

## Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada San Carlos 2020

*Organizational climate and its relationship with the work performance of administrative workers at the private university San Carlos 2020*

 **Lizbet Choquejagua Olivera**

Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú  
lizbet.choquejagua@unap.edu.pe

 **Nilda Mabel Flores Chavez**

Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú  
nmflores@unap.edu.pe

 **Soledad Jackeline Zegarra Ugarte**

Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú  
sjzegarra@unap.edu.pe

 **Yolanda Pari Ccama**

Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú  
ypari@unap.edu.pe

 **Jorge Lucio Onofre Chura**

Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú  
jonofre@unap.edu.pe

 **Javier David Olivera Chura**

Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú  
javieroliverachura@gmail.com

### RESUMEN

La investigación denominada “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos, 2020”. con objetivo general: Establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad. Y objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020. Y Determinar la relación que existe entre las relaciones sociales con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UPSC Puno 2020. Con hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos. Referente a la metodología el tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, tiene por método el Hipotético - deductivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio fue 92 trabajadores administrativos, con muestra no probabilística porque se trabajó con el total de la población. Para la recolección de datos se utilizará como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario en una escala de Likert. Los resultados señalan que el 46.7% de los trabajadores administrativos, muestra un alto nivel en el clima organizacional y un alto nivel en el desempeño. Se tiene una significancia  $p=0.00$  el cual es menor a  $p=0.01$  y un  $r=0.968$  que corresponde a una correlación muy alta aceptándose la hipótesis alternativa. En conclusión, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

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

## ABSTRACT

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

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

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación la información recogida contiene las experiencias aportadas por cada individuo encaminadas a describir la formación del desempeño profesional bajo un clima laboral pertinente y coherente con metas establecidas en la organización empresarial. El clima organizacional tanto como el desempeño laboral son temas de gran importancia para las entidades debido a que se enfocan al desarrollo de la gestión de recursos humanos. Los estudios sobre el capital humano según (Pedraza, 2020), son variables claves dentro del comportamiento organizacional de los trabajadores puesto que despiertan el interés para hacer más eficientes los procesos destinados a perfeccionar la calidad del servicio proporcionado por los empleados. El hecho de identificar los factores que influyen en el rendimiento y desempeño de los empleados, permite establecer que las competencias del empleado son las que facilitan la prestación de los servicios con calidad a los usuarios (Ghavifekr & Pillai, 2016). Por otra parte, (Toro & Gómez, 2016) aseguran que, el ambiente laboral representa esa variable invisible clave para guiar el desempeño y productividad del empleado; en este contexto (Vera & Suárez, 2018), afirman que bajo un clima organizacional apropiado, las personas realizan su actividad laboral, si el empleado percibe sentimientos positivos por parte de sus directivos, entonces experimentará un mayor gusto por su trabajo, afianzando el sentido de pertenencia con la organización (Barría et al., 2021). Además, un factor

que la organización ha de tener en cuenta consiste en no desconocer los beneficios laborales y las compensaciones económicas de sus empleados puesto que su desconocimiento puede influir negativamente al causar desplazamiento del capital humano en la organización (Adams et al., 2017). La complejidad del contexto social actual, crea la necesidad de tener un talento humano capaz de impulsar el desarrollo y el crecimiento del país, situación que genera la necesidad de acudir a la sociedad del conocimiento, como recurso para dinamizar procesos de cambio, lo que implica generar estrategias en los métodos de formación a nivel de administrativo (Ghavifekr & Pillai, 2016). Esto involucra la integración de estamentos como: Estado, empresa y comunidad académica, entes portadores de conocimiento, apoyo económico e innovación científica para atender a los desafíos que demanda la sociedad, propiciando cambios y colaboración mutua entre la universidad y la empresa, aumentando la idoneidad del talento humano que resulta de sus procesos formativos (Maan et al., 2020). Por su parte, Khalil et al. (2017) argumentan que, el clima organizacional favorece el ambiente interno de cualquier empresa cuando este conduce a situaciones de gran satisfacción laboral por parte del factor humano que integra dicha organización, de lo contrario al apreciar un clima organizacional poco propicio o inadecuado, los efectos tienen como resultado bajos niveles de rendimiento, los cuales conllevan a situaciones de conflicto, estados de ánimo insatisfechos, además de

descontentos en el trabajo por parte de los involucrados (Theresia & Antonio, 2021). El estudio del clima organizacional es preocupación prioritaria de quienes dirigen las prácticas por considerarse como una herramienta eficaz para instruir y mejorar el desempeño laboral los futuros profesionales de la administración de negocios en condiciones de bienestar y rentabilidad, puesto que en el proceso de análisis se identifican los lineamientos claves que elevan la calidad de vida en el desempeño del trabajador, afectando positivamente la productividad, satisfacción y calidad del servicio (Barría et al., 2021). Respecto al clima laboral, en la actualidad en la institución no se realiza medición alguna para identificar el nivel en el que se encuentra y cuáles serían sus fortalezas y, principalmente, las debilidades que podrían estar ocasionando problemas. Además, hay que tener en cuenta que en los últimos años existe una corriente que manifiesta que el recurso humano es el más importante en las organizaciones y que, por lo tanto, se le debe dotar de un entorno o ambiente adecuado para que el personal pueda desarrollar sus labores satisfactoriamente. Según Ruíz (2021) Es importante indicar que existe una gran variedad de definiciones de clima laboral, siendo una de ellas la que manifiesta Chiavenato (2011: 74): «Clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de las organizaciones y que influye en su conducta». Es más, en el campo de la administración pública del Perú, el clima laboral toma gran importancia y debe gestionarse al ser parte del Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, contemplado en la Directiva N°002-2014-SERVIR/GDSRH, Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas (SERVIR-PE, 2014). En los últimos años, las organizaciones para ser más competitivas, han puesto la mirada en el clima organizacional, por lo cual, se han implementado estrategias organizacionales, teniendo en cuenta su importancia para que sean eficientes y eficaces. De la misma manera, realizan evaluaciones permanentes de las estructuras organizacionales, y de los comportamientos de los trabajadores, para así tener un diagnóstico real de las necesidades organizativas, y poder tomar decisiones correctivas para un buen desarrollo organizacional (Melo, 2018). El eficiente funcionamiento de las organizaciones, se lleva a cabo cuando el clima organizacional es armónico, aceptando el comportamiento emocional de los integrantes de la

organización, que influye de manera significativa en su conducta y comportamiento (Díaz, 2020). De la misma manera, para Lipa (2020), el desempeño laboral, es la competencia de desarrollo con que cuenta una persona de manera eficaz y eficiente; es la manifestación real del trabajador en la ejecución de una tarea en un ambiente laboral determinado, evidenciando se esta manera, su capacidad para el trabajo que desarrolla.

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

En el actual mundo globalizado, toda organización promoverá cambios en su ambiente laboral, estructura organizacional, planificación estratégica, gestión operativa y recursos con los que cuenta; con el objetivo de ser competitiva, tener una buena posición en el mercado, hacer innovaciones, generando rentabilidad para la empresa. Asimismo, los trabajadores son considerados creativos, que impulsen cambios que son estimulados por los líderes gerenciales (Robbins & Judge, 2009). Así, también es importante el clima organizacional para que los trabajadores se perfeccionen, para que impacte en su desarrollo ante eventos simples, donde se incluye la comunicación, la interacción con otros trabajadores la apertura y consideraciones; tiene también un efecto en la calidad de vida de los que participan en el desarrollo institucional, donde se destaca la motivación, fortalecimiento de la amistad de manera espontánea y honesta; asimismo, contribuye a favorecer el logro de los objetivos, y ayuda al trabajador a la adquisición de su objetivos propios (Reyes, 2017). Así, el área de recursos humanos, logra la implementación de estrategias, condiciones laborales estables para el logro de buenos desempeños de los trabajadores, teniendo en cuenta la salud laboral, donde el entorno profesional permita que los trabajadores tengan una buen fortaleza física, condiciones de salud y bienestar físico, emocional y social; asimismo, tengan una

buena compensación económica por la labor realizada; se logre que el trabajador se sienta satisfecho en el lugar donde labora y aspectos relacionados al proceso organizacional (Ruiz, 2008). De la misma manera, se define al desempeño laboral, como la capacidad que tiene una persona para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor y de mayor calidad (Beltrán & Téllez, 2018). Así también, a través del tiempo se han evaluado las potencialidades de cada trabajador cuando desarrolla actividades o tareas dentro de una empresa (Macas, 2020).

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

relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral específicamente en la Universidad Privada San Carlos. Para conocer a mejor profundidad en el proceso que conlleva el clima organizacional permitirá obtener una mejora en la efectividad de logros que conduzca a un trabajo administrativo con altos niveles de eficiencia misma que contribuyera a la búsqueda constante de la excelencia en los colaboradores de cada organización. Por tal motivo el presente estudio se realizó con el fin de demostrar un marco descriptivo y relacional con el objeto de contribuir a detectar algunos de los principales temas vinculados al desempeño laboral.

## MÉTODOS

### Ámbito o Lugar de Estudio

La investigación se desarrolló en el distrito de Puno provincia de Puno; departamento de Puno, con los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos, siendo su domicilio fiscal en el Jr. Conde de Lemus 248. La misma que fue creada mediante Resolución N° 354-2006 del Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU), de fecha 25 de octubre del 2006, autoriza el funcionamiento provisional de la UPSC para brindar servicios educativos de nivel universitario, en la ciudad de Puno, Distrito, Provincia y Departamento de Puno.

### Descripción de Métodos

#### a) Periodo de estudio o frecuencia de muestra:

La muestra fue probabilista a criterio del investigador se trabajó con toda la población con una duración de 1 año 2020. La población está determinada por 95 trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos. Que representa al 100 % de la población.

#### b) Descripción detalla de los materiales, métodos, insumos, instrumentos y equipos.

PERSONAL	MATERIALES Y EQUIPOS	SERVICIOS	INSUMOS	INSTRUMENTO
-Asesor -Tesista -Estadístico -Asistente	- Laptop -USB -Disco externo	-Internet -Electricidad -Cuenta de Google	- Libros - Artículos científicos - Investigaciones / Tesis	Se utilizo como instrumento el Cuestionario escala tipo Lickert, mismo que fue aplicado mediante el sistema ggoogle forms..

#### – PAQUETE ESTADISTICO

Se obtuvo los resultados mediante el paquete estadístico Spss, mismo que es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y

gráficas con data compleja, así como la tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, además pruebas T, ANOVA y de correlación.

Con SPSS es posible realizar recopilación de datos, crear estadísticas, análisis de decisiones de gestión.

### c) Variables Analizadas

Para la investigación se consideraron dos variables:

#### - Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Para el objetivo específico 1 se consideró lo siguiente:

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

Mientras para el Objetivo específico 2 de considero lo siguiente

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

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

### Tabla 1

#### Interpretación del coeficiente de Pearson

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

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

### Centrar los objetivos y alcances

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

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

### d) Prueba estadística

Se utilizó la estadística no paramétrica descriptiva con la técnica estadística Prueba de Pearson. Es un índice donde mide en que grado los sujetos tienen el mismo orden en las dos variables. Si los sujetos más altos pesan más y los más bajos menos entre peso y altura, tendremos una correlación positiva. (Morales 2011).

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

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

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020. De acuerdo con los estudios consultados, referentes teóricos y descubrimientos encontrados, la asociación entre el clima organización y el desempeño laboral es significativa, puesto que la influencia es clara, no obstante, una cuestión relevante a tener en

consideración es que el clima organizacional en sus dimensiones no solamente implica cuestiones centradas en la institución.

Se observa que el 46.7% de los encuestados muestra un alto nivel en el clima organizacional mientras un

alto nivel en el desempeño laboral, con un 19.6% indican que se tiene un nivel bajo en el clima organizacional y del mismo modo un nivel bajo en el desempeño laboral. (Tabla 2)

**Tabla 2**

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

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

Por otro lado (Herran & Perz 2014) concluyeron que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral ya que los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. Podemos ver que en efecto el clima organizacional genera un impacto en el desempeño de los funcionarios de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020.

### Contrastación de hipótesis general

#### Hipótesis general

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

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

Si el grado de significancia a sintónica bilateral observado es  $p < 0,05$ , se decide que las variables tienen una asociación estadísticamente significativa y demuestran que no son independientes entre el clima organizacional y desempeño laboral.

**Tabla 3**

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

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

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

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

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

## Resultados del Objetivos específicos 1

Identificar la relación de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno 2020. Ante la evidente situación laboral de conflictos interpersonales entre trabajadores, incumplimiento de promoción laboral, excesiva carga laboral bajo presión, baja remuneración, ausencia de una política de motivación laboral en la gestión del talento humano, cultura organizacional de tipo disociativa, control de asistencia vertical para algunos y para otros ausencia de control rígido, ambiente laboral de descontento e insatisfacción, la rotación del personal

de una oficina a otra con predominancia subjetiva y criterio antitécnico, no se consideró en cuenta la formación académica, la experiencia profesional, la especialización, como criterios y estrategias en la gestión del colaborador o servidor y que permita garantizar la eficiencia, por el contrario indujo hacia la desmotivación en detrimento del cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

Se observa que el 54.3% de los encuestados mantienen un alto nivel en cuanto a la motivación y al desempeño laboral, mientras que un 19.6% indica que el nivel de motivación y desempeño laboral es bajo en Universidad Privada San Carlos Puno. (Tabla 3)

**Tabla 3**

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

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

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

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

Así también, (PINTO, 2011) indica que la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador

frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador o colaborador desarrolla en su propio trabajo. Como es el grado de como cada empleado se identifica con una organización en particular, con cada una de sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y/o organización junto al desempeño laboral.

### Contrastación de hipótesis específica 1

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

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

Si el grado de significancia a sintónica bilateral observado es  $p < 0,05$ , se decide que las variables tienen una asociación estadísticamente significativa y demuestran que no son independientes entre la motivación y desempeño laboral.

**Tabla 4**

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

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

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

Según la prueba estadística no paramétrica de Pearson mostrada en la tabla 6 se puede determinar que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno, ya que se tiene una significancia  $p=0.00$  el cual es menor a  $p=0.01$  y un  $r=0.953$  que corresponde a una correlación muy alta, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa propuesta por el investigador. Considerando con la relevancia que se estudia, ya que coeficientes de 0.5 a 0.7 tienden a ser significativos en muestras pequeñas. La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas siendo la más usada la que se presenta a continuación (Hernandez & Sampieri, 2018)

### Resultados del objetivo específico 2

Las relaciones interpersonales son de mucha importancia para cualquier institución puesto que

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

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

Se observa que el mayor porcentaje es 46.7% indicando que hay un alto nivel en las relaciones sociales y un alto nivel en el desempeño laboral, mientras que un 19.6% menciona lo contrario el cual es un nivel bajo en las relaciones sociales un nivel bajo en el desempeño laboral (Tabla 5).

**Tabla 5**

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

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

Los resultados obtenidos muestran que las relaciones sociales al igual que la motivación influyen en el desempeño laboral, estos son corroborados por (HUAMAN, 2016) donde concluyeron en lo siguiente: Al ambiente social como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa y con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de

Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=67\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0<0,05$  por lo que dicha relación es positiva media, el 46,9% de casos el componente de ambiente social es medio. Por lo tanto, las relaciones sociales inciden en el desempeño laboral.

Se observa que el 28% de los trabajadores administrativos de la UPSC indican que las



autoridades y funcionarios siempre saben escuchar y resolver problemas dentro de tu institución, mientras que un 24% menciona que nunca lo hacen; un 40% de los funcionarios y los administrativos casi siempre están identificados con el éxito de la Institución; un 26% casi nunca practican los valores y se cooperan

entre compañeros de trabajo; un 32% responde que nunca se corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido y un 48% afirman casi siempre no contar con los recursos necesarios para realizar su trabajo. (Tabla 6)

**Tabla 7**

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

Ítems	Relaciones sociales											
	Ni nunca ni siempre		Casi nunca		Nunca		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
¿Las autoridades y funcionarios saben escuchar y resolver problemas dentro de tu institución?	19	21%	6	7%	22	24%	19	21%	26	28%	92	100%
¿Los funcionarios y los administrativos están identificados con el éxito de la Institución?	18	20%	13	14%	15	16%	37	40%	9	10%	92	100%
¿Practican los valores y se cooperan entre compañeros de trabajo?	8	9%	24	26%	20	22%	22	24%	18	20%	92	100%
Sobre paso las funciones que se me asignan	9	10%	15	16%	24	26%	26	28%	18	20%	92	100%
Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante	18	20%	8	9%	29	32%	26	28%	11	12%	92	100%
Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.	18	20%	14	15%	29	32%	18	20%	13	14%	92	100%
No tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo	18	20%	9	10%	19	21%	44	48%	2	2%	92	100%

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

**Contrastación de hipótesis específica 2**

**H0:** Las relaciones laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los

trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Carlos Puno.

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

Si el grado de significancia a sintónica bilateral observado es  $p < 0,05$ , se decide que las variables tienen una asociación estadísticamente significativa y demuestran que no son independientes entre las relaciones sociales y el desempeño laboral.

**Tabla 8**

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

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

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

Según la prueba estadística no paramétrica de Pearson mostrado en la tabla 9 se puede determinar que las relaciones sociales se relacionan significativamente

con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UPSC Puno, ya que se tiene una significancia  $p=0.00$  el cual es menor a  $p=0.01$  y un



$r=0.970$  que corresponde a una correlación muy alta, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa propuesta por el investigador. La significancia estadística de un coeficiente debe tenerse en cuenta conjuntamente.

Considerando con la relevancia que se estudia, ya que coeficientes de 0.5 a 0.7 tienden a ser significativos en muestras pequeñas. La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas siendo la más usada la que se presenta a continuación (Hernandez & Sampieri, 2018)

### CONCLUSIONES

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

### AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Maestría de Trabajo Social, mi alma mater, por darme la oportunidad de acrecentar mis conocimientos.

### CONFLICTO DE INTERÉS

La autora de iniciales (LCHO), no tiene conflicto de interés de ninguna índole.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] Achoma, M. (2020). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa ladrillera tauro S.A.C. - 2019 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. En Estado Nutricional Según Antropometría Y Mini Evaluación Nutricional En Adultos Mayores En Consulta Externa Del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10883%0Ahttp://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4057%0Ahttp://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8014%0Ahttp://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6899>

[2] Adams, S., Quagrainie, F., & Klobodu, E. (2017). Women entrepreneurial orientation, motivation,

and organizational performance in Ghana. *Small Enterprise Research*. <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/13215906.2017.1339631?scroll=top&needAccess=true>

- [3] Ameri, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- [4] Barría, J., Postigo, Á., Pérez, R., Cuesta, M., & García, E. (2021). Evaluación del clima organizacional: propiedades psicométricas de la escala ECALS. *Anales de Psicología*, 37(1), 168-177. <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>
- [5] Beltrán, D., & Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama en el departamento de Boyacá. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 65(1), 48-74. <https://doi.org/10.15446/rfmvz.v65n1.72023>
- [6] Bobadilla, (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [7] Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw-Hill. Concalves, Alexis. Dimensiones del Clima Organizacional. [www.calidad.org.2002g](http://www.calidad.org.2002g).
- [8] Chiavenato, I. (2011). La administración de recursos humanos. En M. G. Hill (Ed.), Cuadernos de Administración (Quinta de, Vol. 6, Número 8). 1999. <https://doi.org/10.25100/cdea.v6i8.324>
- [9] Diaz, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales Esiel Sac. Huánuco, 2020 [Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. En Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/47633/Lipa\\_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [10] De la cruz y Huaman (2016), "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la



- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=761/76111485014>
- [26] Palomino Bossio, M y Peña Lenguía, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. Universidad de Cartagena. <https://hdl.handle.net/11227/3991>
- [27] <http://dx.doi.org/10.57799/11227/2846>
- [28] Palomino, M., & Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf?sequence=1>
- [29] Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI (3), 493–505. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600963>
- [30] Pedraza, N. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- [31] Pelaes León (2010), Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos -Universidad Nacional Mayor de San Marcos -Facultad de Ciencias Administrativas -Unidad de Postgrado: Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas –Lima –Perú, 2010. [https://gascaribe.com/wp-content/uploads/INFORME\\_SOSTENIBILIDAD\\_2010.pdf](https://gascaribe.com/wp-content/uploads/INFORME_SOSTENIBILIDAD_2010.pdf)
- [32] Pérez (2016). Comportamiento organizacional – el organigrama de las empresas. Artículo académico.
- [33] <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- [34] Pilar O. S. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Universidad Autónoma del estado de Morelos. [https://www.researchgate.net/publication/315375381\\_Estudio\\_sobre\\_clima\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_una\\_empresa\\_comercializadora](https://www.researchgate.net/publication/315375381_Estudio_sobre_clima_y_satisfaccion_laboral_en_una_empresa_comercializadora)
- [35] Podsakoff, McKenzie y Hui (1993) Comportamientos de ciudadanía organizacional: una revisión crítica de la literatura teórica y empírica y sugerencias para futuras investigaciones. Universidad de Indiana.
- [36] Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. y Boulian, P.V. (1974). Comportamiento organizacional satisfacción laboral y rotación entre los técnicos psiquiátricos. *Diario de Applied Psychology*, p.59
- [37] Quispe (2017), “Secuencia de imágenes como estrategia en la producción de cuentos en las niñas (os) del segundo grado de la IEP N° 70025 Independencia Nacional, Puno – 2016” [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7072/Gutierrez\\_Hancco\\_Flor\\_Nelida\\_Quispe\\_Quispe\\_Monica\\_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7072/Gutierrez_Hancco_Flor_Nelida_Quispe_Quispe_Monica_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [38] Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33–51.
- [39] Reátegui, S. S. (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017.”
- [40] Reyes, A. (2017). Administración de recursos humanos su proceso organizacional. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*. [http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso\\_Amador\\_Sotomayor\\_-\\_Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_Su\\_proceso\\_organizacional\\_2016.pdf](http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso_Amador_Sotomayor_-_Administracion_de_recursos_humanos_-_Su_proceso_organizacional_2016.pdf)
- [41] Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. En G. Domingues (Ed.), Primera edición (15.a ed.). 1999. [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2\\_Comportamiento\\_Organizacional\\_13\\_edicion.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf)
- [42] Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647> <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/01208160-ean-82-00179.pdf>
- [43] Rodríguez, C. Pozo T. & Gutiérrez J. (2006): Triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior.

- RELIEVE. Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 12 (2), p. 289-305. <https://www.redalyc.org/pdf/916/91612206.pdf>
- [44] Ruiz, C. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. Pensamiento Psicológico, 4(10), 9-25. <https://www.redalyc.org/pdf/801/80111670002.pdf>
- [45] Ruíz, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019 [Universidad del Pacífico]. En Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- [46] Sánchez, A., Juárez, M., & García, C. (2019). Estructura factorial exploratoria del clima organizacional. Repositorio UTP. [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=Estructura+factorial+exploratoria+del+clima+organizacional&author=Sánchez+A.&author=Juárez+M.&author=García+C.&publication\\_year=2019&journal=Revista+Digital&volume=3&issue=2&pages=16-21](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Estructura+factorial+exploratoria+del+clima+organizacional&author=Sánchez+A.&author=Juárez+M.&author=García+C.&publication_year=2019&journal=Revista+Digital&volume=3&issue=2&pages=16-21)
- [47] SERVIR-PE. (2014). Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas. Directiva No 002-2014- SERVIR/GDSRH, 18. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3584196/Resolución\\_Nº\\_238-2014-SERVIR-PE.pdf?v=1662146204](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3584196/Resolución_Nº_238-2014-SERVIR-PE.pdf?v=1662146204)
- [48] Theresia, S., & Antonio, F. (2021). What drives employee to innovate and perform in manufacture companies?: The moderating role of organizational learning culture. *Italienisch*, 12(1), 61-75. [file:///C:/Users/hp/Downloads/171-Article Text-375-2-10-20211221.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/171-Article%20Text-375-2-10-20211221.pdf)
- [49] Toro, J., & Gómez, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*, Mayo/Agost(56), 110-116. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>
- [50] Torres Pacheco, Edward, & Zegarra Ugarte, Soledad Jackeline. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado en 19 de septiembre de 2020, de. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)
- [51] Uría, D. (2011), El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- [52] Urquijo, Y. y Bonilla, J. (2008). La remuneración del trabajo, manual para la gestión de sueldos y salarios. Venezuela: Texto C. A. Universidad Católica Andrés Bello. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8686.pdf>
- [53] Vera, A., Carrasco, C., Contreras, G., & Arteaga, O. (2007). Presentismo y su relevancia para la salud ocupacional en Chile. Chile: Ciencia y Trabajo [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128531/Arteaga\\_Presentismo.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128531/Arteaga_Presentismo.pdf?sequence=1)
- [54] Vera, N., & Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente corporación de telecomunicaciones del cantón la libertad. *revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 10(1), 180-186. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- [55] Yovera (2013), Condiciones y capacidades de los educadores de adultos mayores: la visión de los participantes. *Revista Argentina de Sociología* 6 (10), 184-198, Argentina. <http://investiga.unasam.edu.pe/Datos?i=348>
- [56] Zaens, Y. (2013). Clima organizacional y desempeño laboral del profesional en Centros de Educación Inicial. (Tesis de pregrado). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>