolan (2007, p.6), a través de estas evaluaciones se toman decisiones relacionadas con ascensos, traslados, capacitación y compensación, reconociendo las diferencias individuales. La evaluación del rendimiento juega un papel crucial en los sistemas de recompensas al implicar la valoración de los logros de los empleados, la comunicación de esa información y la identificación de formas para mejorar los resultados, siendo esencial para asegurar una gestión adecuada y fomentar el desarrollo del personal (Newstrom, 2007, p. 146). Según Freeman, la valoración del rendimiento consiste en comparar la ejecución laboral de un individuo con los criterios u objetivos establecidos para su respectivo puesto. La ineficacia en el rendimiento puede requerir intervenciones correctivas, como formación adicional, degradación laboral o terminación del contrato, mientras que el rendimiento sobresaliente puede justificar recompensas como aumentos salariales, bonificaciones o promociones. Aunque la evaluación es realizada por el supervisor directo, el departamento de Recursos Humanos colabora con los directivos para establecer políticas que guíen este proceso (Freeman et al., 1996, p. 413). La Evaluación del Desempeño (ED) constituye un sistema formal para examinar y valorar la ejecución de un individuo o equipo. Aunque la

evaluación del desempeño del equipo es crucial cuando existen equipos dentro de un grupo, la mayoría de las empresas se centran en los empleados individuales. "Independientemente del enfoque, un sistema de evaluación eficaz evalúa los resultados e impulsa el desarrollo de planes, metas y objetivos" (Mondy y Noe, 2005, p. 252). Sánchez (2012) en su artículo "El diseño de procesos de evaluación del desempeño del personal y tendencias clave que afectan su auditoría" analiza las etapas de la evaluación del desempeño laboral y las tendencias en recursos humanos. Menciona que el rendimiento de los trabajadores es cada vez más relevante y que las organizaciones reconocen su importancia en el proceso de dirección estratégica. Además, destaca la idea de que el factor clave para el éxito organizacional radica en la forma en que aprovechan el trabajo de sus empleados, considerándolos un recurso sumamente valioso.. En una investigación llevada a cabo por Chiang et al. (2010), se examinó el impacto de la satisfacción laboral en el rendimiento, centrándose específicamente en una empresa minorista. Este estudio examina las relaciones entre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados en el mencionado establecimiento. Para alcanzar este objetivo, se implementó un instrumento con 54 preguntas que contenían datos descriptivos. Para el análisis del desempeño en esta investigación, se emplearon datos recopilados por la empresa sujeta a análisis. En contraste, se menciona que, a medida que la orientación al logro de los trabajadores aumenta, su satisfacción con las oportunidades de desarrollo disminuye. Esto se atribuye a su bajo nivel educativo, lo que les impide acceder a roles de mayor responsabilidad, limitándose a cumplir con los objetivos establecidos por la dirección. Además, conforme los empleados experimentan mayor satisfacción por el reconocimiento de su desempeño, su motivación intrínseca para lograr objetivos disminuye, ya que se sienten satisfechos al cumplir con las expectativas superiores. También se observa que, a medida que la satisfacción derivada del reconocimiento aumenta, la atención centrada en el cliente tiende a decrecer. Este fenómeno se explica por la disminución del compromiso con la atención al cliente cuando los empleados están satisfechos con el reconocimiento recibido. De acuerdo con Chiang et al. (2010). Según Bohlander y Snell (2007), si el desempeño ineficaz persiste, podrían ser necesarias medidas como la transferencia, acciones

disciplinarias o el despido del empleado. La conducta ineficaz de un empleado no solo impacta al gerente y a la organización en su conjunto, sino también a sus colegas. Sin embargo, independientemente de la medida adoptada para abordar un rendimiento ineficaz, debe llevarse a cabo con objetividad y equidad, considerando los sentimientos de todas las partes involucradas. Se destaca que un nuevo gerente puede necesitar formación específica en esta área, ya que es uno de los aspectos más desafiantes del puesto (Bohlander y Snell, 2007, p. 385).

Las instituciones comúnmente llevan a cabo evaluaciones con objetivos administrativos o de desarrollo. Las evaluaciones del desempeño tienen un propósito administrativo cuando se utilizan como base para decisiones relacionadas con las condiciones laborales de un empleado, como promociones, despidos y recompensas, entre otras. Por otro lado, las evaluaciones con fines de desarrollo buscan mejorar el rendimiento del empleado y fortalecer sus habilidades laborales. Esto implica proporcionar información sobre su desempeño, ofrecer orientación sobre comportamientos laborales efectivos y brindar oportunidades de formación y aprendizaje. (Gómez et al., 2008, p. 259). Cuando nos referimos al rendimiento laboral, hablamos sobre la calidad de los servicios o el trabajo realizado por los miembros de una entidad. Este aspecto abarca desde las competencias profesionales hasta las habilidades interpersonales, teniendo un impacto directo en la eficacia organizativa. En última instancia, se trata de la conducta y la labor de los empleados, influyendo tanto de manera positiva como negativa en la empresa. Por consiguiente, resulta crucial evaluarlo no solo porque un desempeño deficiente puede perjudicar a la organización, sino también porque un rendimiento satisfactorio impulsa la motivación y nos acerca a nuestras metas finales. De todas formas, es importante destacar que los resultados no son el único aspecto relevante, ya que son solo una parte del desempeño laboral. De hecho, existen muchos otros factores que influyen en ello. Esto se evidencia claramente en el ámbito de los comerciales. Por ejemplo, incluso si un comercial realiza adecuadamente su labor, es altamente probable que sus ventas disminuyan debido a una crisis económica general.

Al evaluar el rendimiento laboral de un empleado, es esencial considerar diversos aspectos para garantizar una medición precisa. La productividad y calidad son fundamentales, ya que los empleados deben trabajar hacia objetivos específicos y alcanzarlos en plazos establecidos. Esto implica una fuerza laboral productiva y proporcionar las herramientas adecuadas para maximizar la eficiencia. La eficiencia, a su vez, integra la productividad y la calidad, asegurando que el trabajo se realice a tiempo y satisfaga tanto a la empresa como al cliente.

La presencia en el entorno laboral también es crucial. Aunque los empleados pueden ser eficientes y productivos, es vital evaluar sus relaciones dentro del equipo y su impacto en la organización. Aspectos emocionales, como deseos y ambiciones, deben tenerse en cuenta al evaluar el desempeño.

La actitud juega un papel importante en el rendimiento laboral, ya que influye en la productividad y el ambiente de trabajo. El esfuerzo también es un factor medible en términos de desempeño laboral. La colaboración efectiva en equipo es esencial para lograr resultados comerciales exitosos.

Evaluación del rendimiento: atributos de un trabajador con destacada ejecución en el ámbito laboral. Un rendimiento laboral efectivo generalmente se caracteriza por cualidades intrínsecas positivas en el individuo. Entre estas se incluyen: Aplicación, dado que la disposición, el empeño y la personalidad son fundamentales para encontrar respuestas. La eficiencia, el compromiso y la dedicación a la empresa afectan los resultados. Capacidad de aprendizaje: directamente vinculada con lo mencionado anteriormente. Honestidad: las compañías desean empleados dignos de confianza, quienes toman decisiones cruciales y de interés público. Ser adaptable y flexible: mantener una eficacia constante conforme cambia la estructura organizacional. Exhibir habilidades de comunicación interpersonal sólidas: capaz de establecer relaciones positivas con el equipo y otros sectores.

Evaluar el rendimiento laboral se torna fundamental para medir la eficacia de los empleados y su aporte a la entidad. Se pueden aplicar diversos enfoques, como la evaluación realizada por el supervisor, quien valora el desempeño después de seis meses en la compañía. La autoevaluación brinda a los empleados la oportunidad de reflexionar sobre sus habilidades y limitaciones, impulsándolos hacia el cambio. También se considera la evaluación entre colegas en un equipo, donde los compañeros pueden ser testigos cercanos del rendimiento laboral. Destaca además la evaluación del desempeño desde la perspectiva del cliente mediante encuestas de satisfacción, asegurando así la calidad del trabajo y la plena satisfacción del cliente.

El desempeño laboral se mide a través de criterios como eficacia, calidad y eficiencia, influyendo directamente en la percepción del empleado dentro de la organización. Dada la considerable inversión que cada miembro del personal representa, la importancia de la evaluación del desempeño se vuelve determinante. El Departamento de Recursos Humanos asume un papel crucial en este proceso, considerando aspectos como establecer objetivos, evaluar la trayectoria del empleado y aplicar criterios vinculados al área de trabajo. La comunicación con el empleado y la presentación de propuestas para mejorar cualquier deficiencia identificada en el proceso de evaluación son componentes esenciales. Este enfoque comprehensivo garantiza una evaluación efectiva y contribuye al desarrollo continuo de los empleados en la organización. La evaluación del rendimiento laboral es crucial, ya que no solo aporta ventajas a la organización, sino también a los trabajadores, al brindarles la posibilidad de acceder a opciones laborales mejoradas o roles más acordes con sus habilidades y características. Además, también se deben examinar las capacidades de liderazgo de los jefes de equipo y el grado de comunicación e integración de los empleados en la organización. Beneficios de la medición del desempeño de los empleados. Otros beneficios de realizar revisiones de desempeño son: determinación de beneficios adecuados a la función de cada empleado; Proporcionar mejoras o ascensos en el puesto de trabajo en función de sus capacidades laborales; Identificación de problemas en la organización de la empresa; Reducir los factores



externos en la empresa que afectan el factor trabajo de los empleados. Existen diversos elementos que influyen en el rendimiento laboral, que van desde la carencia de entrenamiento en la organización hasta la dedicación y entusiasmo hacia las responsabilidades laborales. Estos incluyen: Ambiente de trabajo: los empleados están expuestos a acoso constante, estrés, falta de motivación, higiene, etc., lo que puede generar desinterés o falta de compromiso con un trabajo de calidad; Falta de formación: Algunos puestos de trabajo requieren conocimientos especializados y un nivel mínimo de formación, o se refuerzan con cursos y formación impartidos por personas con experiencia. La falta de capacitación de los empleados conduce a un desempeño deficiente y al fracaso en el logro de los objetivos establecidos. Pasión: Si a los empleados no les gusta su puesto o no les apasiona su trabajo, no podrán desempeñarse bien en el trabajo. Es importante determinar el estado de cada uno de estos factores, ya que pueden afectar a los empleados individuales, a los equipos o departamentos de trabajo y a la empresa en su conjunto.

Evaluación del rendimiento laboral: Para llevar a cabo una valoración integral y apropiada de los empleados, es esencial realizar los programas de evaluación de desempeño al menos una vez al año. Esto permite la corrección oportuna de cualquier error identificado. La ejecución de la evaluación de desempeño en las organizaciones suele depender del departamento de Recursos Humanos, compuesto comúnmente por un gerente, el director, expertos técnicos y responsables del área sometida a prueba. La evaluación busca motivar a los trabajadores, reducir prácticas inadecuadas y debilidades, y aumentar la productividad laboral. Diversos métodos se emplean para evaluar a los empleados, como la realización de reuniones cara a cara entre el empleado y el supervisor directo, la supervisión de la calidad del trabajo para verificar el cumplimiento de estándares y la identificación de actitudes negativas que afecten la calidad laboral. La prueba de desempeño realizada por el jefe del Departamento es crucial, ya que este conoce al empleado y su dedicación diaria. Se incluye una autoevaluación en la que el empleado califica su desempeño y propone mejoras. La evaluación entre compañeros del mismo

puesto brinda a los directivos datos valiosos desde una perspectiva diferente. La revisión por pares debe ser anónima para fomentar la expresión honesta de comentarios e impresiones. Se implementan encuestas para que los empleados califiquen el desempeño del director del área. Además, se realiza una prueba por parte del cliente para evaluar directamente el trabajo de los empleados con quienes interactúa.

De igual manera, se han evaluado las siguientes razones que respaldan la investigación: Razón práctica: En relación con los objetivos delineados, los hallazgos posibilitarán ofrecer recomendaciones para tomar decisiones apropiadas sobre el entorno laboral y el rendimiento de los empleados administrativos en la sede central de la Universidad San Pedro en Chimbote durante el año 2023. Razón metodológica: Para llevar a cabo este estudio, se implementó una metodología adecuada (tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos) relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral, con el fin de obtener resultados sobre estas variables que la Universidad pueda considerar en sus decisiones. Razón social: Dada la importancia y los beneficios de los resultados obtenidos, este estudio será socialmente relevante para comprender la realidad del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en las universidades de la localidad de Chimbote.

La investigación actual tiene como objetivo explorar la influencia del entorno laboral en el rendimiento de los empleados administrativos en la Universidad San Pedro-Chimbote. En la sede central, se enfrentan diversas dificultades relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, especialmente aquellos que expresan inquietudes sobre la falta de pago de salarios y la distribución irregular de las horas presenciales. Este estudio se centra en la percepción que los trabajadores administrativos tienen sobre su trabajo, rendimiento y satisfacción en la sede central de la Universidad San Pedro. Se considera el entorno humano y físico en el que se lleva a cabo el trabajo diario, ya que esto influye directamente en la satisfacción y, por ende, en la productividad del personal. Se debe hacer el estudio del clima organizacional por que actualmente el personal de la Universidad San Pedro no cuenta con remuneraciones al día

por parte de su empleador a raíz del proceso de no licenciamiento por la SUNEDU en el mes de diciembre 2019, luego por la pandemia iniciaron los trabajos remotos para un grupo de trabajadores y otros salieron a suspensión perfecta de labores por un periodo de 15 meses, luego han venido los trabajos presenciales solo a un grupo de trabajadores los cuales reclaman sus sueldos puntuales y más aún que a todos los trabajadores en trabajo remoto les regresen a trabajos presenciales y así exista una igualdad en los trabajadores, el clima laboral no es el mejor por esas situaciones de trabajo que vienen dándose actualmente. En consecuencia, resulta imperativo abordar como objeto de investigación la siguiente interrogante: ¿Cómo afecta el rendimiento laboral del equipo administrativo en la sede central de la USP durante el año 2023 el ambiente organizacional?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de variables, Chiavenato (2019) propone una definición del clima organizacional como un factor que puede afectar el comportamiento de los individuos en una empresa. En efecto, las organizaciones que reconocen la importancia de sus empleados para la sostenibilidad promueven un rendimiento laboral óptimo mediante incentivos tangibles e intangibles, generando así satisfacción y lealtad hacia la empresa (Domínguez-Aguirre et al., 2013). Estos estímulos incluyen situaciones y conexiones entre empleados, organizaciones y equipos con los que interactúan diariamente (pág. 127).

La publicación anual de la revista KOINONIA de la OIT destaca que, debido a la pandemia de Covid-19, la pérdida de empleo formal superó el 10% en seis meses, equivalente a más de 47 millones de empleos en la región. Esto anticipa un aumento significativo en la carga laboral para aquellos que conserven sus empleos, reflejado en horas y días adicionales de trabajo. Por otro lado, McCulley (2020) revela que el 38% de las personas que trabajan desde casa durante la cuarentena reportan trabajar más horas de las esperadas en su horario habitual. Además, Pupo-Guisado (2018) señala que, como en la pandemia actual, los factores que pueden ser cruciales incluyen la política nacional, la situación económica y la salud pública.

La investigación de Bohórquez et al. (2020) sugiere que la motivación adecuada tiene un impacto positivo en el rendimiento de los empleados (pág. 128). En cuanto a la conceptualización operacional de la variable clima organizacional, se define como el conjunto de características organizativas que facilitan o dificultan la práctica profesional, abordando aspectos como la comunicación, colaboración, desarrollo profesional y empoderamiento de los trabajadores. Esta variable se medirá a través de las dimensiones de relaciones laborales, estabilidad/cambio y autorrealización.

Moos (1974) describe relaciones laborales como la participación e interés de los empleados en su trabajo, el respaldo de la dirección y el estímulo mutuo entre empleados. La dimensión estabilidad/cambio evalúa la comprensión de las expectativas diarias, la comunicación de planes y reglas de trabajo, el control del estrés y el énfasis en el cambio y nuevas propuestas. Respecto a la autorrealización, basada en Maslow (1970), representa la satisfacción de las necesidades humanas y psicológicas más elevadas, incluyendo el desarrollo del potencial humano y relaciones saludables con los demás.

La definición conceptual de la variable desempeño laboral, según Campbell et al. (1990), implica acciones y comportamientos destacados que impulsan el crecimiento empresarial al lograr metas establecidas por las organizaciones. Las acciones y comportamientos ejecutados por los empleados contribuyen al logro de metas empresariales y al éxito de las organizaciones. Pedraza (2010) sostiene que el rendimiento exitoso depende de un conjunto de características evidenciadas a través de la conducta. En este sentido, Milkovich y Boudreau (1994) sugieren que el desempeño laboral se comprende como una amalgama de cualidades individuales, como habilidades, capacidades y necesidades, que interactúan en el entorno laboral y organizativo. Estos comportamientos inciden en resultados y la variabilidad sin precedentes en las organizaciones actuales.

Faria (2000) define el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores, derivado de sus acciones y contribuciones a sus roles, considerando tanto a colegas como reguladores interempresariales. Además, Palmar, Rafael, Valero y Jhoan

(2014) indican que el desempeño laboral es una respuesta para completar eficaz, eficiente y efectivamente las tareas asignadas, adaptándose a las demandas organizativas y contribuyendo al éxito empresarial al cumplir con las metas establecidas y asumiendo la responsabilidad correspondiente.

La definición operacional de desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o trabajo realizado por un empleado en la organización, abarcando competencias profesionales y habilidades interpersonales que afectan directamente los resultados organizativos. Las dimensiones para medir este desempeño incluyen comportamiento, evaluación del desempeño, logro de resultados y productividad.

En cuanto a comportamiento, según Robbins (2004), se enfoca en estudiar la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento organizacional con el propósito de mejorar la eficacia de la organización. La evaluación del desempeño, según Montoya (2009), identifica puntos críticos en las capacidades humanas que afectan el desarrollo de servicios y organizaciones. Chiavenato (2008) sostiene que la evaluación del desempeño implica una valoración sistemática de actividades, metas alcanzadas, competencias asumidas y potencial de desarrollo. Respecto a la productividad, Sumanth (2002) destaca su frecuente mención en diversos contextos, pero señala la confusión sobre su significado, a menudo utilizado como herramienta de marketing para promover productos y servicios.

La presente investigación aborda la operacionalización de dos variables principales: la primera, el clima organizacional, y la segunda, el desempeño laboral. Entre las hipótesis planteadas, la alternativa H1 sostiene que el clima organizacional no ejerce un impacto significativo en el desempeño laboral del personal administrativo de la USP Sede Central en 2023. Contrariamente, la hipótesis nula H0 propone que el clima organizacional es determinante para el desempeño laboral del personal directivo de la USP Sede Central en el mismo año.

Alineándose con la pregunta de investigación y las hipótesis, se establecieron objetivos específicos. El objetivo general busca analizar la influencia del clima organizacional en el

desempeño laboral del personal administrativo de la USP Sede Central en 2023. Un objetivo específico busca fomentar una cultura organizacional entre el personal administrativo de dicha sede. Otro objetivo apunta a evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de la Sede de la USP. Además, se pretende determinar cómo aspectos de las relaciones laborales inciden en dicho desempeño. Asimismo, se busca precisar la influencia de las dimensiones de estabilidad y cambio en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede de la USP. Finalmente, se plantea determinar la influencia de las dimensiones de autorrealización en el desempeño laboral del personal administrativo de la USP Sede Central.

## 6. Metodología de la investigación; descriptivos

### Tipo y diseño de la investigación

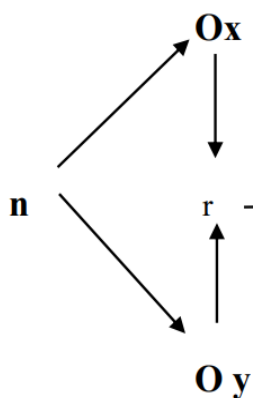
#### Tipo:

Conforme al dilema presentado y a los metas establecidos, se optó por un enfoque no experimental, ya que se analizó y detalló la conducta de las variables sin ejercer influencia directa sobre ellas.

#### Diseño de la investigación:

El método empleado en este estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal. La elección correlacional se basó en la identificación de relaciones entre variables, mientras que el enfoque transversal implicó la recopilación de datos en un único instante, sin modificar las condiciones existentes.

#### Figura



#### DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Clima organizacional)

Oy = Variable 2 (Desempeño laboral)

r = Relación entre las dos variables

### **Población y muestra**

La muestra del estudio consistió en 32 empleados pertenecientes a diversas áreas administrativas de la sede central de la Universidad San Pedro durante el año 2023. Esta selección se consideró la más representativa y sólida para la investigación.

### **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

#### **Técnicas**

Se empleó un cuestionario con un diseño orientado a recopilar información de los componentes bajo investigación.

#### **Instrumentos de Investigación**

Se empleará un cuestionario debidamente organizado con preguntas estructuradas, las cuales tendrán como propósito recopilar información de las variables bajo investigación.

Para validar la información, se empleó el método del "Juicio de Expertos", mientras que para asegurar su confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Se procesaron los datos recolectados mediante el software SPSS versión 25. Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas y gráficos estadísticos estructurados de manera adecuada, compatibles con Microsoft Excel. Estas representaciones visuales posibilitan la formulación de conclusiones y recomendaciones pertinentes. Se empleó la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado para determinar la existencia de relaciones entre las variables, mientras que para evaluar la correlación entre ellas se aplicó el estadístico del Tau b de Kendal.



## 7. RESULTADOS

### 7.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla 1:** Creación de un ambiente organizacional propicio para el personal administrativo de la sede central de la USP a lo largo del año 2023.

| NIV.         | Encuest.  | % vál.       | % acum. |
|--------------|-----------|--------------|---------|
| N. MALO      | 8         | 25.8         | 25.8    |
| N. REGULAR   | 19        | 58.1         | 83.9    |
| N. BUENO     | 5         | 16.1         | 100.0   |
| <b>Total</b> | <b>31</b> | <b>100.0</b> |         |

#### Interpretación

Conforme a la tabla 1, el 58.1% de los empleados consultados sostiene que el ambiente organizacional del personal administrativo en la sede central de la USP para el año 2023 se encuentra en un nivel regular. Respecto al 25.8%, consideran que está en un nivel desfavorable, mientras que el 16.1% cree que se encuentra en un nivel positivo.

**Tabla 2:** Definición de la esfera de relaciones laborales para el personal administrativo en la sede principal de la USP a lo largo del año 2023.

| NIV.         | Encuest.  | % vál.       | %acum. |
|--------------|-----------|--------------|--------|
| N. MALO      | 9         | 28.1         | 28.1   |
| N. REGULAR   | 15        | 46.9         | 75.0   |
| N. BUENO     | 8         | 25.0         | 100.0  |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>100.0</b> |        |

### Interpretación

Conforme a los datos presentados en la tabla 2, el 46.9% de los empleados encuestados expresan que la dimensión de relaciones laborales en el personal administrativo de la sede central de la USP para el año 2023 se sitúa en un nivel considerado regular. Respecto a la calidad de estas relaciones, el 58.1% manifiesta que se encuentra en un nivel catalogado como malo, mientras que el 25.00% sostiene que presenta un nivel considerado bueno.

**Tabla 3:** Determinación de la estabilidad y dinámica del personal administrativo en la sede central de la USP a lo largo del año 2023.

| NIV.         | Encuest.  | % vál.       | % acum. |
|--------------|-----------|--------------|---------|
| NIV. MALO    | 10        | 31.3         | 31.3    |
| NIV. REGULAR | 14        | 43.8         | 75.0    |
| NIV. BUENO   | 8         | 25.0         | 100.0   |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>100.0</b> |         |

### Interpretación

Según los datos presentados en la tabla 3, el 43.8% de los empleados que participaron en la encuesta expresaron que la dimensión de estabilidad y cambio en el personal administrativo de la sede central de la USP en el año 2023 se encuentra en un nivel considerado regular. Por otro lado, el 31.3% indicó que dicho nivel es malo, mientras que el 25.00% sostuvo que es bueno.

**Tabla 4:** En el transcurso del año 2023, se llevará a cabo la determinación de la dimensión de autorrealización para el personal administrativo en la sede principal de la USP.

| <b>NIV.</b>  | <b>Encuest.</b> | <b>% vál.</b> | <b>% acum.</b> |
|--------------|-----------------|---------------|----------------|
| NIV. MALO    | 10              | 31.3          | 31.3           |
| NIV. REGULAR | 13              | 40.6          | 71.9           |
| NIV. BUENO   | 9               | 28.1          | 100.0          |
| <b>Total</b> | <b>32</b>       | <b>100.0</b>  |                |

### **Interpretación**

Conforme a los datos presentados en la tabla 4, un 40.6% de los empleados entrevistados expresan que la categoría estabilidad y cambio en el personal administrativo de la sede central de la USP, en el año 2023, se sitúa en un nivel regular. Para el 31.3%, el nivel es considerado malo, mientras que el 28.1% sostiene que alcanza un nivel bueno.

**Tabla 5:** Descripción de la ejecución laboral del personal administrativo en la sede principal de la USP.

| <b>NIV.</b>  | <b>Encuest.</b> | <b>% vál.</b> | <b>% acum.</b> |
|--------------|-----------------|---------------|----------------|
| NIV. MALO    | 15              | 46.9          | 46.9           |
| NIV. REGULAR | 10              | 31.3          | 78.1           |
| NIV. BUENO   | 7               | 21.9          | 100.0          |
| <b>Total</b> | <b>32</b>       | <b>100.0</b>  |                |

### Interpretación

Según la información presentada en la tabla 5, casi la mitad de los empleados entrevistados, específicamente el 46.9%, consideran que el rendimiento laboral de los empleados administrativos en la sede central de la USP para el año 2023 es deficiente. Un 31.3% sostiene que es de nivel medio, mientras que un 21.9% opina que alcanza un nivel satisfactorio.

**Tabla 6:** Descripción del comportamiento del personal administrativo en la sede central de la USP a lo largo del 2023.

| NIV.         | Encuest.  | % vál.       | % acum. |
|--------------|-----------|--------------|---------|
| NIV. MALO    | 14        | 43.8         | 43.8    |
| NIV. REGULAR | 18        | 56.3         | 100.0   |
| NIV. BUENO   | 0         | 0.0          | 100.0   |
| <b>Total</b> | <b>32</b> | <b>100.0</b> |         |

### Interpretación

Conforme a la tabla 6, el 56.3% de los empleados consultados expresan que la dimensión de conducta del personal administrativo en la sede central de la USP, en el transcurso del año 2023, exhibe un nivel considerado regular. Por otro lado, el 43.8% sostiene que presenta un nivel deficiente, mientras que ningún participante comparte la perspectiva de que posea un nivel positivo.

**Tabla 7:** Descripción de la evaluación de rendimiento del personal administrativo en la sede central de la USP para el año 2023.

| <b>NIV.</b>  | <b>Encuest.</b> | <b>% vál.</b> | <b>% acum.</b> |
|--------------|-----------------|---------------|----------------|
| NIV. MALO    | 9               | 28.1          | 28.1           |
| NIV. REGULAR | 23              | 71.9          | 100.0          |
| NIV. BUENO   | 0               | 0.0           | 100.0          |
| <b>Total</b> | <b>32</b>       | <b>100.0</b>  |                |

### **Interpretación**

Según la tabla 7, el 71.9% de los empleados encuestados consideran que la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la sede central de la USP para el año 2023 se ubica en una categoría regular. Por otro lado, el 28.1% sostiene que alcanza un nivel deficiente, mientras que no hay opiniones que respalden la idea de que alcanza un nivel positivo.

**Tabla 8:** Descripción de los logros obtenidos por el personal administrativo de la sede central de la USP a lo largo del año 2023 en la dimensión de resultados.

| <b>NIV.</b>  | <b>Encuest.</b> | <b>% vál.</b> | <b>% acum.</b> |
|--------------|-----------------|---------------|----------------|
| NIV. MALO    | 15              | 46.9          | 46.9           |
| NIV. REGULAR | 17              | 53.1          | 100.0          |
| NIV. BUENO   | 0               | 0.0           | 100.0          |
| <b>Total</b> | <b>32</b>       | <b>100.0</b>  |                |

### **Interpretación**

De acuerdo con la tabla 8, el 53.1% de los empleados encuestados sostienen que la dimensión de evaluación del rendimiento del personal administrativo en la sede central

de la USP para el año 2023 se ubica en un nivel regular. En contraste, el 46.91% considera que dicho nivel es deficiente, mientras que ningún participante comparte la percepción de que sea bueno.

**Tabla 9:** Descripción de la eficiencia laboral de los empleados administrativos en la sede principal de la USP a lo largo del año 2023.

| <b>NIV.</b>  | <b>Encuest.</b> | <b>% vál.</b> | <b>% acum.</b> |
|--------------|-----------------|---------------|----------------|
| NIV. BAJO    | 12              | 37.5          | 37.5           |
| NIV. MEDIO   | 20              | 62.5          | 100.0          |
| NIV. BUENO   | 0               | 0.0           | 100.0          |
| <b>Total</b> | <b>32</b>       | <b>100.0</b>  |                |

### **Interpretación**

Según la información proporcionada en la tabla 9, un 62.5% de los trabajadores entrevistados expresan la idea de que la eficiencia del personal administrativo en la sede central de la USP, durante el año 2023, muestra un rendimiento deficiente. En contraste, un 37.5% indican que la eficiencia se sitúa en un nivel insatisfactorio. Resulta notable que ninguno de los participantes considere que el rendimiento sea positivo.

## 7.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

**Tabla 10: Meta principal** - Evaluar cómo el entorno laboral afecta el rendimiento de los empleados administrativos en la sede principal de la USP a lo largo del año 2023.

| Pruebas de chi-cuadrado |                      |     |                                      |
|-------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
|                         | Valor                | df  | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 260,667 <sup>a</sup> | 200 | 0.003                                |
| Razón de verosimilitud  | 117.808              | 200 | 1.000                                |
| Asoc. lineal por lineal | 4.637                | 1   | 0.031                                |
| Núm. de casos vál.      | 32                   |     |                                      |

a. 231 casillas (100,0%) han experimentado un recuento menor que 5. El mínimo esperado es ,03.

### Interpretación

Según la tabla 10, el nivel de significancia, que es 0.003, resulta inferior a 0.05. Por ende, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. En otras palabras, queda demostrado que el entorno organizacional ejerce un impacto notable en el rendimiento laboral del equipo administrativo en la sede central de la USP durante el año 2023.

**Tabla 11:** Examinando la relación entre el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados administrativos en la sede principal de la USP a lo largo del año 2023.

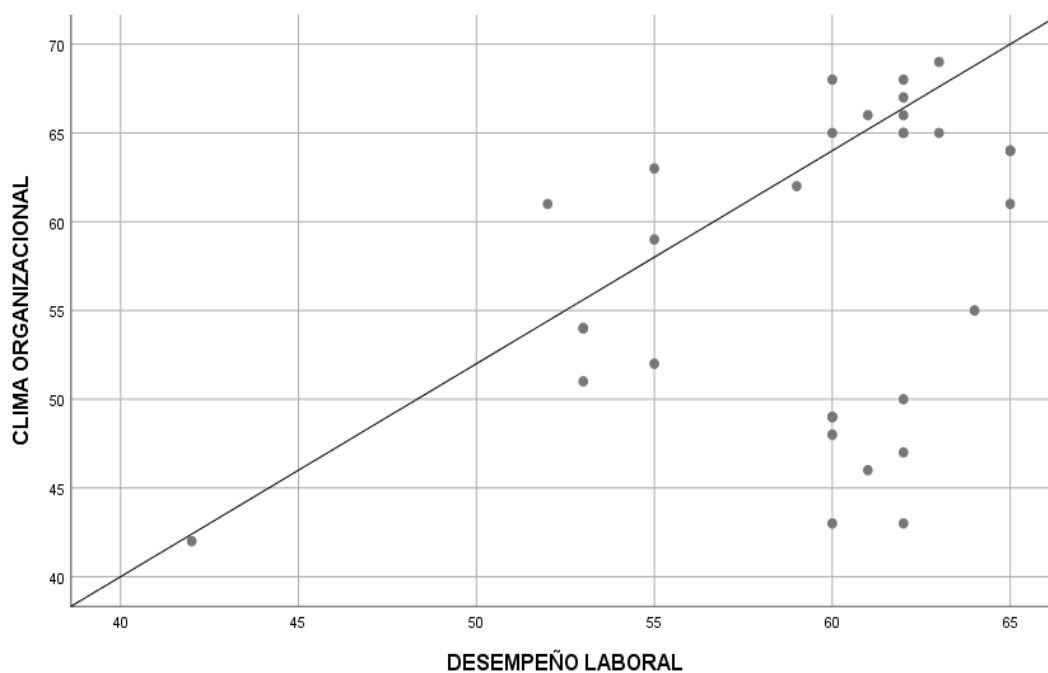
|                  |              | Correlac.                  |            |              |
|------------------|--------------|----------------------------|------------|--------------|
|                  |              |                            | CLIMA ORG. | DESEMP. LAB. |
| Tau_b de Kendall | CLIMA ORG.   | Coeficiente de correlación | 1.000      | 0.235        |
|                  |              | Sig. (bilateral)           |            | 0.007        |
|                  | DESEMP. LAB. | N                          | 32         | 32           |
|                  |              | Coeficiente de correlación | 0.235      | 1.000        |
|                  |              | Sig. (bilateral)           | 0.075      |              |
| N                |              |                            | 32         | 32           |

### Interpretación

De igual manera, en la tabla 11 se evidencia que el índice de correlación es 0.235, indicando así una conexión positiva de escasa magnitud entre las variables relacionadas al ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo. No obstante, dado el nivel de importancia inferior a 0.05 ( $0.007 < 0.05$ ), se puede inferir que el ambiente organizacional ejerce una influencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP en el transcurso del año 2023.



**Figura 1:** Representación gráfica que ilustra la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede principal de la USP en el año 2023.



### Interpretación

Conforme a la información presentada en la figura 1, se observa una conexión positiva de magnitud reducida, cifrada en 0,235, entre las variables analizadas: el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo, indicando que ambas variables se manifiestan en concordancia.

**Tabla 12:** Evaluación de cómo la dimensión de las relaciones laborales afecta el rendimiento laboral de los empleados administrativos en la sede central de la USP.

| <b>Pruebas de chi-cuadrado</b> |                     |           |                                             |
|--------------------------------|---------------------|-----------|---------------------------------------------|
|                                | <b>Val.</b>         | <b>df</b> | <b>Significación asint.<br/>(bilateral)</b> |
| Chi-cuadrado de Pearson        | 80,444 <sup>a</sup> | 90        | 0.025                                       |
| Razón de verosimil.            | 67.847              | 90        | 0.961                                       |
| Asoc. lineal por lineal        | 5.361               | 1         | 0.021                                       |
| <b>Número de casos válidos</b> | <b>32</b>           |           |                                             |

a. 110 casillas (100,0%) han experimentado un recuento menor que 5. El mínimo esperado es ,06.

### **Interpretación**

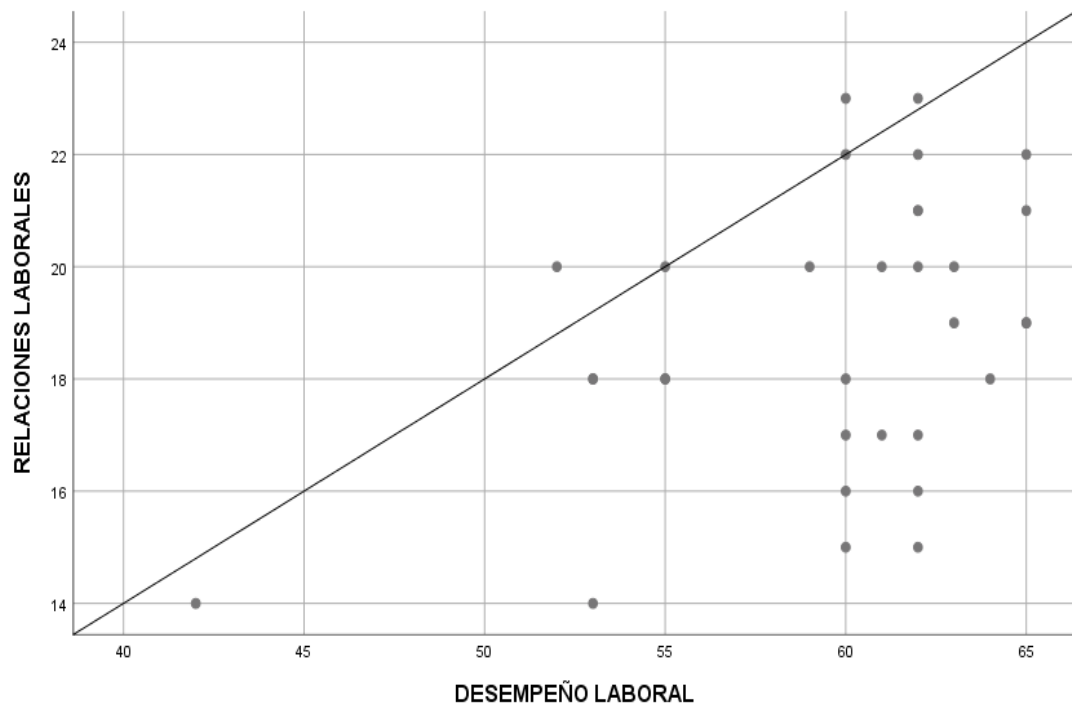
Según la tabla 12, se observa que el nivel de significancia es inferior a 0.05, específicamente 0.025, indicando que la dimensión de las relaciones laborales ejerce una influencia significativa en el rendimiento laboral de los empleados administrativos de la sede central de la USP en el transcurso del año 2023.

**Tabla 13:** Examinando la relación entre la dimensión de relaciones laborales y el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP durante el año 2023, se llevará a cabo un análisis de correlación.

| Correlac.        |              |                            |              |             |
|------------------|--------------|----------------------------|--------------|-------------|
|                  |              |                            | DESEMP. LAB. | RELAC. LAB. |
| Tau_b de Kendall | DESEMP. LAB. | Coef. de correlac.         | 1.000        | 0.423       |
|                  |              | Sig. (bilateral)           |              | 0.041       |
|                  |              | N                          | 32           | 32          |
|                  | RELAC. LAB.  | Coeficiente de correlación | 0.423        | 1.000       |
|                  |              | Sig. (bilateral)           | 0.041        |             |
| N                |              |                            | 32           | 32          |

Según la información proporcionada en la tabla 11, se evidencia que el coeficiente de correlación es 0.423, indicando así una correlación positiva de magnitud reducida entre las dimensiones de relaciones laborales y desempeño laboral. A pesar de la correlación baja, la significancia estadística, con un nivel menor al 0.05 ( $0.041 < 0.05$ ), lleva a la conclusión de que la dimensión de relaciones laborales tiene una influencia significativa en el rendimiento laboral del personal administrativo de la sede central de la USP en el año 2023.

**Figura 2:** Representación gráfica que ilustra la relación entre la dimensión de las relaciones laborales y el rendimiento laboral de los empleados administrativos en la sede principal de la USP durante el año 2023.



### Interpretación

Conforme a la figura 2, se observa una conexión débil de 0,423 entre la dimensión de relaciones laborales y el rendimiento en el trabajo. Esto indica que ambas variables tienen una asociación positiva, ya que se mueven en la misma dirección.

**Tabla 14:** El cuarto objetivo específico se centra en evaluar con precisión cómo la dimensión de estabilidad y cambio incide en el rendimiento laboral de los empleados administrativos que trabajan en la sede central de la USP.

| <b>Prueb. de chi-cuadrado</b>  |                      |           |                                         |
|--------------------------------|----------------------|-----------|-----------------------------------------|
|                                | <b>Val.</b>          | <b>df</b> | <b>Signific. Asint.<br/>(bilateral)</b> |
| Chi-cuadrado de Pearson        | 140,235 <sup>a</sup> | 120       | 0.003                                   |
| Razón de verosimil.            | 77.923               | 120       | 0.999                                   |
| Asoc. lineal por lineal        | 4.393                | 1         | 0.036                                   |
| <b>Número de casos válidos</b> | <b>32</b>            |           |                                         |

a. 143 casillas (100,0%) han experimentado un recuento menor que 5. El recuento mínimo es ,03.

### **Interpretación**

Según la tabla 14, la importancia estadística se evidencia al ser inferior a 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ). En consecuencia, la dimensión estabilidad y cambio ejerce un impacto significativo en el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP durante el año 2023.

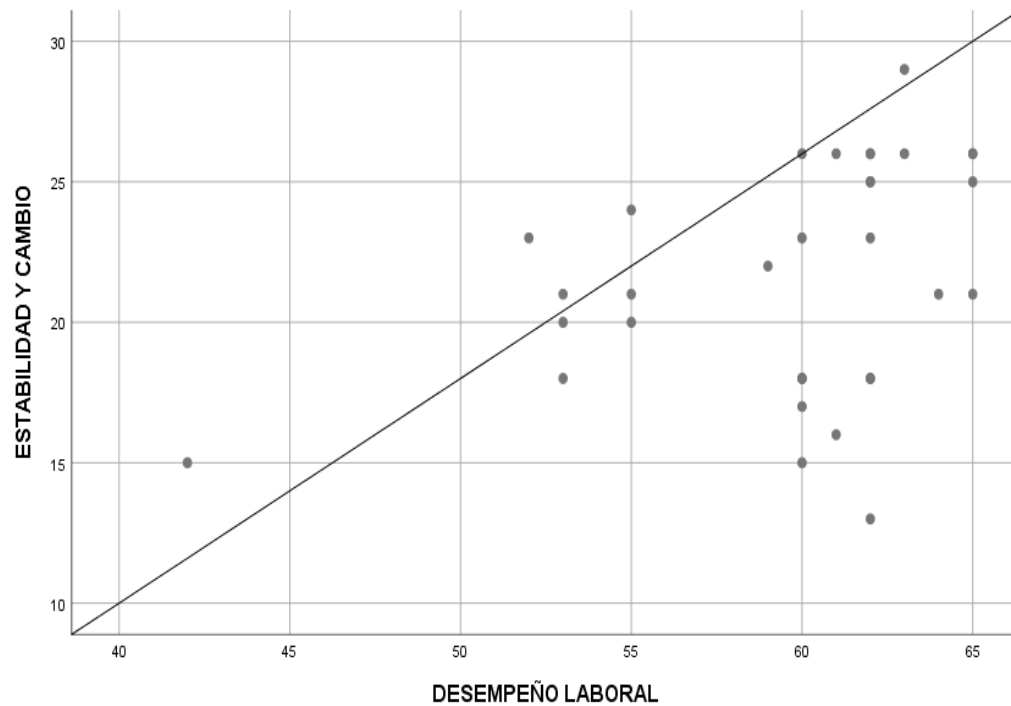
**Tabla 15:** Evaluación de la relación entre la estabilidad y el cambio en el rendimiento laboral de los empleados administrativos en la sede central de la USP a lo largo de 2023.

| Correlac.        |                 |                    |              |                 |
|------------------|-----------------|--------------------|--------------|-----------------|
|                  |                 |                    | DESEMP. LAB. | ESTAB. Y CAMBIO |
| Tau_b de Kendall | DESEMP. LAB.    | Coef. de correlac. | 1.000        | ,312*           |
|                  |                 | Sig. (bilateral)   |              | 0.024           |
|                  |                 | N                  | 32           | 32              |
|                  | ESTAB. Y CAMBIO | Coef. de correlac. | ,312*        | 1.000           |
|                  |                 | Sig. (bilateral)   | 0.024        |                 |
|                  |                 | N                  | 32           | 32              |

### Interpretación

Según la tabla 15, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.312, indicando una conexión positiva débil entre la dimensión de estabilidad y cambio y el rendimiento laboral. No obstante, considerando el nivel de significancia inferior a 0.05 ( $0.024 < 0.05$ ), se infiere que la dimensión de estabilidad y cambio tiene un impacto significativo en el desempeño laboral del personal administrativo en la sede central de la USP durante el año 2023.

**Figura 3:** Representación gráfica de la relación entre la estabilidad y variabilidad, así como el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP, correspondiente al año 2023.



### Interpretación

De acuerdo con la figura 3, se observa una correlación positiva baja de 0,312 entre la dimensión estabilidad y cambio y el rendimiento laboral, indicando que ambas variables se desplazan en la misma dirección.

**Tabla 16:** Determinar el impacto de la dimensión de autorrealización en el rendimiento laboral de los empleados administrativos en la sede principal de la USP.

| <b>Prueb. de chi-cuadrado</b>  |                      |           |                                   |
|--------------------------------|----------------------|-----------|-----------------------------------|
|                                | <b>Val.</b>          | <b>df</b> | <b>Signif. Asint. (bilateral)</b> |
| Chi-cuadrado de Pearson        | 103,429 <sup>a</sup> | 90        | 0.002                             |
| Razón de verosim.              | 69.064               | 90        | 0.951                             |
| Asoc. lineal por lineal        | 2.295                | 1         | 0.130                             |
| <b>Número de casos válidos</b> | <b>32</b>            |           |                                   |

a. 110 casillas (100,0%) han experimentado un recuento menor que 5. El mínimo esperado es ,03.

### **Interpretación**

Según la tabla 16, el nivel de importancia es inferior a 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ). En consecuencia, se concluye que la dimensión de autorrealización ejerce un impacto significativo en el rendimiento laboral de los empleados administrativos en la sede central de la USP durante el año 2023.



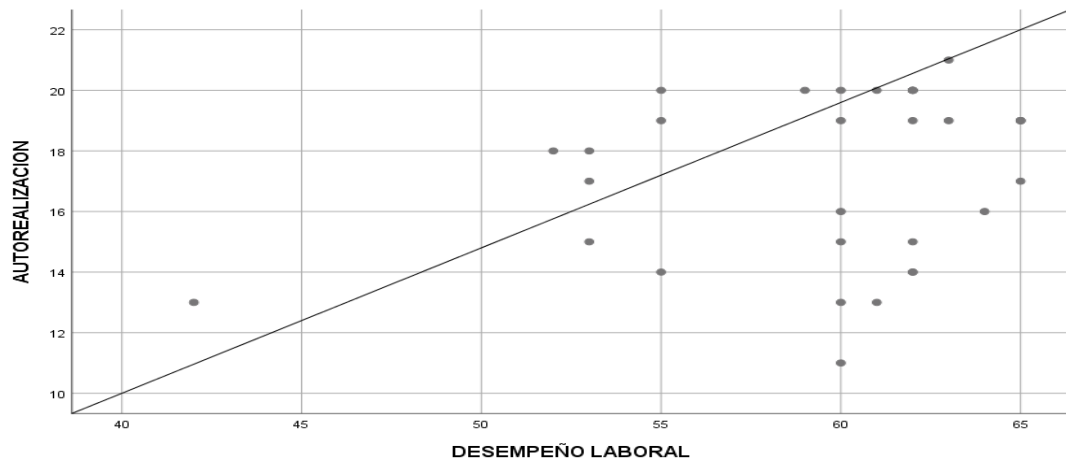
**Tabla 17:** Evaluación de la relación entre el nivel de autorrealización y el rendimiento laboral de los empleados administrativos en la sede central de la USP a lo largo del año 2023.

|                     |              | .Correlac.            | DESEMP.<br>LAB. | AUTOREAL. |
|---------------------|--------------|-----------------------|-----------------|-----------|
| Tau_b de<br>Kendall | DESEMP. LAB. | Coef. de<br>correlac. | 1.000           | 0.188     |
|                     |              | Sig. (bilateral)      |                 | 0.002     |
|                     |              | N                     | 32              | 32        |
|                     | AUTOREAL.    | Coef. de<br>correlac. | 0.002           | 1.000     |
|                     |              | Sig. (bilateral)      | 0.170           |           |
|                     |              | N                     | 32              | 32        |

### Interpretación

Según la tabla 17, se evidencia que el coeficiente de correlación es 0.188, indicando una correlación positiva baja entre la autorrealización y el rendimiento laboral. Sin embargo, al considerar el nivel de significancia, que es inferior a 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ), se puede concluir que la influencia de la autorrealización en el desempeño laboral del personal administrativo en la sede central de la USP en 2023 es estadísticamente significativa.

**Figura 4:** Durante el año 2023, se llevó a cabo un análisis gráfico que representó la relación entre la autorrealización y el rendimiento laboral en el personal administrativo de la sede central de la USP, utilizando un gráfico de dispersión.



### Interpretación

Conforme a la representación gráfica número 4, se observa una conexión débilmente positiva de 0,188 entre la dimensión de autorrealización y el rendimiento en el trabajo. En otras palabras, ambas variables presentan una orientación o tendencia similar.

## 8. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

**Análisis y discusión del Obj. Gener.: Determinar de qué manera el clima organizacional, influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP, durante el año 2023.**

Los resultados del estudio respaldan la hipótesis de que el clima organizacional ejerce una influencia significativa en el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP para el año 2023, evidenciado por un nivel de significancia de 0.003, lo que lleva a respaldar la hipótesis alternativa y descartar la nula. Estos hallazgos están en línea con investigaciones anteriores, como la de Durán (2018), que exploró la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en un contexto agrario, y la de Correa y Liñan (2021), quienes estudiaron la relación en el ámbito obrero en la empresa LICHTGROUP SAC. Además, se observa consistencia con la investigación de Cubas (2019), que examinó la conexión entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en M&A Comunicaciones EIRL.

Durán empleó un enfoque no experimental y descriptivo-correlacional, utilizando encuestas y cuestionarios, concluyendo que existe una correlación positiva y fuerte entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en 2018. Correa y Liñan, en su estudio aplicado y correlacional no experimental, validaron la hipótesis al obtener un puntaje de (0,000), indicando una relación significativa y directa entre las variables. Cubas, utilizando encuestas y matrices de evaluación con una escala del 1 al 5, concluyó que existe una relación altamente significativa y un coeficiente de Spearman de 0.668 en 2019.

En resumen, los resultados subrayan la importancia estratégica para las empresas de enfocarse en mejorar su clima organizacional, ya que este factor incide de manera

significativa en el rendimiento laboral de los empleados en sus respectivas áreas de trabajo. La convergencia de estos hallazgos refuerza la validez y la aplicabilidad de los resultados en distintos contextos empresariales.

### **Análisis y discusión del Obj. Espec. 1: Establecer el clima organizacional, del personal administrativo de la sede central de la USP.**

Conforme a la información presentada en la tabla 1, el 58.1% de los empleados encuestados sostiene que el entorno laboral del personal administrativo en la sede central de la USP en el año 2023 posee un nivel considerado regular. En contraste, el 25.8% opina que dicho clima es catalogado como malo, mientras que el 16.1% lo percibe como bueno. Estos hallazgos guardan semejanza con los resultados obtenidos por Samanamud y Sánchez en 2018. La finalidad general de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del personal en el ámbito administrativo del Tercer Hospital Essalud Chimbote durante el año 2018. Se emplearon métodos de correlación cuantitativa y descriptiva en un grupo de 50 empleados. Se llevaron a cabo dos encuestas periódicas para recolectar la información requerida: una enfocada en variables de clima organizacional y otra en variables de desempeño laboral. A partir de los datos recopilados, se concluye que existe una conexión entre las variables en estudio, evidenciada por un chi-cuadrado de prueba de 10.824, superando el valor tabulado de 9.487, con un nivel de significancia de 0.029, inferior a 0.05, lo que respalda la aceptación de la hipótesis y el rechazo de la hipótesis nula. Adicionalmente, se observa que el territorio administrativo del Tercer Hospital Essalud Chimbote experimentó un clima organizacional positivo en 2018, siendo respaldado por el 44% de los encuestados (22 personas). Al analizar las dimensiones, se revela que en la autorrealización, el 44% (22) de los colaboradores la percibe como incompleta, mientras que en condiciones de trabajo, el 66% (33) la considera relativamente incompleta. Respecto a la carga de trabajo, el 50% (25) la

evalúa como buena, y en cuanto a la asistencia, el 74% (37) la considera relativamente mejor. La dimensión de calidad, evaluada por el 50% (25), muestra que es regular. Según los resultados, resulta imperativo evaluar el clima organizacional en toda la empresa, ya que proporciona un diagnóstico más objetivo, facilitando la toma de decisiones adecuadas en este aspecto empresarial.

### **Análisis y discusión del Obj. Espec. 2: Especificar el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.**

Según la tabla 5, el 46.9% de los empleados encuestados sostienen que el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP para el año 2023 se clasifica como deficiente; el 31.3% opina que tiene un nivel regular, mientras que el 21.9% cree que es bueno. Estos resultados coinciden con la investigación de Villalva (2020), quien se propuso analizar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Financiera Mibanco en Cajamarca durante 2020. La metodología utilizada fue el Diseño no Experimental Transversal, Prospectivo Descriptivo Correlacional. La muestra, compuesta por 50 colaboradores, se seleccionó por conveniencia, aplicando encuestas y cuestionarios como instrumentos para medir las variables trazadas. La conclusión fue que el desempeño laboral es positivo y favorable, influyendo en un 35%. Además, se destaca la importancia de las tendencias y la competitividad en el mercado financiero para el liderazgo y la posición en la región, así como la aceptabilidad por parte de la cartera de clientes de la Financiera Mibanco. Estos resultados difieren de Luciano y Sáenz (2018), cuyo estudio se centra en comprender cómo el clima organizacional afecta el rendimiento de los empleados en Tango Lounge E.I.R.L. en el Nuevo Distrito de Chimbote en 2018. El propósito es medir el rendimiento laboral e identificar las razones que limitan el buen desempeño de los empleados, utilizando estadísticas descriptivas, tablas y gráficos, la prueba del coeficiente alfa de Cron-Bach y la validación de la confiabilidad del instrumento, así como opiniones de expertos en el tema. La conclusión sugiere que el personal de Tango Lounge E.I.R.L. en

el Nuevo Distrito de Chimbote rara vez logra un rendimiento laboral óptimo debido a un clima organizacional deficiente. Además, estos resultados coinciden con Aquije y Chavez (2022), cuyo estudio busca analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del personal operativo del Departamento de Seguridad Ciudadana de la provincia y municipio de Trujillo. El diseño fue causal correlacional transversal y no experimental, aplicando encuestas a 200 empleados para examinar el clima organizacional y el rendimiento laboral. Los resultados indican que el clima organizacional alcanzó el 44% del nivel normal y el rendimiento del operador alcanzó el 38% del nivel adecuado, con un valor de correlación de Spearman de  $\rho = 0,525$  y una significancia de 0,000. La investigación concluye que el impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral del personal operativo es del 34.2%, y el 65.8% del rendimiento laboral puede explicarse por otros factores. La relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal empresarial de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Provincia de Trujillo es moderada y significativa. Según estos resultados, es crucial considerar constantemente el rendimiento laboral de los colaboradores y evaluarlos bajo un programa adecuado de evaluación del desempeño, asegurándose de que comprendan qué aspectos serán evaluados.

**Análisis y discusión del Obj. Espec. 3: Determinar la influencia de la dimensión relaciones laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.**

Según la tabla 12, el nivel de importancia es inferior a 0.05 ( $0.025 < 0.05$ ). Por ende, la dimensión de relaciones laborales ejerce una influencia significativa en el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP durante el año 2023. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Vera (2018) en su investigación sobre el clima organizacional, específicamente en cuanto a las relaciones laborales y su efecto en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense en Callao en 2018.

El estudio de Vera (2018) realizó un estudio para determinar la relación entre el clima de la institución y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense en Callao en 2018. Este enfoque aplicado empleó un diseño no experimental de correlación causal y corte transversal. La muestra incluyó a 120 trabajadores administrativos, evaluados mediante cuestionarios y la Escala de Likert validada. Los resultados indican una influencia positiva considerable entre el clima de la institución, específicamente en el aspecto de relaciones laborales, y el rendimiento de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense en Callao. Esto se evidenció mediante un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0.574$ ) y un p-valor de 0.000, interpretándose como que el clima organizacional, particularmente en lo relativo a las relaciones laborales, tiene una influencia significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en una Institución Castrense en Callao en 2018.

Dado que las relaciones laborales, como dimensión del clima organizacional, impactan significativamente en el rendimiento laboral, es imperativo que las empresas mejoren sus relaciones laborales con los trabajadores administrativos, ya que estas tienen un efecto directo en el desempeño de los trabajadores en cualquier entidad empresarial.

**Análisis y discusión del Obj. Espec. 4: Precisar la influencia de la dimensión estabilidad y cambio en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.**

Según la tabla 14, el nivel de importancia es inferior a 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ). Por ende, la dimensión de estabilidad y cambio tiene una influencia destacada en el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP en el año 2023. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Torres (2019). El propósito de la investigación es entender la conexión entre el ambiente organizacional y los resultados laborales de los colaboradores de Saga Falabella S.A. en la zona comercial de Trujillo

en 2019. El estudio, no experimental, incluyó a una población de 97 empleados. Se llevaron a cabo dos estudios utilizando el procedimiento estadístico SPSS 25 para determinar la relación entre el "Clima organizacional y desempeño laboral". Los resultados obtenidos reflejan la organización. La "relación entre ambiente y desempeño laboral" presenta una correlación directa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.682 y un p-valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Los resultados indican que el 83.5% del clima organizacional es positivo, y el 72.2% de las personas considera que su desempeño laboral es excelente. También se identifica una conexión entre las dimensiones de estructura, estabilidad y cambio, comportamiento organizacional, relaciones interpersonales y desempeño, con coeficientes de correlación Rho de Spearman de 0.639, 0.581 y 0.630, respectivamente, y un valor de p de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Por tanto, se establece una relación directa moderada entre aspectos de las variables climáticas y el desempeño laboral. A la luz de estos resultados y considerando la influencia significativa de la estabilidad y cambio como dimensión del clima organizacional en el desempeño laboral, es imperativo que las empresas fomenten la participación del personal administrativo en programas de innovación y creatividad. Además, las empresas deben mejorar sus programas de promoción y ascenso para proporcionar a los trabajadores una estabilidad laboral, emocional y psicológica dentro de la empresa.

**Análisis y discusión del Obj. Espec. 5: Establecer la influencia de la dimensión autorrealización en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.**

Según la tabla 16, el nivel de importancia es inferior a 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ). Por ende, la influencia de la autorrealización en el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP en 2023 es significativa. Estos hallazgos concuerdan con Quiroga y Romero (2019), quienes en su investigación titulada "El clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Ugel Chepén 2019" indagaron la relación



entre el clima laboral, abordando dimensiones como motivación, autorrealización y adaptabilidad, y el desempeño del personal administrativo de la UGEL Chepén en 2019. Su estudio, de tipo descriptivo y correlacional, abarcó toda la población de la UGEL, prescindiendo de una muestra debido a su pequeño tamaño. Para recopilar datos, emplearon un cuestionario con 23 preguntas en escala Likert, evaluando variables ambientales laborales y desempeño de empleados. El instrumento fue validado por tres expertos mediante el coeficiente alfa de Cronbach, y se aplicó la prueba de Kendall para evaluar la relación entre variables. El análisis a través del software estadístico IBM SPSS versión 25 reveló que la conexión entre las variables climáticas y su impacto en el desempeño laboral es leve y no significativa. En consecuencia, se concluyó que el clima laboral influye gradualmente en el desempeño de los empleados. Dados los resultados y considerando la influencia significativa de la autorrealización como dimensión del clima organizacional en el rendimiento laboral, es imperativo que las empresas fomenten la consecución de metas institucionales y personales por parte del personal administrativo. La actualidad refleja que muchos trabajadores buscan obtener una formación académica, motivados por aspiraciones profesionales y laborales; en este contexto, contar con una trayectoria profesional en la empresa resulta beneficioso para su autorrealización.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Con base en los hallazgos del objetivo general, se determinó que el rendimiento laboral del personal administrativo en la sede central de la USP durante el año 2023 se ve notablemente afectado por el clima organizacional. Esto se respalda con un nivel de significancia inferior a 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ), lo que condujo a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula.

En cuanto al objetivo específico 1, el 58.1% de los empleados encuestados indicaron que el clima organizacional en la sede central de la USP en 2023 es de nivel regular. Un 25.8% lo calificó como malo, mientras que un 16.1% lo consideró bueno.

Según los resultados del objetivo específico 2, el 46.9% de los encuestados opinaron que el desempeño laboral del personal administrativo en la sede central de la USP en 2023 es malo, el 31.3% lo calificó como regular y el 21.9% como bueno. Además, en relación con el objetivo específico 3, se concluye que la dimensión de relaciones laborales influye de manera significativa en el desempeño laboral, ya que el nivel de significancia es inferior a 0.05 ( $0.025 < 0.05$ ).

En referencia al objetivo específico 4, la dimensión de estabilidad y cambio afecta significativamente el desempeño laboral del personal administrativo en la sede central de la USP en 2023, con un nivel de significancia inferior a 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ).

Finalmente, con respecto al objetivo específico 5, se concluye que la dimensión de autorrealización tiene un impacto significativo en el desempeño laboral del personal administrativo en la sede central de la USP en 2023, ya que el nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ).

## **RECOMENDACIONES**

Considerando que el ambiente laboral incide de manera significativa en el rendimiento laboral, se sugiere que las autoridades universitarias, incluyendo el rector, vicerrectorados, direcciones administrativas, direcciones académicas, y los líderes de oficinas (tanto académicas como administrativas), deben asegurarse de mantener un ambiente laboral positivo. Es crucial que en sus respectivas áreas de trabajo se eviten alteraciones en el clima organizacional, como ruidos, rumores, chismes, malentendidos y comunicaciones deficientes, que puedan perjudicar el desempeño del personal administrativo en la sede central de la Universidad San Pedro durante el año 2023.

De acuerdo con un estudio, más del 80% de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad San Pedro en 2023 expresaron que el clima organizacional se sitúa entre regular y malo. Por lo tanto, se insta a las autoridades universitarias y a las responsables de las áreas de bienestar universitario, recursos humanos y responsabilidad social a llevar a cabo actividades destinadas a mejorar el clima organizacional. Estas actividades pueden incluir eventos recreativos, deportivos, sociales, culturales y capacitaciones, con el objetivo de promover un clima organizacional positivo y proactivo.

Es aconsejable que las autoridades universitarias de todos los niveles jerárquicos tomen medidas para mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo de la sede central. Dado que más del 78% de los trabajadores consideran que el desempeño se encuentra en un nivel bajo o regular, se sugiere la elaboración, presentación y aprobación de planes relacionados con el pago de remuneraciones, la motivación, la evaluación del desempeño y las oportunidades de promoción, ya que hasta la fecha no existe una línea clara de carrera para el personal administrativo en la Universidad San Pedro.

Se aconseja a las autoridades universitarias de todos los niveles, tanto académicas como administrativas, que cuiden, mejoren y optimicen las relaciones laborales, ya

que esto tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral. Esto se puede lograr mediante un plan o programa de capacitación, donde los contenidos estén orientados a mejorar las relaciones laborales y humanas entre el personal administrativo y académico de la sede y filiales de la USP.

Es recomendable que las autoridades universitarias de nivel académico y administrativo implementen programas para mejorar la estabilidad de los trabajadores administrativos de la sede central de la USP. Además, deben tener en cuenta la opinión de los trabajadores para mejorar los procesos y procedimientos y ofrecer un mejor servicio de calidad a los clientes internos y externos de la universidad. La innovación y la creatividad deben ser fomentadas a través de programas de incentivos, reconociendo a los trabajadores que presenten contribuciones destacadas para innovar y crear nuevos productos, procesos y procedimientos.

La universidad, mediante las oficinas de planificación, recursos humanos y bienestar social, debería diseñar un programa de línea de carrera que brinde a los trabajadores administrativos de la sede central y filiales la oportunidad de ascender a puestos de mayor jerarquía. Esto es especialmente relevante considerando que muchos de ellos han concluido sus estudios universitarios con esfuerzo y cuentan con títulos otorgados por la institución.

## 10. REEFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquije, J. y Chavez, C. (2022) *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, 2022, Universidad San Pedro – Trujillo recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114088/Aquije\\_CJM-Chavez\\_CCRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114088/Aquije_CJM-Chavez_CCRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ascoy, Sh.. y Espinola, S. (2022) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri*, 2022. Universidad Cesar Vallejo – Trujillo 2022. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93279/Ascoy\\_CSJ-Espinola\\_SCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93279/Ascoy_CSJ-Espinola_SCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campos, M. y Ruesta, S. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018*. Universidad César Vallejo – Chimbote. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28669/Ruesta\\_CSE-Campos\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28669/Ruesta_CSE-Campos_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correa, H. y Liñan G. (2021) *Clima organizacional y desempeño laboral de los obreros de la Empresa Lichtgroup s.a.c. Chimbote 2021*. Universidad César Vallejo – Chimbote. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96207/Correa\\_JHB-Li%c3%b1an\\_RGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96207/Correa_JHB-Li%c3%b1an_RGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cubas, J. (2019) *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019*. Universidad Cesar Vallejo Trujillo. Recuperado de  
[:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57083/Cubas\\_NJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57083/Cubas_NJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos y el Capital Humano en las Organizaciones*. México: McGraw – Hill/Interamericana editores S.A. de C.V. recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/114554000/>
- Duran, C. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Programa Agrario Agro rural Minagri - Lima, 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24694/Duran\\_CC-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24694/Duran_CC-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Ferreñan, M. y González, D. (2019) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019*. Universidad Cesar Vallejo – Chepen 2019. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40671/Ferre%c3%b1an\\_AMJ-Gonzalez\\_ADJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40671/Ferre%c3%b1an_AMJ-Gonzalez_ADJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaime, A y Roncal, D. (2022) *Clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de Leandro constructora, contratistas y servicios generales SAC, Trujillo – 2021*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Jaime\\_BAE-Roncal\\_CDE%20-%20SD.pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Jaime_BAE-Roncal_CDE%20-%20SD.pdf)
- Llumpo, B. y Valdera, S. (2020) *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo - San Pedro de LLoc, 2020*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo\\_CBA-Valdera\\_SLA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo_CBA-Valdera_SLA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Luciano, M. y Sáenz, J. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la empresa TANGO LOUNGE E.I.R.L. en Nuevo Chimbote, 2018*. Universidad San Pedro – Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/20369/Tesis\\_69524.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/20369/Tesis_69524.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moos, R., Insel, P.M. & Humphrey, B. (1974). *Preliminary Manual for Family Environment Scale; Work Environment Scale and Group Environment Scale*.

- Palo Alto, CA: National Press Book. RECUPERADO DE:*  
<https://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>
- Montoya, C.. (2009). *Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. Visión de futuro, 11(1)* Recuperado en 28 de agosto de 2018, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28821>
- Quiroga, J. y Romero, (2019) *El clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la UGEL Chepèn -2019*. Universidad Cesar Vallejo – Chepen 2019. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40985/Quiroga\\_MJD-Romero\\_GFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40985/Quiroga_MJD-Romero_GFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rentería, V. (2019) *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana.2019*. Universidad San Pedro – Piura. Recuperado de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12648/Tesis\\_63141.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12648/Tesis_63141.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Pearson. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.+\(2004\).+Comportamiento+organizacional+\(10%C2%AA+ed.\).+M%C3%A9xico:+Pearson.&ots=YL7dakpd1e&sig=zMPvk27\\_ttQbtRZxWavXDspYPSI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.+(2004).+Comportamiento+organizacional+(10%C2%AA+ed.).+M%C3%A9xico:+Pearson.&ots=YL7dakpd1e&sig=zMPvk27_ttQbtRZxWavXDspYPSI#v=onepage&q&f=false)
- García, M., Vegas, J., y Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (1a. ed.). Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/1ff32dcf-658c-4d9b-87be-07648da678c1>
- Samanamud, M. y Sánchez, C. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018*

- Universidad César Vallejo – Chimbote. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29008/Samana\\_mud\\_MMH-Sanchez\\_FCV-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29008/Samana_mud_MMH-Sanchez_FCV-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Sumath, J (2002), *Productividad*. Recuperado de: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/7268/Capitulo1.pdf>
- Torres, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/TORRES\\_GN%20-%20SD-1.pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/TORRES_GN%20-%20SD-1.pdf)
- Vera, A. (2018) *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una institución castrense, Callao 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30626/Vera\\_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30626/Vera_CAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villalva, E. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en Financiera MiBanco, Cajamarca- 2020.*, Universidad San Pedro – Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18710/Tesis\\_67904.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18710/Tesis_67904.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## **Anexos y apéndices**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variables                   | Definición Conceptual                                                                                                                                                                                               | Definición Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dimensiones              | Indicadores             | Items | Escala de medición                                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Clima organizacional</b> | “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”<br><u>Robbins</u> (2011)                           | El clima organizacional es un aspecto motivacional de los trabajadores de una organización. También es una forma de describir el comportamiento de los colaboradores. Esta variable se medirá a través de las siguientes dimensiones: Relaciones laborales, estabilidad y cambio, y la autorrealización                                                     | Relaciones laborales     | Involucramiento         | 1,2   | 1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Unión                   | 3,4   |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Apoyo                   | 5     |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Estabilidad y cambio     | Claridad                | 6,7   |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Control                 | 8,9   |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Innovación              | 10,11 |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Autorrealización         | Autonomía               | 12,13 |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Organización            | 14    |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Precisión               | 15,16 |                                                                          |
| <b>Desempeño laboral</b>    | La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar.<br><u>Chiavenato</u> (2009). | El desempeño laboral es el desenvolvimiento y cumplimiento de los deberes o funciones que todo trabajador cumple en un puesto de trabajo. Su evaluación es la forma de medir el rendimiento y su desempeño en un puesto de trabajo. Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Comportamiento, Evaluación, logro de resultados y la productividad | Comportamiento           | Actitudes en el trabajo | 17,18 | 1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>Siempre    |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Evaluación del desempeño | Eficiencia              | 19,20 |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Eficacia                | 21,22 |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Logro de resultados      | Metas                   | 23    |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Objetivos               | 24,25 |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Productividad            | Rendimiento             | 26,27 |                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Calidad                 | 28,29 |                                                                          |

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

| Problema                                                                                                                          | Variables                                                          | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿De qué manera el clima organizacional, influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP? | <p><b>Clima Organizacional</b></p> <p><b>Desempeño laboral</b></p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b><br/>Determinar de qué manera el clima organizacional, influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP, durante el año 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b><br/>Establecer el clima organizacional, del personal administrativo de la sede central de la USP.</p> <p>Especificar el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.</p> <p>Determinar la influencia de la dimensión relaciones laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.</p> <p>Precisar la influencia de la dimensión estabilidad y cambio en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.</p> <p>Establecer la influencia de la dimensión autorrealización en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP.</p> | <p><b>HIPOTESIS:</b><br/><b>Hipótesis alternativa</b><br/><b>H1:</b> El clima organizacional, si influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP, durante el 2023.</p> <p><b>Hipótesis nula</b><br/><b>H0:</b> El clima organizacional, no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central de la USP, durante el 2023.</p> | <p><b><u>Tipo y diseño</u></b><br/><b>Tipo</b><br/>No experimental, cuantitativo y básico<br/><b>Diseño</b><br/>Descriptivo, correlacional, transversal</p> <p><b><u>Población y muestra</u></b><br/>32 <u>Trabajadores</u> administrativos sede Chimbote USP</p> <p><b><u>Técnica e instrumento</u></b></p> <p><b>Técnica</b><br/>La encuesta<br/><b>Instrumento</b><br/>El cuestionario</p> |

### **Anexo 3: Cuestionario**



#### **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

#### **Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de estudios de Administración**

#### **CUESTIONARIO**

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre “El clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados administrativos de la Universidad San Pedro, de la Sede Central de Chimbote, 2023”. Gracias por tu valiosa colaboración, brindándome la información necesaria respondiendo con claridad y sinceridad a este cuestionario.

#### **PARTE I**

En la primera parte de este cuestionario, se hace una serie de preguntas sobre ti, por favor marca con una (X) en las casillas de la opción que creas correcta.

##### **Sexo:**

1. Masculino
2. Femenino

##### **Edad:**

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

##### **Años de Servicios en la universidad**

1. Hasta 4 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

##### **Estado Civil:**

1. Soltero (a)
2. Casado (a)
3. Divorciado (a)
4. Conviviente
5. Viudo (a)

## **PARTE II**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas respecto a la relación que existe entre el “Clima organizacional”, seguido de una escala de calificación de estas variables de investigación. Por favor marque (X) la opción que corresponda a su opinión en cada caso.

### **Escala de valoración:**

| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |

### **VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

| <b>DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES</b>                                                                                                                    | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. ¿Ante los problemas que afronta nuestra Institución, te identificas aportando soluciones a los problemas?                                              |          |          |          |          |          |
| 2. ¿Consideras que te identificas plenamente con nuestra institución?                                                                                     |          |          |          |          |          |
| 3. ¿Entre los trabajadores y los jefes inmediatos, existe buenas relaciones laborales?                                                                    |          |          |          |          |          |
| 4. ¿Las autoridades universitarias tienen en cuenta mis opiniones?                                                                                        |          |          |          |          |          |
| 5. ¿Dentro y fuera de tu área de trabajo, se mantienen buenas relaciones de amistad, apoyo y compañerismo entre los trabajadores?                         |          |          |          |          |          |
| <b>DIMENSIÓN: ESTABILIDAD y CAMBIO</b>                                                                                                                    |          |          |          |          |          |
| 6. ¿La responsabilidad, autoridad y esfuerzo que se espera de mi trabajo está claramente definida?                                                        |          |          |          |          |          |
| 7. ¿Las normas de desempeño en mi área de trabajo son bien entendidas y comunicadas?                                                                      |          |          |          |          |          |
| 8. ¿La forma como mi jefe inmediato controla y evalúa el trabajo que realizo, es la más adecuada y aceptable.?                                            |          |          |          |          |          |
| 9. ¿La forma como otros jefes controlan y evalúan mí trabajo, es la más adecuada y aceptable?                                                             |          |          |          |          |          |
| 10. ¿En tu área de trabajo, existen oportunidades para realizar ideas innovadoras y creativas para mejorar los procesos y procedimientos administrativos? |          |          |          |          |          |

|                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11. ¿Consideras a las innovaciones y cambios como una oportunidad laboral y te adaptas fácilmente a ellos?       |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: AUTORREALIZACION</b>                                                                               |  |  |  |  |  |
| 12. ¿Tengo bien definidas mis funciones del puesto que desempeño, y también mis responsabilidades?               |  |  |  |  |  |
| 13. ¿En el trabajo que desarrollas te permite tomar iniciativas propias de tu cargo,?                            |  |  |  |  |  |
| 14. ¿La Universidad me permite cumplir con todas mis metas y objetivos personales e institucionales?             |  |  |  |  |  |
| 15. ¿En tu puesto de trabajo, te capacitan para mejorar tu desempeño laboral?                                    |  |  |  |  |  |
| 16. ¿El personal de tu área, labora intensamente para cumplir sus funciones, de acuerdo al perfil de su puesto.? |  |  |  |  |  |

### III PARTE

A continuación, se presenta una serie de preguntas referentes a la escala de calificación del desempeño laboral para esta variable de investigación. Por favor marque (X) la opción que corresponda a su opinión en cada caso.

#### **Escala de valoración:**

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

#### **VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

|                                                                                 |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>DIMENSIÓN : COMPORTAMIENTO</b>                                               |   |   |   |   |   |
|                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17¿Aportas nuevas soluciones ante ´problemas de trabajo?                        |   |   |   |   |   |
| 18¿Reconoces con responsabilidad las consecuencias negativas tus sus acciones ? |   |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>                                      |   |   |   |   |   |

|                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 19¿Cumples adecuadamente con las funciones de tu puesto?                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| 20¿Admites tus errores y tratas de no volver a cometerlos?                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 21¿Eres una persona proactiva en las actividades y tareas que desarrollas?                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 22¿Trabajas en equipo dentro de tu área, con la finalidad de lograr los objetivos y metas?                                                                                                                          |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: LOGRO DE RESULTADOS</b>                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 23¿Cumples con todas las tareas que se te encomienda de manera oportuna y correcta, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de los alumnos, compañeros de trabajo, autoridades, padres de familia, etc.? |  |  |  |  |  |
| 24¿Me preocupo por alcanzar objetivos planteados, como equipo de trabajo, con la finalidad de brindar siempre un buen y adecuado servicio?                                                                          |  |  |  |  |  |
| 25¿Consideras que los trabajadores de tu área se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo, en el tiempo adecuado y oportuno?                                                                               |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD</b>                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 26¿A través de tu desempeño laboral, te esfuerzas por superar los objetivos deseados por la Universidad San Pedro, en la sede central de Chimbote?                                                                  |  |  |  |  |  |
| 27¿En tu puesto de trabajo, priorizas de manera adecuada tus actividades para cumplir con las metas asignadas?                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 28¿Respecto al servicio que brindas, este cumple con los procesos establecidos por la Universidad?                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
| 29¿Al desarrollar tus funciones, en tu puesto de trabajo, corriges oportunamente tus errores con la finalidad de que el servicio que brindas al usuario sea de calidad?                                             |  |  |  |  |  |

**ALFA DE CRONBACH**  
**VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.819            | 16             |

**Estadísticas de total de elemento**

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| P1  | 47.9000                                        | 74.100                                            | 0.365                                    | 0.814                                           |
| P2  | 46.8000                                        | 82.622                                            | 0.108                                    | 0.822                                           |
| P3  | 48.2000                                        | 70.400                                            | 0.489                                    | 0.805                                           |
| P4  | 50.0000                                        | 75.556                                            | 0.497                                    | 0.807                                           |
| P5  | 47.9000                                        | 70.544                                            | 0.775                                    | 0.790                                           |
| P6  | 48.3000                                        | 71.122                                            | 0.422                                    | 0.811                                           |
| P7  | 48.7000                                        | 72.011                                            | 0.571                                    | 0.800                                           |
| P8  | 48.4000                                        | 67.378                                            | 0.701                                    | 0.789                                           |
| P9  | 49.5000                                        | 75.833                                            | 0.417                                    | 0.810                                           |
| P10 | 48.8000                                        | 78.178                                            | 0.203                                    | 0.823                                           |
| P11 | 48.1000                                        | 77.211                                            | 0.182                                    | 0.828                                           |
| P12 | 47.0000                                        | 82.444                                            | 0.076                                    | 0.823                                           |
| P13 | 48.0000                                        | 73.556                                            | 0.320                                    | 0.819                                           |
| P14 | 49.5000                                        | 69.167                                            | 0.872                                    | 0.785                                           |
| P15 | 50.0000                                        | 72.444                                            | 0.729                                    | 0.795                                           |
| P16 | 48.4000                                        | 73.600                                            | 0.318                                    | 0.819                                           |



### BASE DE DATOS MUESTRA PILOTO

| ENCUESTADOS | VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL |    |    |    |    |                      |    |    |    |     |     |                 |     |     |     |     |
|-------------|----------------------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----|-----|-----------------|-----|-----|-----|-----|
|             | RELACIONES LABORALES             |    |    |    |    | ESTABILIDAD Y CAMBIO |    |    |    |     |     | AUTOREALIZACION |     |     |     |     |
|             | P1                               | P2 | P3 | P4 | P5 | P6                   | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12             | P13 | P14 | P15 | P16 |
| 1           | 4                                | 5  | 1  | 1  | 3  | 5                    | 3  | 3  | 1  | 2   | 1   | 5               | 5   | 1   | 1   | 1   |
| 2           | 4                                | 5  | 4  | 3  | 4  | 5                    | 4  | 5  | 3  | 4   | 4   | 5               | 5   | 4   | 3   | 3   |
| 3           | 4                                | 5  | 2  | 2  | 3  | 3                    | 3  | 3  | 2  | 3   | 4   | 4               | 4   | 2   | 2   | 3   |
| 4           | 5                                | 5  | 5  | 3  | 5  | 4                    | 5  | 5  | 3  | 3   | 3   | 5               | 5   | 3   | 2   | 4   |
| 5           | 4                                | 4  | 3  | 2  | 4  | 1                    | 1  | 4  | 1  | 3   | 5   | 5               | 5   | 2   | 2   | 2   |
| 6           | 3                                | 5  | 4  | 1  | 5  | 4                    | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4               | 4   | 2   | 1   | 5   |
| 7           | 5                                | 5  | 3  | 1  | 3  | 2                    | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 4               | 3   | 2   | 1   | 3   |
| 8           | 3                                | 5  | 3  | 2  | 3  | 2                    | 2  | 1  | 1  | 5   | 2   | 5               | 2   | 1   | 1   | 5   |
| 9           | 5                                | 5  | 5  | 1  | 5  | 5                    | 3  | 3  | 2  | 3   | 5   | 5               | 3   | 3   | 3   | 5   |
| 10          | 1                                | 5  | 5  | 1  | 3  | 3                    | 3  | 2  | 3  | 1   | 5   | 5               | 1   | 2   | 1   | 2   |

**ALFA DE CRONBACH**  
**VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.852            | 13             |

**Estadísticas de total de elemento**

|     | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|-----|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| P17 | 55.8000                                              | 33.067                                                     | 0.876                                          | 0.817                                                 |
| P18 | 55.1000                                              | 42.767                                                     | -0.165                                         | 0.868                                                 |
| P19 | 54.9000                                              | 42.100                                                     | -0.060                                         | 0.861                                                 |
| P20 | 55.1000                                              | 38.989                                                     | 0.453                                          | 0.846                                                 |
| P21 | 55.1000                                              | 34.767                                                     | 0.846                                          | 0.823                                                 |
| P22 | 55.3000                                              | 28.233                                                     | 0.898                                          | 0.806                                                 |
| P23 | 55.3000                                              | 27.789                                                     | 0.938                                          | 0.802                                                 |
| P24 | 55.2000                                              | 27.733                                                     | 0.947                                          | 0.801                                                 |
| P25 | 56.0000                                              | 37.111                                                     | 0.194                                          | 0.878                                                 |
| P26 | 54.8000                                              | 41.956                                                     | 0.000                                          | 0.857                                                 |
| P27 | 54.9000                                              | 38.100                                                     | 0.962                                          | 0.837                                                 |
| P28 | 55.1000                                              | 34.989                                                     | 0.815                                          | 0.825                                                 |
| P29 | 55.0000                                              | 42.889                                                     | -0.201                                         | 0.867                                                 |

**BASE DE DATOS MUESTRA PILOTO**

| ENCUESTADOS | VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL |     |                          |     |     |     |                     |     |     |               |     |     |     |
|-------------|-------------------------------|-----|--------------------------|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|---------------|-----|-----|-----|
|             | COMPORTAMIENTO                |     | EVALUACION DEL DESEMPEÑO |     |     |     | LOGRO DE RESULTADOS |     |     | PRODUCTIVIDAD |     |     |     |
|             | P17                           | P18 | P19                      | P20 | P21 | P22 | P23                 | P24 | P25 | P26           | P27 | P28 | P29 |
| 1           | 2                             | 5   | 5                        | 4   | 3   | 1   | 1                   | 1   | 3   | 5             | 4   | 3   | 5   |
| 2           | 5                             | 5   | 5                        | 5   | 5   | 4   | 5                   | 5   | 3   | 5             | 5   | 5   | 5   |
| 3           | 4                             | 4   | 4                        | 5   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 3   | 5             | 5   | 5   | 5   |
| 4           | 4                             | 4   | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5             | 5   | 4   | 5   |
| 5           | 4                             | 4   | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 2   | 5             | 5   | 5   | 5   |
| 6           | 4                             | 5   | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5             | 5   | 5   | 5   |
| 7           | 4                             | 5   | 5                        | 4   | 4   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5             | 5   | 5   | 4   |
| 8           | 4                             | 5   | 5                        | 4   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5             | 5   | 5   | 4   |
| 9           | 5                             | 5   | 5                        | 5   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5             | 5   | 5   | 5   |
| 10          | 4                             | 5   | 5                        | 5   | 5   | 5   | 4                   | 5   | 2   | 5             | 5   | 5   | 5   |



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

|                                                                                                               |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Información del Autor</b>                                                                               |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| SILVA BACA BLANCA LUZ                                                                                         |                                                             | 40754915                                                                                                       | blanca.silva@usanpedro.edu.pe                                           |
| Apellidos y Nombres                                                                                           |                                                             | DNI                                                                                                            | Correo Electrónico                                                      |
| <b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>                                                                  |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tesis                                                                     | <input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional | <input type="checkbox"/> Trabajo Académico                                                                     | <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación                       |
| <b>3. Grado Académico o Título Profesional<sup>1</sup></b>                                                    |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| <input type="checkbox"/> Bachiller                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional      | <input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad                                                           | <input type="checkbox"/> Maestría<br><input type="checkbox"/> Doctorado |
| <b>4. Título del Documento de Investigación</b>                                                               |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE CENTRAL DE LA USP, 2023 |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| <b>5. Programa Académico</b>                                                                                  |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| ADMINISTRACION                                                                                                |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| <b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>                                                                         |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> (info.eu-repo/semantic/openAccess)         |                                                             | <input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> (info.eu-repo/semantic/restrictedAccess) <sup>4</sup> |                                                                         |
| (*) En caso de restringido sustentar motivo                                                                   |                                                             |                                                                                                                |                                                                         |

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>6</sup>



Firma

| Lugar    | Día | Mes | Año |
|----------|-----|-----|-----|
| Chimbote | 19  | 01  | 24  |

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2019-USP/CD, el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso a) 2.
- Ley N° 20015 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva para que se pueda hacer repositorio de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la ley 802.
- En caso de que el autor elija la segunda opción únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra de acuerdo a la directiva N° 004-2018-CD/CTE/CDIC (numerales 5.2 y 5.3) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2 del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales-RENATI, Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales prestando el don de acceso abierto o restringido los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALDIA.

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 8144, art. 32, num. 22.3)

Escaneado con CamScanner

## EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE CENTRAL DE LA USP, 2023.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>29%</b>          | <b>27%</b>          | <b>%</b>      | <b>14%</b>              |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

### FUENTES PRIMARIAS

|          |                                                               |           |
|----------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet           | <b>6%</b> |
| <b>2</b> | <b>publicaciones.usanpedro.edu.pe</b><br>Fuente de Internet   | <b>3%</b> |
| <b>3</b> | <b>revistasacademicas.ucol.mx</b><br>Fuente de Internet       | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                   | <b>2%</b> |
| <b>5</b> | <b>www.repositorio.usanpedro.edu.pe</b><br>Fuente de Internet | <b>2%</b> |
| <b>6</b> | <b>repositorio.unam.edu.pe</b><br>Fuente de Internet          | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>www.questionpro.com</b><br>Fuente de Internet              | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>repositorio.unc.edu.pe</b><br>Fuente de Internet           | <b>1%</b> |

|    |                                                                                           |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 9  | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante                          | 1 %  |
| 10 | repositorio.uncp.edu.pe<br>Fuente de Internet                                             | 1 %  |
| 11 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE<br>Trabajo del estudiante | 1 %  |
| 12 | repositorio.upn.edu.pe<br>Fuente de Internet                                              | 1 %  |
| 13 | www.coursehero.com<br>Fuente de Internet                                                  | 1 %  |
| 14 | 1library.co<br>Fuente de Internet                                                         | <1 % |
| 15 | repositorioslatinoamericanos.uchile.cl<br>Fuente de Internet                              | <1 % |
| 16 | Submitted to Universidad Privada San Pedro<br>Trabajo del estudiante                      | <1 % |
| 17 | alicia.concytec.gob.pe<br>Fuente de Internet                                              | <1 % |
| 18 | Submitted to Universidad de Huanuco<br>Trabajo del estudiante                             | <1 % |
| 19 | repositorio.une.edu.pe<br>Fuente de Internet                                              | <1 % |
| 20 | repositorio.ulasamericas.edu.pe                                                           |      |

|    |                                                                                                |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    | Fuente de Internet                                                                             | <1 % |
| 21 | <a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante                | <1 % |
| 23 | <a href="http://repositorio.unach.edu.pe">repositorio.unach.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 24 | <a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | <1 % |
| 25 | <a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 26 | <a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 27 | Submitted to Natonal Institute of Technology Calicut<br>Trabajo del estudiante                 | <1 % |
| 28 | Submitted to Universitas PGRI Yogyakarta<br>Trabajo del estudiante                             | <1 % |
| 29 | <a href="http://dspace.unach.edu.ec">dspace.unach.edu.ec</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 30 | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |





|    |                                                                                      |      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 31 | Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 32 | repositorio.unamba.edu.pe<br>Fuente de Internet                                      | <1 % |
| 33 | Submitted to Universidad Peruana Los Andes<br>Trabajo del estudiante                 | <1 % |
| 34 | repositori.usu.ac.id<br>Fuente de Internet                                           | <1 % |
| 35 | Submitted to Universidad de Málaga - Tii<br>Trabajo del estudiante                   | <1 % |
| 36 | repositorio.unheval.edu.pe<br>Fuente de Internet                                     | <1 % |
| 37 | pesquisa.bvsalud.org<br>Fuente de Internet                                           | <1 % |
| 38 | repositorio.uan.edu.co<br>Fuente de Internet                                         | <1 % |
| 39 | repositorio.uta.edu.ec<br>Fuente de Internet                                         | <1 % |
| 40 | Submitted to Universidad Peruana de Las Americas<br>Trabajo del estudiante           | <1 % |
| 41 | dominiodelasciencias.com<br>Fuente de Internet                                       | <1 % |

|    |                                                                                    |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 42 | Submitted to Universidad Alas Peruanas<br>Trabajo del estudiante                   | <1 % |
| 43 | apirepositorio.unh.edu.pe<br>Fuente de Internet                                    | <1 % |
| 44 | Submitted to uncedu<br>Trabajo del estudiante                                      | <1 % |
| 45 | www.ti.autonomadeica.edu.pe<br>Fuente de Internet                                  | <1 % |
| 46 | dialnet.unirioja.es<br>Fuente de Internet                                          | <1 % |
| 47 | pt.scribd.com<br>Fuente de Internet                                                | <1 % |
| 48 | repositorio.autonoma.edu.pe<br>Fuente de Internet                                  | <1 % |
| 49 | Submitted to Corporación Universitaria<br>Iberoamericana<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 50 | dspace.unitru.edu.pe<br>Fuente de Internet                                         | <1 % |
| 51 | repositorio.ug.edu.ec<br>Fuente de Internet                                        | <1 % |
| 52 | dehesa.unex.es<br>Fuente de Internet                                               | <1 % |
| 53 | es.slideshare.net                                                                  |      |

Fuente de Internet

<1 %

---

54 repositorio.uap.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

55 www.aulamagna.net  
Fuente de Internet

<1 %

---

56 www.pacifictel.net.ec  
Fuente de Internet

<1 %

---

57 www.reliefweb.int  
Fuente de Internet

<1 %

---

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo