



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

URPAY ZAMORA, YESSICA JANETH

ORCID:0009-0005-6212-0440

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0137-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:30** horas del día **24** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024**

Presentada Por :
(3111132004) **URPAY ZAMORA YESSICA JANETH**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024 Del (de la) estudiante URPAY ZAMORA YESSICA JANETH, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 05 de Agosto del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Agradecer a Dios por no abandonarme, por otorgarme salud, conocimiento y osadía, guiándome en mi camino hacia la educación y el desarrollo profesional.

Expreso mi agradecimiento a mis padres, hermanos y seres queridos, por su apoyo inquebrantable.

Agradecimiento

Dios, agradezco por tu voluntad, generosidad y tu amor infinito, por estar a mi lado en cada desafío que afronto, buscando lo mejor para mí, y permitiéndome a este punto tan significativo, Gracias a ti mi señor, este meta alcanzado.

Quiero expresarle mi gratitud a la universidad católica los ángeles de Chimbote por darme la oportunidad de ser parte de su comunidad académica y también agradecer a los profesores que compartieron su conocimiento conmigo.

Índice General

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | IV |
| Agradecimiento | V |
| Índice General | VI |
| Lista de Tablas | VII |
| Lista de Figuras | VIII |
| Resumen | IX |
| Abstract | X |
| I. Planteamiento del Problema | 1 |
| II. Marco Teórico | 5 |
| 2.1 Antecedentes | 5 |
| 2.2 Bases teóricas | 8 |
| 2.3 Hipótesis | 26 |
| III. Metodología | 27 |
| 3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación | 27 |
| 3.2 Población y muestra | 28 |
| 3.3 Variable definición y operacionalización | 29 |
| 3.4 Técnica e instrumento de recolección | 31 |
| Descripción de la técnica | 31 |
| Descripción de instrumentos | 31 |
| 3.5 Métodos de análisis de datos | 31 |
| 3.6 Aspectos Éticos | 32 |
| IV. Resultados | 34 |
| V. Discusión | 46 |
| VI. Conclusiones | 54 |
| VII. Recomendaciones | 56 |
| Referencias Bibliográficas | 71 |
| Anexo 01. Matriz de Consistencia | 79 |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información | 81 |
| Anexo 03: Ficha Técnica de Validez del instrumento | 85 |
| Anexo 4: Formato de Consentimiento Informado u otros | 96 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Nivel del clima laboral..... | 34 |
| Tabla 2 Nivel del desempeño | 35 |
| Tabla 3 Prueba de normalidad | 36 |
| Tabla 4 Relación entre clima laboral y desempeño | 38 |
| Tabla 5 Relación autorrealización y desempeño | 39 |
| Tabla 6 Relación entre involucramiento laboral y desempeño..... | 40 |
| Tabla 7 Relación entre la supervisión y desempeño..... | 41 |
| Tabla 8 Relación entre comunicación y desempeño..... | 42 |
| Tabla 9 Relación entre condiciones laborales y desempeño | 43 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Nivel del clima laboral | 34 |
| Figura 2 Nivel del desempeño | 35 |
| Figura 3 Prueba de normalidad..... | 37 |
| Figura 4 Correlación entre clima laboral y desempeño | 38 |
| Figura 5 Correlación entre autorrealización y desempeño..... | 39 |
| Figura 6 Correlación entre involucramiento laboral y desempeño..... | 40 |
| Figura 7 Correlación entre supervisión y desempeño..... | 41 |
| Figura 8 Correlación entre comunicación y desempeño | 42 |
| Figura 9 Correlación entre condiciones laborales y desempeño | 43 |

Resumen

Este estudio se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. Se adoptó una metodología de tipo cuantitativa, nivel correlacional dentro de un marco de investigación básica y no experimental transversal. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta, utilizando dos cuestionarios que han sido validados y son confiables para la evaluación de las variables, aplicado a 15 empleados administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNSCH. Los resultados revelaron relaciones significativas entre las dimensiones del clima laboral como la autorrealización ($r=0.643$, $p=0.01$), el involucramiento laboral ($r=0.659$, $p=0.008$), la supervisión ($r=0.666$, $p=0.007$), la comunicación ($r=0.690$, $p=0.004$) y las condiciones laborales ($r=0.678$, $p=0.005$) con el desempeño de los trabajadores. En conclusión, el estudio confirmó que existe relación significativa entre clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho en el año 2024, con un coeficiente de Spearman de 0.714 y un p-valor de 0.003.

Palabras clave: autorrealización, clima laboral, comunicación, condiciones laborales, desempeño, involucramiento laboral, supervisión

Abstract

This study aimed to determine the relationship between the work environment and the performance of the administrative staff of the Graduate School of UNSCH, Ayacucho-2024. A quantitative methodology with a correlational level was adopted within a framework of basic and non-experimental cross-sectional research. Data collection was conducted through a survey, using two questionnaires that have been validated and are reliable for evaluating the variables, applied to 15 administrative employees of the Graduate School of UNSCH. The results revealed significant relationships between the dimensions of the work environment such as self-realization ($r=0.643$, $p=0.01$), work involvement ($r=0.659$, $p=0.008$), supervision ($r=0.666$, $p=0.007$), communication ($r=0.690$, $p=0.004$), and working conditions ($r=0.678$, $p=0.005$) with the performance of the workers. In conclusion, the study confirmed that there is a significant relationship between the work environment and the performance of the administrative staff of the Graduate School of UNSCH, Ayacucho in the year 2024, with a Spearman coefficient of 0.714 and a p-value of 0.003.

Keywords: self-realization, work environment, communication, working conditions, performance, work involvement, supervision

I. Planteamiento del Problema

El clima dentro del entorno de trabajo, junto al desempeño del personal administrativo resulta siendo un tema que ha captado el interés de diversos investigadores, debido a su importancia en el funcionamiento y éxito de las organizaciones, muchos de ellos llegaron a concluir que el ambiente de trabajo afecta el rendimiento laboral, lo cual resalta la necesidad de que los gerentes implementen medidas orientadas a fomentar adecuadas condiciones de trabajo, de esta manera influenciar positivamente en el rendimiento de cada uno de sus colaboradores. Tuesta et. al. (2021) destacaron la alta mejora entre el desempeño laboral del personal administrativo en entidades públicas y factores como el sueldo, la edad y el grado de educación, lo que sugiere que estos elementos deben ser considerados al momento de evaluar y promover el desempeño de los trabajadores.

A escala global, Teleperformance, un proveedor líder de servicios empresariales digitales, se ha convertido en uno de los principales entornos de trabajo en todo el mundo, ocupando el puesto 11. Esto demuestra que la empresa ha implementado estrategias exitosas para fomentar un ambiente de trabajo positivo y mejorar el desempeño de su equipo. De hecho, la empresa cuenta con una favorabilidad del 70% en las respuestas de los colaboradores al hablar de confianza, resultado de la evaluación de Ambiente Laboral (Great Place To work, 2022).

A nivel nacional, Konecra Perú, una empresa destacada en el sector de BPO y Contact Center, ha sido reconocida como uno de los principales lugares de trabajo en el país, logrando la posición número 11 en este ranking de excelencia laboral. Este éxito se debe, en parte, a la implementación de eficaces estrategias en la administración del talento, tales como el fomento de la diversidad y la inclusión, además de la facilitación de la innovación a través de la plataforma Talent Innovation. Cabe destacar que la empresa cuenta con un porcentaje de aceptación y aclaración de los trabajadores de un 89% en cuanto a un buen clima laboral. A pesar de estos avances, se han identificado desafíos persistentes en el ámbito de las escuelas de posgrado de las universidades públicas del Perú, particularmente en relación con el ambiente laboral y el desempeño del personal administrativo. Estos desafíos pueden afectar significativamente la calidad de los servicios brindados a los estudiantes y el logro de los objetivos académicos y administrativos dentro de estas instituciones (Great Place To work, 2022).

En el caso específico de mi presente proyecto de investigación, será crucial analizar detalladamente y comprender los factores de clima laboral y su influencia en el rendimiento de las labores administrativas, por lo que un clima laboral inadecuado podría generar problemas como alta rotación de personal, conflictos, falta de motivación y compromiso, así como también podrían tener problemas en la calidad que ofrece en los servicios administrativos. Entre las posibles causas de estos problemas resalta, una escasa comunicación entre compañeros y la dirección, la ausencia de políticas de bienestar laboral, la carga excesiva de trabajo y la falta de reconocimiento a los logros individuales y colectivos. Si estos problemas persisten sin abordarse, podrían generarse un ambiente de trabajo aún más tenso, con un aumento en el ausentismo laboral y un deterioro en el desempeño general de la institución. Por lo tanto, es crucial investigar a fondo las dos variables anteriormente mencionadas, con la finalidad de identificar áreas de mejora y proponer estrategias para un ambiente laboral saludable y productivo, que a su vez contribuya al logro de los objetivos institucionales y a la prestación de servicios de calidad a la comunidad universitaria.

Para lo cual se planteó las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024? Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024?; ¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024?; ¿Cuál es la relación entre supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024?; ¿Cuál es la relación entre comunicación y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024?; ¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024.

Para poder alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024; Determinar la relación entre

involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024; Determinar la relación entre supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024; Determinar la relación entre comunicación y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024; Determinar la relación entre condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024.

En cuanto a la justificación de la investigación, de manera teórica, permitirá ampliar y enriquecer el conocimiento existente sobre esta temática. A través de la revisión de teorías y modelos relacionados con estas variables, como la teoría de Palma sobre las dimensiones del clima laboral y la teoría de Robbins sobre los factores individuales y organizacionales del desempeño. Además, al aplicar estos enfoques teóricos al caso específico de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, se espera obtener resultados que permitan corroborar, complementar o cuestionar los postulados existentes, generando así un aporte significativo al campo de la administración de empresas y la gestión del talento humano en el ámbito universitario.

Además, se justifica de manera práctica, debido a que este estudio radica en su potencial para brindar información valiosa y aplicable que permita mejorar la problemática de la investigación. Identificando las fortalezas y debilidades del clima laboral actual, así como las amenazas que influyen en el desempeño de los trabajadores, obteniendo los resultados de la presente investigación se diseñara e implementar estrategias efectivas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y motivador, así como para desarrollar programas de reforzamiento y capacidad profesional que potencien las competencias y habilidades del personal administrativo. Asimismo, las recomendaciones derivadas de este estudio podrán ser aplicadas en otras instituciones educativas superiores que enfrenten desafíos similares, ayudando así a la mejora de la inocuidad de los servicios administrativos y al logro de los objetivos institucionales.

Finalmente, se justificará de forma metodológica porque se basará en la aplicación rigurosa del método científico y la utilización de técnicas que permitan juntar información fiable y precisa. Empleando un enfoque cual será cuantitativo, optando por un diseño no experimental a un nivel correlacional, este estudio sigue un proceso sistemático y estructurado que garantiza la objetividad y la replicabilidad de los resultados. Además, la

utilización de cuestionarios estandarizados y validados para medir las variables del presente estudio, así como el análisis estadístico de los datos recopilados, permite obtener resultados precisos y generalizables. Este abordaje metodológico no solo contribuye a la solidez y credibilidad de los hallazgos de esta investigación, sino que también sienta un precedente para futuros estudios que aborden temáticas similares en el contexto de las instituciones educativas superiores, proporcionando un marco de referencia.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Nasidi et al. (2019) en su proyecto titulado “Evaluación del impacto del entorno laboral en el compromiso de los empleados entre el personal no académico de la universidad”, de la Universidad Utara Malaysia en Kenia, tuvo como propósito aceptar al impacto del entorno laboral en el compromiso de los empleados entre el personal no académico de la universidad. Se utilizó un enfoque cuantitativo, también se consideró la adopción de un diseño transversal, asimismo, se empleó una técnica de muestreo aleatorio simple. Se administró un cuestionario de encuesta estructurado al personal no académico de la universidad de Nigeria, donde participaron un total de 150 miembros. Como resultados se encontró que una correlación positiva y moderada ($r = .491$) entre el ambiente de trabajo y el compromiso de los empleados no académicos de la universidad. Sin embargo, al realizar el análisis de regresión, la relación entre estas variables no resultó estadísticamente significativa ($\beta = 0.086$, $t = 1.122$, $p > 0.05$). Se concluyó que, si bien existe una asociación entre el ambiente de trabajo y el compromiso de los empleados, el ambiente laboral no es un predictor significativo del nivel de compromiso en esta muestra específica.

Tulhusnah et al. (2020) en su estudio titulado “Ambiente laboral: ¿Cómo influye en el desempeño de los empleados?”, de la Universidad Abdurachaman Saleh Java Oriental en Indonesia, tuvo como propósito determinar el efecto del ambiente laboral en el rendimiento de los empleados de la universidad. En su metodología fue cuantitativo, donde la muestra fueron 66 funcionarios de la UNARS, para reunir información utilizaron la encuesta. Los resultados mostraron un modelo de regresión simple $Y = -2.7596 + 0.622X$. El ambiente de trabajo tiene un efecto significativo en el desempeño de los empleados de la UNARS, por otro lado, la contribución del clima laboral al desempeño de los empleados es del 38,7%. Se concluyó que existe una relación de influencia significativa debido a que la productividad del desempeño de los empleados puede estar determinada por las condiciones del entorno laboral.

Nwachukwu et al. (2019) en el estudio titulado "Análisis del clima laboral y compromiso de los empleados en tres instituciones seleccionadas en el estado de Rivers", realizado en Nigeria, busco examinar íntimamente las variables en tres entidades específicas. Se empleó un diseño de estudio de carácter descriptivo, se optó por implementar el muestreo

aleatorio simple para la elección de los participantes. La muestra consistió en un total de 50 participantes, compuesta por veinticinco individuos de rango superior y veinticinco individuos de rango inferior dentro de la organización. Se emplearon cuestionarios estructurados para la recopilación de datos. Como resultados se encontró que el 38% de los empleados está totalmente de acuerdo en que la presencia de distracciones por ruido en el lugar de trabajo afecta negativamente su desempeño, mientras que el 30% de los empleados no está de acuerdo con que el ruido en su lugar de trabajo los distraiga. Se concluyó que la organización debería establecer encuentros regulares con su personal con el fin de facilitar la comunicación de sus preocupaciones a la alta dirección y funcionar como un estímulo adicional para la fuerza laboral.

Brito et al. (2020) en el estudio que lleva como título “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal” realizado en Colombia, tuvo como objetivo determinar la incidencia de las variables elegidas en el ámbito administrativo. Se llegó a emplear un enfoque cuantitativo y una técnica de muestreo probabilístico que incluyó a 201 empleados. Los hallazgos de la encuesta evidenciaron una correlación estadísticamente significativa entre el ambiente laboral y la efectividad en el trabajo, con un nivel de confiabilidad del 95%. Concretamente, se observó una asociación positiva entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo en los distritos de salud de Manabí, demostrada mediante un coeficiente de correlación de 0.192 y un nivel de significancia estadística inferior al 0.01. Se concluyó que la importancia de variables como liderazgo, toma de decisiones, motivación y control en la generación de un clima organizacional adecuado que fomente el desempeño de los colaboradores.

Saiful et al. (2020) en su estudio titulado “Estudio empírico entre ambiente laboral y desempeño laboral en instituciones públicas de aprendizaje”, de la Universiti Teknologi MARA en Malasasi, cuyo propósito fue examinar la correlación entre el entorno laboral y el desempeño. Se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando un método de encuesta para recopilar datos. Se administraron cuestionarios en un total de 97 empleados. El resultado del análisis de regresión indica que la distribución de la oficina ($\beta = 0,189$, $p < 0,01$) y las condiciones de trabajo ($\beta = 0,616$, $p < 0,01$) se relacionaron de manera notable en el desempeño de los empleados. Además, no hay una relación significativa entre el equipamiento y mobiliario de oficina y el desempeño laboral ($\beta = 0,185$, $p > 0,01$). Se

concluyó que hay una relación importante entre las condiciones laborales, la distribución de la oficina y el rendimiento en el trabajo.

Nacional

Idrogo et al. (2023) en su investigación que lleva como título “Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo en una universidad pública” realizado en la Universidad Autónoma de Chota en Cajamarca, investigó cómo el entorno laboral afecta el rendimiento del personal administrativo en la universidad nacional. Se enfocó de manera cuantitativo básico empleando el diseño transaccional no experimental de un nivel correlacional. Se recopilaron datos mediante encuestas a 57 empleados administrativos. En los resultados se obtuvo un valor de Pearson de 0,869 entre variables mediante análisis inferencial. Se concluyó que el clima laboral influye en el rendimiento de los empleados de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, con énfasis en la cohesión, toma de decisiones y ejecución del trabajo.

Mellado (2022) en su investigación titulada “Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo”, realizado para optar por el grado de Maestro en la Universidad Cesar Vallejo en Lima, cuyo objetivo fue encontrar la relación entre ambas variables. Se empleó un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, no experimental. Se encuestó a 23 trabajadores administrativos para recolectar información. Se encontró por resultados que no hubo una correlación significativa entre el clima laboral y el desempeño del trabajador administrativo de dicha institución de educación superior ($P=0.335$; $\rho=-0.101$). Esto permitió concluir que no había vínculo alguno entre las variables, tampoco hubo relación entre desempeño laboral y las dimensiones de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y ambiente de trabajo.

Pariona et. al. (2021) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana”, realizado en Huanta, Lima, buscó la conexión del clima laboral en las organizaciones y el desenvolvimiento del personal administrativo en instituciones. Se utilizó un enfoque de tipo transversal no experimental en la investigación. Se encuestó a 202 empleados administrativos para recopilar los datos del estudio. Se encontró una correlación significativa ($r=0,828$; $t=16,90$) entre las variables anteriormente mencionadas, mostrando una relación

directa positiva. En conclusión, se encontró una conexión significativa entre el clima laboral y el rendimiento de empleados de una universidad estatal peruana, también se observó una conexión notoria entre la motivación e iniciativa laboral.

|Local

Lopez et al. (2023) en su investigación titulada “Clima organizacional y acompañamiento docente en las instituciones educativas” realizado en Ayacucho, tuvo como fin identificar la relación entre clima organizacional y acompañamiento docente en escuelas de Ayacucho. Metodológicamente fue de naturaleza correlacional mediante la aplicación de cuestionarios enfocados en dos variables a una muestra compuesta por 180 docentes. Los hallazgos enfatizan la importancia del clima organizacional, que estuvo predominantemente vinculado a una frecuencia de "casi siempre", en conexión con un apoyo pedagógico adecuado y las interacciones en contextos específicos. En conclusión, se identificó una relación entre las variables bajo investigación.

Eyzaguirre et al. (2021) en su artículo que lleva como título “Cultura organizacional y motivación laboral en el rubro ferretería” realizado en Ayacucho, cual propósito fue interpretar la conexión entre cultura organizacional y motivación laboral en empresas ferreteras. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra incluyó a 150 trabajadores. Se usaron encuestas y 2 cuestionarios para recolectar datos. Se encontró en los resultados un índice de correlación Tau-b de Kendall de 0.259 y un valor p de 0.004, lo que indica una relación estadística entre las variables. Además, los trabajadores tienen baja cultura organizacional y motivación laboral moderada. Asimismo, el carácter organizacional mostró una alta y significativa relación con la motivación laboral. Se concluyó que existe una fuerte relación entre la cultura organizacional y la motivación laboral.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Clima laboral

Definición del clima laboral

Varios estudios han definido al clima laboral desde diversos enfoques, demostrando en su mayoría la importancia en la satisfacción de los trabajadores (Castillo & Espinel, 2022). Gonzalez et.al. (2022) el clima laboral se caracteriza por las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo, mismos que pueden aumentar la percepción de

satisfacción laboral mejorando con ello la calidad de los servicios prestados, el rendimiento organizacional y la creatividad laboral (Pedraza, 2020). Un clima laboral deficiente puede tener consecuencias negativas en el entorno de los trabajadores administrativos generando una alta rotación de personal y situaciones de incertidumbre y desmotivación entre los trabajadores. Asimismo, se ha demostrado que la insatisfacción de los trabajadores puede impactar tanto en la calidad del trabajo como en el clima organizacional (Davila et al., 2021).

El ambiente laboral refleja la cultura de la empresa. (Gomez et. al. 2021) y se define como un sistema de valores y características personales que influye en la productividad, satisfacción y rotación del personal. Algunos investigadores lo consideran como un fenómeno interviniente que afecta diversos aspectos de la organización (Amasifuen et. al. 2022). Los estudios del clima laboral proporcionan información valiosa para identificar necesidades y trazar estrategias pertinentes, tanto en organizaciones públicas como privadas (Rojo, 2020). Por lo tanto, el clima laboral se conceptualiza como un conjunto de percepciones compartidas sobre el ambiente de trabajo, que se ve influenciado por la identidad organizativa y el comportamiento de los empleados, esto conlleva a un cambio en la productividad, satisfacción y desempeño del personal.

En consecuencia, basándonos en los autores anteriormente mencionados, se puede converger que el clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas sobre el ambiente de trabajo, influenciado por los colaboradores y el centro de labores, por lo que es importante en la satisfacción laboral, la calidad de los servicios prestados, el rendimiento organizacional y la creatividad laboral. Un clima laboral deficiente puede generar consecuencias negativas, como alta rotación de personal, incertidumbre y desmotivación, por ende, se considera que esta variable es un reflejo de la cultura corporativa y un fenómeno interviniente que afecta diversos aspectos de la organización.

Importancia del clima laboral

El clima laboral es crucial porque ejerce una influencia directa en el bienestar de los colaboradores, lo cual, a su vez, repercute en su motivación, compromiso y productividad, tal como lo destacan (Castillo & Johana, 2022). Un ambiente de trabajo positivo, caracterizado por relaciones armoniosas entre colegas, comunicación efectiva y una atmósfera propicia, puede desempeñar un papel fundamental en la retención de empleados talentosos y la disminución de la rotación de personal. Por lo tanto, un entorno laboral

positivo promueve la colaboración, la creatividad y la sinergia entre los miembros del equipo, elementos esenciales para el logro de los objetivos y el desarrollo sostenible de cualquier organización empresarial. Cuando los empleados experimentan un ambiente en el que se fomenta la escucha activa, el respeto mutuo y el apoyo tanto por parte de sus líderes como de sus pares, es mayor la probabilidad de que se encuentren motivados para desempeñarse de manera óptima y colaborar eficazmente en la consecución de los objetivos institucionales. (Sanchez, 2020).

Además, el clima laboral está asociado con el desempeño de los empleados (Casimiro et. al. 2023). Un ambiente de trabajo positivo tiene el potencial de optimizar el rendimiento de los empleados, fomentar la creatividad y la innovación y facilitar la prestación de servicios de alta calidad. Por otro lado, un clima organizacional negativo tiene el potencial de instigar conflictos, fomentar el estrés en el lugar de trabajo y socavar la motivación, impactando así directamente en la eficiencia y eficacia de las instituciones (Davila et. al. 2021). Debido a esto, el estudio del clima laboral facilita la identificación de áreas de mejora dentro de la organización y el desarrollo de estrategias efectivas para fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo (Rojo, 2020).

Adquirir información acerca de la percepción de los trabajadores con respecto a su ambiente laboral ofrece a las entidades la posibilidad de introducir modificaciones que promueven el bienestar de su personal y, en consecuencia, contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Canales et. al .2021). Por consiguiente, la investigación del clima laboral en las organizaciones resulta fundamental para fomentar un entorno laboral favorable, estimular la felicidad y la dedicación de los empleados, elevar la productividad, disminuir la tasa de rotación de personal y crear un ambiente propicio para la innovación y el desarrollo de la empresa.

Modelos teóricos de la importancia del clima laboral

La teoría de clima laboral de Warren Bennis, en 1999, plantea que aquellos líderes con cargos relevantes, cuyo carisma puede oscurecer su visión a corto y medio plazo, son particularmente susceptibles a este problema. Se enfatizó la construcción del trabajo colectivo es esencial para el éxito empresarial. Según su perspectiva, es fundamental que los profesionales que integran una organización se despojen sus aspiraciones personales y prioricen las visiones de conjunto. Este enfoque colaborativo permite aprovechar las diversas

habilidades y conocimientos de los miembros del equipo, fomentando la sinergia y el logro de objetivos comunes. El autor destaca la importancia de dosificar la aceleración de los cambios dentro de las organizaciones. Reconocer que, si bien el cambio es necesario para adaptarse a un entorno en constante evolución, es crucial hacerlo de manera gradual y controlada. Esto permite que todos los integrantes de la organización, no solo los más aventajados, tengan la oportunidad de adaptarse y contribuir efectivamente al proceso de transformación. En consecuencia, enfatiza la necesidad de un liderazgo que priorice el trabajo colectivo, la dosificación de los cambios y la construcción de visiones de conjunto (Molina, 2023).

La propuesta teórica de clima laboral formulada por la autora Sonia Palma, en el 2004, postula que el ambiente laboral incide en el comportamiento, la motivación y el grado de satisfacción de los trabajadores. De acuerdo con esta perspectiva, la evaluación del clima organizacional abarca cinco dimensiones fundamentales: autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo. La autorrealización se asocia con las oportunidades percibidas por los empleados para mejorar sus habilidades dentro de la organización, mientras que el compromiso de los empleados se refiere al nivel de identificación y compromiso con los objetivos de la organización. Por otro lado, la supervisión se centra en la calidad percibida de la supervisión y el apoyo proporcionado por los superiores, mientras que la comunicación evalúa la claridad de transmitir información dentro de la organización. Ultimadamente, las condiciones laborales tienen en consideración la apreciación de los recursos disponibles, el ambiente físico y los incentivos proporcionados por la entidad con el objetivo de favorecer la efectividad en el ámbito laboral. Palma sostiene que dichas dimensiones se relacionan entre sí, lo que a su vez incide en la configuración de un ambiente laboral particular en la organización (Bernal et. al. 2020).

Los criterios de cultura corporativa de Dan Denison, en 1996, sostienen que el clima laboral afecta la eficacia y logros de una empresa. La cultura organizacional consta de cuatro dimensiones: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión, de acuerdo con su teoría. El compromiso y la influencia de los empleados se refieren al involucramiento, mientras que los valores compartidos y la coordinación se refieren a la consistencia. entre distintos niveles y unidades organizacionales. La adaptabilidad es la habilidad de la organización para ajustarse a cambios externos, y la misión se relaciona con la existencia de una dirección y propósito claro para la organización. Además, se argumenta que las

organizaciones que exhiben altos niveles en estas cuatro dimensiones tienden a tener un mejor desempeño y son más efectivas, y sugiere que estas dimensiones están interrelacionadas y que el equilibrio entre ellas es crucial para el éxito empresarial (Bravo y Nuñez, et al., 2021).

Según la teoría de evaluación del clima de diversidad organizativa de Kossek y Zonia, en 1993, las organizaciones que valoran y promueven la diversidad tienden a tener un clima laboral más positivo e inclusivo. Cuando los empleados sienten que su organización aprecia y respeta las diferencias individuales, es más probable que se sientan valorados, comprometidos y satisfechos con su trabajo. Sin embargo, también reconocen que la diversidad puede presentar desafíos para las organizaciones. Si no se gestiona adecuadamente, la diversidad puede llevar a conflictos, malentendidos y tensiones entre los empleados. Por lo tanto, las organizaciones deben implementar políticas y prácticas que promuevan la inclusión, la equidad y el respeto mutuo entre los trabajadores. La teoría destaca la importancia de las percepciones de los empleados sobre la diversidad en su lugar de trabajo. Argumentan que estas percepciones están influenciadas por factores como la composición demográfica de la fuerza laboral, las políticas y prácticas organizacionales relacionadas con la diversidad, y las actitudes y comportamientos de los líderes y gerentes. Además, las organizaciones deben adoptar un enfoque proactivo para gestionar la diversidad. Esto implica no solo promover la representación de diversos grupos en la fuerza laboral, sino también fomentar un clima de inclusión donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas (Sadía & Muhammad, 2021).

La teoría de Ellen Ernst Kossek y Susan C. Zonia, propuesta en 1993, sostiene que la diversidad en el lugar de trabajo, entendida como las diferencias entre los empleados en términos de raza, etnia, género, edad, orientación sexual, discapacidad y otros factores, tiene un impacto significativo en las percepciones y experiencias de los trabajadores. Según su teoría, las organizaciones que valoran y promueven la diversidad tienden a tener un clima laboral más positivo e inclusivo, lo que puede conducir a un mejor desempeño, mayor creatividad e innovación, y una menor rotación de personal. Sin embargo, también reconocen que la diversidad puede presentar desafíos para las organizaciones si no se gestiona adecuadamente, ya que puede llevar a conflictos, malentendidos y tensiones entre los empleados. Además, sugiere que las organizaciones deben adoptar un enfoque proactivo para gestionar la diversidad, no solo promoviendo la representación de diversos grupos en

la fuerza laboral, sino también fomentando un clima de inclusión donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas. Esto se puede lograr a través de la capacitación en diversidad, la creación de grupos de afinidad, la implementación de políticas antidiscriminatorias y la promoción de la comunicación abierta y el diálogo sobre temas relacionados con la diversidad (Roberge et al. 2021).

Dimensiones de clima laboral

Esta investigación se basa en la teoría de clima laboral de Sonia Palma la cual define al clima laboral basándose en 5 dimensiones las cuales son; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales (Hualca, 2021), a continuación, se va ir definiendo y de las mismas maneras a sus indicadores.

Dimensión: Autorrealización

La autorrealización se define a la sensación que tienen el equipo sobre las oportunidades de desarrollo personal y profesional que les brinda la organización define a la autorrealización como un elemento fundamental para la motivación y satisfacción de los empleados, ya que les permite alcanzar su máximo potencial y participar en actividades desafiantes y significativas. Esto implica que cuando los empleados sienten que su trabajo les ofrece la posibilidad de aprender, crecer y desarrollar sus habilidades y talentos, se sienten más realizados y satisfechos con su rol en la organización. También nos indica que un ambiente laboral que estimula la autorrealización impulsa la autonomía, la innovación y la participación activa de los empleados en la toma de decisiones. Esto implica que cuando los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones y contribuir con sus ideas en su labor, experimentan una mayor sensación de reconocimiento y compromiso hacia la empresa, para una medirlos se tienen en cuenta el desarrollo profesional y desarrollo personal (Quesada, 2019). Sus indicadores son los siguientes:

Desarrollo profesional: El desarrollo profesional implica la mejora y el perfeccionamiento continuo de habilidades, conocimientos y competencias en el lugar de trabajo. Esto implica adquirir nuevas habilidades, actualizar conocimientos y mejorar la progresión profesional. Es posible incorporar programas de capacitación, seminarios, titulaciones y proyectos de investigación en el proceso. Este proceso está correlacionado con el desarrollo personal e institucional, fomentando así el crecimiento holístico de los individuos dentro de su entorno

ocupacional. Es imperativo tanto para el éxito ocupacional y la satisfacción laboral, como para la consecución de objetivos profesionales (Imbernon, 2020).

Desarrollo personal: El desarrollo personal implica la progresiva evolución y perfeccionamiento de un individuo en múltiples dimensiones, incluyendo su bienestar emocional, competencias interpersonales y conciencia de sí mismo. Esto implica introspección, identificación de fortalezas y áreas de mejora, adquisición de nuevas habilidades y búsqueda del equilibrio y la realización personal. Para terminar, el desarrollo personal es un proceso multifacético que abarca varias dimensiones del individuo y es esencial para su avance y realización en todas las esferas de la vida (Loaiza & Andrade, 2021).

Dimensión: Involucramiento laboral

El involucramiento laboral se refiere al nivel en que los empleados se identifican con su centro laboral, participan activamente en él y consideran que su desenvolvimiento es crucial para su autoestima y valor personal. De esta manera mencionan que cuando los empleados perciben que tienen un alto grado de involucramiento en el trabajo, su desempeño en el rol asignado y su satisfacción laboral tienden a aumentar. Esto implica que los empleados que se sienten más conectados y comprometidos con su trabajo tienden a mostrar un mayor esfuerzo y dedicación en el cumplimiento de sus tareas, lo que a su vez conduce a un mejor rendimiento y a una mayor satisfacción con su rol en la organización. Además, Silalahi & Sembiring (2020) destacan que los empleados con un alto grado de involucramiento laboral tienden a esforzarse más en su trabajo, superando las expectativas y buscando constantemente formas de mejorar su desempeño. Esto sugiere que el involucramiento laboral no solo influye en el desempeño actual de los empleados, sino que también los motiva a buscar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Por otra parte, Mirda & Prasetyo, (2022) señalan que para medir el involucramiento laboral debemos tener presente: la identificación con los valores y compromiso (Setiada et. al. 2021). Sus indicadores son los siguientes:

Identificación con los valores: El proceso de identificación de valores consiste en la percepción, comprensión y delimitación de los principios y creencias fundamentales que resultan significativos para un individuo, una entidad organizativa o una colectividad. Este proceso implica reflexionar sobre lo que es significativo,

valioso y ético, y puede informar la toma de decisiones, el establecimiento de objetivos y la orientación conductual. La identificación de valores es fundamental para el crecimiento individual, la cohesión en entornos laborales y la promoción de una sociedad arraigada en principios éticos y morales (Hua et. al. 2021).

Compromiso: se define como la dedicación, responsabilidad y lealtad hacia su empleo y organización definen el compromiso laboral. Esto implica involucrarse emocionalmente y sentirse parte de la empresa, participando activamente en sus metas. Empleados comprometidos se esfuerzan más, toman iniciativa, se identifican con la empresa y quieren su éxito. La implicación laboral es clave para la eficiencia, retención de personal y un ambiente positivo en el trabajo (Abid et. al. 2019).

Dimensión: Supervisión

La supervisión eficaz desempeña un papel crucial para garantizar que los objetivos organizacionales se alcancen con calidad, seguridad y cumplimiento. Esto implica supervisar, monitorear y gestionar a los empleados, junto con los procesos y actividades, para garantizar que progresen de acuerdo con los estándares y expectativas establecidos. Esta función abarca no sólo la corrección de errores sino también la identificación de oportunidades de mejora y la promoción de un ambiente de trabajo productivo y colaborativo, por lo que para medir la supervisión se debe tener en cuenta; orientación para las tareas y apoyo de los superiores (Yonn et. al. 2020). Sus indicadores son los siguientes:

Orientación para las tareas: Consiste en ofrecer a los empleados una guía precisa y sólida acerca de las acciones particulares que deben llevar a cabo con el fin de lograr los objetivos preestablecidos o cumplir con las responsabilidades asignadas. Esto implica delinear las expectativas puestas sobre ellos, los pasos necesarios a seguir, los recursos disponibles y otra información pertinente y esencial para el desempeño eficaz de sus funciones. El enfoque en las tareas asiste a los miembros del personal en la clarificación de sus funciones y obligaciones, disipando la incertidumbre y promoviendo el alcance de los objetivos previstos (Sandoval et. al. 2022).

Apoyo para los superiores: Este indicador se refiere a brindar apoyo, asistencia y orientación a quienes tienen autoridad o responsabilidad sobre los empleados dentro de la organización. Este apoyo se puede demostrar de varias maneras, como

cumplir con las tareas asignadas de manera oportuna y efectiva, ofrecer ideas, sugerencias o soluciones para mejorar el trabajo, brindar información relevante o recursos necesarios y mostrar una actitud positiva y colaborativa. Brindar respaldo a los líderes directos resulta en la consecución de los objetivos del equipo u entidad, potenciando los vínculos laborales y fomentando un entorno laboral cohesionado y eficiente (Manrique et. al. 2021).

Dimensión: Comunicación

Definen que la comunicación influye en diversos aspectos, como la transmisión de información, la elaboración de actividades, la resolución de problemas y la creación de un clima laboral positivo. Además, los estilos de comunicación adoptados por el personal administrativo pueden tener un impacto significativo en la percepción que tienen otros miembros de la comunidad universitaria sobre la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos administrativos. Los autores resaltan la importancia de una comunicación interna efectiva para el fortalecimiento de la identidad institucional y la creación de un sentido de pertenencia entre los estudiantes. En este contexto, el personal administrativo desempeña un papel clave como enlace entre la institución y los estudiantes, brindando información, orientación y apoyo en diversos aspectos académicos y administrativos. Una comunicación clara, oportuna y empática por parte del personal administrativo puede contribuir a mejorar la experiencia de los estudiantes y fortalecer su vínculo con la universidad. Para la medición se tiene en cuenta la precisión de la información, funcionamiento interno, coherencia y claridad (Tamayo & Correa 2019). Sus indicadores son los siguientes:

Precisión de la información: se refiere a la precisión y confiabilidad de los datos proporcionados dentro de un contexto específico. Requiere que la información proporcionada sea precisa, exhaustiva y concuerde con la realidad o los hechos comprobables. Se basa en datos confiables respaldados por fuentes creíbles. La precisión juega un papel crucial en la comunicación, la toma de decisiones y la generación de conocimiento, ya que garantiza que las acciones y conclusiones se basen en información sólida. Varios autores han examinado la precisión utilizando indicadores como el índice U de Theil y la media cuadrática de información de precisión, aplicándolos en competencias para revisar resultados empíricos (Braz & Cuevas, 2020).

Funcionamiento interno: Hace referencia al conjunto de procesos, estructuras, relaciones y dinámicas que se desarrollan en el seno de una organización o entidad. Centra su atención en el funcionamiento y la interacción de los distintos elementos internos, así como en su contribución a la consecución de los objetivos preestablecidos. Este funcionamiento abarca elementos como la estructura organizacional, los procesos de toma de decisiones, la comunicación interna, la cultura organizacional y las relaciones entre los miembros del equipo. Comprender el mecanismo interno resulta fundamental para detectar oportunidades de mejora, optimizar la eficacia y asegurar el logro exitoso de metas y objetivos (Pino et. al. 2020).

Coherencia: se define como el enlace lógico de ideas, acciones o elementos para formar un conjunto uniforme. Todos los elementos en armonía y coherencia. La coherencia es clave para la comunicación, el pensamiento, la planificación y la ejecución de acciones para aumentar la comprensión, credibilidad y efectividad. Varios autores han investigado el uso de cuentos para mejorar la redacción, enfocándose en la coherencia escrita (Muñoz, 2021).

Claridad: se dice a la cualidad de ser fácilmente comprendido, transparente y comprensible. Desde la perspectiva de la comunicación, implica la transmisión de pensamientos, teorías o datos de manera exacta, resumida y sin ambigüedades, con el fin de que el destinatario pueda comprender de forma inequívoca el mensaje comunicado. La claridad implica evitar la confusión, la vaguedad y la ambigüedad en la comunicación, asegurando que el mensaje sea accesible y comprensible para el público objetivo (Molina et. al. 2020).

Condiciones laborales:

Los autores dicen que es un aspecto fundamental en el entorno de trabajo del personal administrativo en una universidad, ya que pueden influir significativamente en su desempeño, bienestar y salud mental. Los autores destacan que las condiciones laborales, como la disponibilidad de recursos tecnológicos, la comunicación efectiva y el apoyo organizacional, son esenciales para garantizar un buen desempeño en el contexto del trabajo remoto. Además, señalan que las condiciones laborales inadecuadas pueden generar desafíos y obstáculos que afectan negativamente la productividad y la satisfacción laboral del

personal administrativo. Por otro lado, los autores resaltan que las condiciones laborales, se miden en base al reconocimiento y materiales. (Rojas et. al. 2021). Sus indicadores son los siguientes:

Reconocimiento: El reconocimiento abarca no sólo el acto de identificar y valorar los méritos o cualidades de alguien o algo, sino también la expresión tangible de dicho aprecio. Cuando se evalúan las labores o actuaciones de un individuo, se fortalece su percepción de valor y aportación. El reconocimiento puede manifestarse a través de diversas vías, incluidos cumplidos genuinos, premios significativos o gestos personalizados, y tiene el potencial de mejorar la motivación y reforzar el compromiso de las personas con sus tareas y obligaciones (Velasquez & Cacante, 2020).

Materiales: Los materiales son componentes esenciales utilizados en la fabricación de diversos objetos, productos o estructuras. Estos materiales pueden ser de origen natural, tales como madera, metal o piedra, o ser productos de elaboración artificial, como los plásticos o los materiales compuestos. La selección y utilización de materiales está determinada por sus propiedades físicas, químicas y mecánicas, así como por sus atributos de durabilidad, resistencia y conductividad, entre otros factores relevantes. Su aplicación abarca una amplia gama de industrias, abarcando sectores como la construcción, la manufactura, la electrónica y la medicina (Jones & Ashby, 2019).

Variable 2: Desempeño

Definición de desempeño del personal

Lo definen como el nivel de ejecución de las funciones y responsabilidades asignadas, así como a la calidad y eficiencia con la que se llevan a cabo estas tareas. El desempeño del personal administrativo está significativamente relacionado con el clima laboral. Esto implica que un ambiente laboral positivo, caracterizado por buenas relaciones interpersonales, comunicación efectiva y condiciones de trabajo adecuadas, puede influir positivamente en el desempeño de los trabajadores administrativos. Además, factores individuales como la motivación, la iniciativa de trabajo, las relaciones humanas y la responsabilidad también están estrechamente vinculados al desempeño del personal, por lo tanto, el desempeño del personal administrativo no solo depende de sus habilidades y

conocimientos técnicos, sino también de su capacidad para trabajar en equipo, comunicarse de manera efectiva y adaptarse al entorno laboral (Pariona et al., 2021).

El desempeño del personal administrativo también puede conceptualizarse como el grado en que los trabajadores cumplen con las expectativas y objetivos establecidos por los establecimientos. Los autores destacan que el salario puede ser un indicador efectivo para mejorar el nivel de desempeño profesional del personal administrativo. Esto sugiere que una remuneración justa y competitiva puede motivar al personal a participar de manera más activa en su trabajo ya esforzarse por alcanzar un alto nivel de desempeño. Además, un sistema de compensación que reconozca y recompense el buen desempeño puede fomentar la retención de empleados valiosos y promover un clima laboral positivo. Por lo tanto, el desempeño del personal administrativo no solo se basa en sus competencias y habilidades individuales, sino también en la capacidad de la universidad para ofrecerles condiciones laborales y salariales adecuadas (Tuesta et al., 2021).

En consecuencia, basándome en los autores anteriormente citados se puede entender que el desempeño del personal administrativo es el resultado de la interacción entre factores individuales, como la motivación, la iniciativa de trabajo, las relaciones humanas y la responsabilidad, y factores organizacionales, como el clima laboral, las condiciones de trabajo y el sistema de compensación. El desempeño del personal administrativo está influenciado por la calidad del clima organizacional, la remuneración y otros aspectos laborales. Por lo tanto, para promover un alto nivel de desempeño, las universidades deben enfocarse en crear un ambiente de trabajo positivo, ofrecer salarios competitivos y reconocer el buen desempeño de sus empleados.

Importancia del desempeño

La importancia del desempeño del personal administrativo radica en su contribución al funcionamiento eficiente y efectivo de la institución, así como en su la calidad que brindan, destacando el vínculo entre el clima laboral y el desempeño profesional del personal administrativo en una universidad es significativa, lo que resalta la influencia del ambiente laboral en la efectividad de las funciones administrativas. Esto implica que un clima laboral positivo, caracterizado por la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento del buen desempeño, puede fomentar un mayor compromiso y motivación en el personal administrativo, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño y una mayor

eficiencia en la ejecución de sus tareas. Por lo tanto, la importancia del desempeño del personal administrativo radica en su capacidad para contribuir al logro de los objetivos institucionales y al mantenimiento de un ambiente de trabajo saludable y productivo (Pariona et. al. 2021).

Además, la importancia también se relaciona con el desarrollo de competencias y habilidades específicas que son necesarias para afrontar los desafíos y demandas del entorno universitario. El desarrollo de competencias gerenciales mejora el desempeño laboral al capacitar en decisiones, resolución de problemas y gestión de recursos. Esto implica que el desempeño del personal administrativo no solo depende de su experiencia y conocimientos técnicos, sino también de su capacidad para adaptarse a los cambios, aprender continuamente y aplicar habilidades gerenciales en su trabajo diario. Por lo tanto, la importancia del desempeño del personal administrativo radica en su habilidad para adquirir y aplicar competencias que les facilite afrontar los obstáculos y contribuir al mejoramiento continuo de la institución (Del Rio, 2022).

Asimismo, la importancia del desempeño del personal administrativo en una universidad también se extiende a su papel en la implementación de prácticas sostenibles y responsables en el ámbito universitario. Esto implica que el desempeño del personal administrativo no solo se limita a sus funciones específicas, sino que también abarca su capacidad para estar activos en la construcción de una universidad más responsable y comprometida con el cuidado del Ambiente de trabajo. Por lo tanto, la importancia del desempeño del personal administrativo radica en su potencial para ser agentes de cambio y contribuir a la creación de una cultura organizacional basada en valores de sostenibilidad y responsabilidad social (Salazar et. al. 2019).

Modelos teóricos del desempeño

Según Finch y Taylor, proponen la teoría de la compensación y el desempeño, que se centra en el enlace entre la remuneración y el nivel de desempeño del personal administrativo en una universidad. Esta teoría sugiere que una remuneración justa y competitiva puede motivar al personal a participar de manera más activa en su trabajo ya esforzarse por alcanzar un alto nivel de desempeño. Además, un sistema de compensación que reconozca y recompense el buen desempeño puede fomentar la retención de empleados valiosos y promover un clima laboral positivo. Según esta teoría, el desempeño del personal

administrativo no solo se basa en sus competencias y habilidades individuales, sino también en la capacidad de la universidad para ofrecerles condiciones laborales y salariales adecuadas. Por lo tanto, para mejorar el desempeño del personal administrativo, las universidades deben implementar sistemas de compensación justos y atractivos, que reconozcan y recompensen el buen desempeño de sus trabajadores (Amaya et. al. 2020).

Asimismo, Chiavenato Presenta una teoría acerca del desempeño laboral, la cual representa un componente esencial para la comprensión y el análisis del desempeño de los empleados dentro de una entidad organizativa. De acuerdo con el autor en cuestión, el desempeño laboral se caracteriza por la conducta exhibida por el trabajador en aras de alcanzar los objetivos preestablecidos. Este investigador identifica tres elementos críticos que inciden en el desempeño laboral: las competencias individuales, el nivel de dedicación y las interpretaciones sobre el papel laboral. Las capacidades se refieren a las aptitudes, destrezas y competencias que posee el individuo en el ámbito laboral, facilitando la ejecución efectiva de sus responsabilidades. El grado de esfuerzo se refiere a la motivación e interés del individuo por completar con éxito las tareas asignadas. Finalmente, las percepciones del rol laboral están intrínsecamente relacionadas con la interpretación que el empleado realiza respecto a sus obligaciones y la importancia de su labor dentro del entorno organizacional. Finalmente, se señala que la interacción de estos tres factores y su combinación tienen un efecto directo en el rendimiento laboral logrado por un empleado (Checa et al., 2020).

Por otra parte, Lévy-Leboyer en su teoría el desempeño del personal administrativo en una universidad está estrechamente relacionado con factores motivacionales y el clima laboral. Esta teoría indica que un clima de trabajo bueno, caracterizado por buenas relaciones interpersonales, una comunicación efectiva y condiciones laborales adecuadas, puede influir positivamente en el desempeño de los trabajadores administrativos. Además, factores individuales como la motivación, la iniciativa, las relaciones humanas y la responsabilidad también desempeñan un papel crucial en el desempeño del personal administrativo. Esta teoría sugiere que el desempeño no solo depende de las habilidades y conocimientos técnicos de los trabajadores, sino también de su capacidad para trabajar en equipo, comunicarse de manera efectiva y adaptarse al entorno laboral. Por lo tanto, para mejorar el desempeño del personal administrativo, las universidades deben enfocarse en crear un clima laboral positivo y motivador, así como en

desarrollar las habilidades interpersonales y de comunicación de sus trabajadores (Davila et. al. 2021).

Robbins en su teoría de los factores individuales y organizacionales del desempeño: sostiene que el desempeño del personal administrativo es el resultado de la interacción entre factores individuales y factores organizacionales. Los factores individuales incluyen la motivación, la iniciativa de trabajo, las relaciones humanas y la responsabilidad, mientras que los factores organizacionales abarcan el clima laboral, las condiciones de trabajo y el sistema de compensación. Esta teoría sugiere que el desempeño del personal administrativo está influenciado por la calidad del clima organizacional, la remuneración y otros aspectos laborales. Por lo tanto, para promover un alto nivel de desempeño, las universidades deben adoptar un enfoque integral que aborde tanto los factores individuales como los organizacionales (Chiang et al., 2021).

La teoría de la motivación de logro propuesta por Ruble ofrece una perspectiva integral para comprender los elementos que afectan al desempeño en instituciones universitarias. Según Ruble, la motivación de logro se desarrolla a partir de la interacción entre factores individuales, como la necesidad de logro y la autoeficacia, y factores ambientales, como los valores organizacionales y las experiencias previas de éxito y derrotas. En el contexto del personal administrativo universitario, estos elementos interactúan para formar patrones motivacionales que pueden tener un impacto significativo en su desempeño. La teoría de Ruble también destaca la importancia de considerar la estructura jerárquica de las metas de los empleados administrativos. Además, resalta el papel fundamental que desempeña el procesamiento sesgado y motivado de la información relevante para el logro empresarial (Tenorio et al., 2020).

Dimensiones de desempeño

Esta investigación se basa en los autores Koopmans et al. Quienes desarrollaron la escala de desempeño administrativo, basándose en 3 dimensiones las cuales son; condiciones laborales, desempeño de tareas y desempeño contextual (Geraldo, 2022), a continuación, se va ir definiendo y de las mismas maneras a sus indicadores.

Dimensión desempeño de tareas

El desempeño de tareas es una parte fundamental de la dinámica laboral, ya que implica la ejecución de las funciones y responsabilidades específicas asignadas a los

trabajadores dentro de una organización. Este aspecto es crucial para garantizar el funcionamiento eficiente de cualquier empresa o institución. Sin embargo, el éxito en el desempeño de estas tareas puede verse afectado por una variedad de factores, como la capacitación, la motivación y el entorno laboral. Los trabajadores necesitan contar con los recursos adecuados y el apoyo necesario para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva. Además, es importante tener en cuenta que el desempeño en el trabajo no solo se refiere a la cantidad de tareas realizadas, sino también a la calidad de la ejecución y su impacto en los objetivos organizacionales. Por lo tanto, las organizaciones deben centrarse en fomentar un ambiente laboral que promueva la excelencia en el desempeño de tareas, brindando oportunidades de desarrollo profesional y reconocimiento adecuado a sus empleados (Vizcaíno et. al. 2022). Sus indicadores son los siguientes:

Planeamiento y organización del trabajo: Se alude al proceso de planificar y organizar las tareas laborales de forma eficaz y óptima. Esto implica definir objetivos claros, identificar las tareas necesarias para lograr esos objetivos, asignar los recursos adecuados y establecer un cronograma o plan de acción. La estructuración de los procesos de trabajo también implica la delegación de responsabilidades, la asignación de roles y la coordinación de actividades entre los miembros del equipo o dentro de la organización. El objetivo es mejorar la utilización de recursos, minimizar el tiempo improductivo y garantizar el logro satisfactorio de objetivos y plazos (Vizcaíno et. al. 2022).

Orientación a los resultados: Se trata de una mentalidad o enfoque orientado a la consecución de objetivos específicos y la obtención de resultados tangibles. Esto implica redactar objetivos claros y mensurables, delinear las acciones necesarias para alcanzar dichos objetivos y asignar los recursos adecuados para alcanzarlos. Individuos y entidades enfocadas en la consecución de objetivos se ven impulsados por alcanzar y superar metas, destacando la importancia de la eficacia y eficiencia en sus labores. Este enfoque se distingue por su enfoque en resultados tangibles y su capacidad de adaptación y toma de decisiones orientadas al logro de los objetivos establecidos (Larrocchelli et.al. 2022).

Dimensión desempeño contextual

Bernal et. al. (2020) el desempeño contextual en trabajadores administrativos se refiere a las acciones y comportamientos espontáneos que van más allá de las tareas

específicas asignadas y que contribuyen al éxito organizacional. Factores como el clima laboral, el liderazgo, la motivación y el uso de tecnología pueden influir significativamente en el desempeño de estos profesionales en el ámbito administrativo. De esta manera identificaron dimensiones clave del desempeño contextual en la administración pública, lo que puede ser extrapolado al ámbito de los trabajadores administrativos. Además, estudios han demostrado que el clima organizacional, especialmente en términos de relaciones interpersonales, puede influir positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores (Chagray et. al. 2020). Sus indicadores son los siguientes:

Iniciativa: Implica tomar la iniciativa de manera proactiva y autónoma, prescindiendo de instrucciones directas. Las personas que muestran iniciativa son capaces de identificar oportunidades, abordar desafíos, generar ideas novedosas y tomar medidas para lograr objetivos o superar obstáculos. Esto implica asumir responsabilidades, liderar iniciativas, ser creativo, autónomo y resolutivo (Bernal et. al. 2020).

Tareas laborales desafiantes: es un nivel significativo de competencia, compromiso y atención para llevarse a cabo de manera exitosa. Estas tareas suelen presentar desafíos que requieren habilidades de resolución de problemas, creatividad y pensamiento crítico. Con frecuencia, implican la confrontación de situaciones novedosas o complejas que demandan una mayor dedicación por parte del individuo. Las tareas desafiantes facilitan el crecimiento personal al fomentar el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y la superación de obstáculos (Chagray et. al. 2020).

Actualización de conocimientos y habilidades laborales: Se hace mención al procedimiento de adquirir, perfeccionar o conservar las habilidades requeridas para lograr un desempeño efectivo dentro del contexto laboral contemporáneo. Esto podría requerir la adquisición de nuevas tecnologías, destrezas o enfoques pertinentes para el ámbito laboral específico de un individuo. Asimismo, se puede contemplar el desarrollo de competencias interpersonales, tales como la habilidad comunicativa, la colaboración en equipo y el liderazgo. Actualizar continuamente los conocimientos y habilidades en el lugar de trabajo es esencial para seguir siendo competitivo en un mercado laboral en constante evolución y aprovechar nuevas oportunidades de crecimiento profesional (Bautista et. al. 2020).

Soluciones creativas: Estos términos representan soluciones creativas e innovadoras para problemas o desafíos. Se necesitan ideas nuevas e innovadoras para resolver problemas con eficacia. Fomentar la creatividad en la resolución de problemas implica usar la imaginación, adoptar enfoques no convencionales y considerar diferentes perspectivas para encontrar soluciones innovadoras. Soluciones innovadoras pueden generar resultados notables y ventajosos en la vida personal y profesional, promoviendo el crecimiento y la mejora (Velezmoro & Ymelda, 2022).

Dimensión desempeño contraproducente

Bautista et al. (2020) definen al desempeño contraproducente en el ámbito laboral como una serie de comportamientos y acciones realizadas por los trabajadores que, si bien pueden beneficiarlos individualmente, resultan perjudiciales para la organización en su conjunto. De esta manera describen al desempeño contraproducente como acciones antisociales que van dañando el funcionamiento efectivo de la entidad. Estas conductas pueden manifestarse de diversas formas, como el incumplimiento de normas, la falta de compromiso, el absentismo o la disminución deliberada de la productividad. (Velezmoro & Ymelda, 2022) amplían la definición desempeño contraproducente al incluir una gama más amplia de acciones que pueden afectar negativamente el desempeño organizacional, Además, el desempeño contraproducente puede generar costos adicionales para la entidad, ya sea en términos de pérdidas materiales, pérdida de calidad y baja productividad de los servicios prestados. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones públicas implementen estrategias para prevenir y abordar estos comportamientos, fomentando una cultura organizacional basada en valores éticos y en el cumplimiento de las normas establecidas. Sus indicadores son los siguientes:

Negatividad: Una postura adversa, despectiva o desfavorable ante la existencia, situaciones o personas. Esta perspectiva suele enfocarse en aspectos adversos e interpretar las vivencias de manera pesimista o fatalista. La negatividad es evidente a través de pensamientos pesimistas, renuncia, crítica continua y falta de confianza en el futuro. Las manifestaciones negativas incluyen ideación pesimista, sentimientos de renuncia, críticas continuas y falta de confianza en los próximos eventos. Las actitudes negativas tienen un impacto perjudicial en el bienestar, las relaciones interpersonales y el desempeño general (Velezmoro & Ymelda, 2022).

Conducta que daña la organización: Esto se refiere a comportamientos perjudiciales exhibidos por empleados u otros afiliados de la organización. Las conductas disruptivas abarcan actos como fraude, robo, sabotaje, discriminación, acoso, difamación y negligencia. Estas acciones tienen el potencial de afectar la moral de los empleados, la confianza pública, la productividad y la rentabilidad de la empresa, y pueden requerir medidas disciplinarias, legales o de gestión de riesgos para abordar y prevenir daños futuros (Bautista et. al. 2020).

2.3 Hipótesis

Hipótesis general se formuló lo siguiente. Existe relación significativa entre clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. De igual manera se tiene como hipótesis específico, existe relación significativa entre autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. Existe relación significativa entre involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. Existe relación significativa entre supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. Existe relación significativa entre comunicación y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. Existe relación significativa entre condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

El tipo de investigación del presente proyecto fue cuantitativo debido a que permitirá recolectar datos numéricos mediante instrumentos estandarizados, como cuestionarios, para medir las variables de interés (Arispe et al., 2020). Estos datos fueron analizados estadísticamente para establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo, buscando patrones y generalizando los resultados obtenidos en la Escuela de Posgrado de la UNSCH.

La investigación correlacional se realiza cuando el investigador tiene como objetivo establecer la asociación o la correlación entre las variables (Ramos, 2021). Esta investigación empleó un diseño correlacional, ya que tiene como objetivo investigar la asociación entre el clima organizacional y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Graduados de la UNSCH. Se realizó la medición de ambas variables de forma independiente, seguida por un análisis para evaluar el nivel de correlación entre ellas, evitando la atribución directa de causalidad. El objetivo es investigar la interacción entre el desempeño del personal administrativo y el clima organizacional, y evaluar el alcance de la relación entre estas variables en el contexto específico de la Escuela de Posgrado de la UNSCH.

El estudio empleó un diseño no experimental, lo que implica un enfoque observacional para examinar variables dentro de su entorno natural, sin intervención directa (Arispe et al., 2020). No se generaron condiciones artificiales, sino que se examinaron las circunstancias según se manifiestan en la Escuela de Posgrado de la UNSCH. En mi condición de investigador, no tuve influencia directa sobre las variables independientes, ya sea porque estas han ocurrido previamente o porque no son sujetas a manipulación. El enfoque del estudio se centró en la recolección de datos en un momento específico (mediante un enfoque transversal) para examinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH durante el año 2024.

3.2 Población y muestra

Población

La población es el total de unidades de estudio que cumplen con los requisitos para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden consistir en individuos, artículos, colecciones, sucesos o fenómenos que demuestren las características específicas necesarias para el estudio (Arispe et al., 2020, p. 79). La población de estudio estuvo conformada por 15 personales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNSCH en Ayacucho. Esta población representa la totalidad de los trabajadores que desempeñan funciones administrativas en dicha institución educativa. Al ser una población pequeña y accesible, se considera viable incluir a todos los miembros en la investigación, lo que permitió obtener resultados más precisos y representativos de la realidad del clima laboral y el desempeño del personal administrativo en este contexto específico.

Muestra (Tamaño de muestra y muestreo)

La muestra hace alusión a una fracción de la totalidad de individuos en una población, la cual se compone a su vez de unidades de muestra, que son los elementos objeto de análisis en la investigación (Hernández & Carpio, 2019). Por otra parte, el muestreo es la selección de unidades de estudio para obtener los datos necesarios en una investigación (Arispe et. al. 2020). La presente investigación incluyó a los 15 personales administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, que representan toda la población de estudio. Debido a la limitada cantidad de personas y su fácil acceso, se ha decidido utilizar un muestreo censal no probabilístico. Este método brinda datos individuales de los empleados administrativos para ofrecer una perspectiva detallada del ambiente laboral y el rendimiento en la entidad. Incluyendo a toda la población en la muestra, se elimina el margen de error y se asegura una alta representatividad de los resultados.

3.3 Variable definición y operacionalización

Matriz de operacionalización

| VARIABLE | DEFINICION OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION | CATEGORIA O VALORACION |
|----------------------|---|-------------------------|--------------------------------|--------------------|---|
| CLIMA LABORAL | Esta investigación se basa en la autora Sonia palma la cual define al clima laboral basándose en 5 dimensiones las cuales son; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales (Hualca, 2021), a continuación, se va ir definiendo y de las mismas maneras a sus indicadores. | Auto realización | Desarrollo profesional | Likert | Nunca Poco Regular Mucho Casi siempre |
| | | | desarrollo personal | | |
| | | Involucramiento laboral | Identificación con los valores | | |
| | | | Compromiso | | |
| | | Supervisión | Orientación para las tareas | | |
| | | | Apoyo de los superiores | | |
| | | Comunicación | Precisión de la información | | |
| | | | Funcionamiento interno | | |
| | | | Coherencia | | |
| | | condiciones laborales | Claridad | | |
| Reconocimiento | | | | | |
| | Materiales | | | | |

| VARIABLE | DEFINICION OPERATIVA | DIMENCIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION | CATEGORIA O VALORACION |
|--------------------------------------|--|----------------------------|--|---------------------------|---|
| DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES | Esta investigación se basa en los autores Koopmans et al. Quienes desarrollaron la escala de desempeño administrativo, basándose en 3 dimensiones las cuales son; desempeño de tareas, desempeño contextual y Desempeño Contraproducente (Geraldo, 2022), a continuación, se va ir definiendo y de las mismas maneras a sus indicadores. | Desempeño de tareas | Planeamiento y Organización del Trabajo | Likert | Nunca Poco Regular Mucho Casi siempre |
| | | | Orientación a resultados | | |
| | | Desempeño contextual | Iniciativa | | |
| | | | Tareas laborales desafiantes | | |
| | | | Actualización de conocimientos y habilidades laborales | | |
| | | | Soluciones creativas | | |
| | | Desempeño Contraproducente | Negatividad | | |
| | | | Conducta que dañan la organización | | |

3.4 Técnica e instrumento de recolección

Descripción de la técnica

En la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta como procedimiento para recopilar datos relevantes sobre las variables de estudio. La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en los diseños de investigación, ya que permite obtener información de manera sistemática y estructurada sin modificar el entorno ni el fenómeno estudiado (Guillén, 2020). La encuesta se aplicó al personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH para obtener información sobre su percepción del clima laboral y desempeño laboral.

Descripción de instrumentos

La técnica de la encuesta se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario previamente diseñado, el cual contuvo 21 preguntas relacionadas con el clima laboral y del desempeño fueron 10 preguntas. Estos cuestionarios fueron administrados de manera individual a cada miembro del personal administrativo, garantizando la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas. Una vez recopilados los datos, estos fueron organizados y presentados en forma de tablas, gráficos o trípticos, facilitando su análisis e interpretación posterior (Arias, 2020).

3.5 Métodos de análisis de datos

Validación

Es un proceso utilizado en la investigación y la medición para determinar si un instrumento de recolección de datos, como un cuestionario, una escala de medición o una prueba, realmente mide lo que se supone que debe medir y si lo hace de manera precisa. Este proceso implica una serie de pasos que pueden incluir la revisión de literatura relevante, la evaluación de la validez de contenido (si el instrumento cubre adecuadamente el dominio que se pretende medir), la validez de constructo (si el instrumento mide el concepto teórico que se supone que debe medir), la validez de criterio (si el instrumento se correlaciona adecuadamente con otras medidas de la misma o similar constructo) (Arias, 2020).

Para la presente investigación, y medición de la primera variable, se utilizó la Escala de Clima Laboral CL-SPC empleada por Hualca (2021), quien hizo un análisis de Split half de Guttman con un resultado de 0.90 que da validez al instrumento utilizado. De la misma forma para la segunda variable se utilizó la escala de desempeño, se encontró una

V de Aiken con valores >0.84 , valores de asimetría superiores al > 0.35 por lo cual se valida el instrumento de desempeño para ser utilizado (Geraldo, 2022).

Confiabilidad

Fiabilidad se refiere a la exactitud y consistencia de la medición. La fiabilidad se refiere a la consistencia de las medidas al repetir el proceso de medición (Rodríguez et. al. 2021). Para garantizar la confiabilidad del instrumento de la primera variable clima laboral y la segunda variable que es desempeño se utilizará el Alfa de Cronbach lo cual es una práctica ampliamente aceptada y recomendada, el hecho de que se realizara este análisis de confiabilidad indicara que se buscaran asegurar la consistencia interna del instrumento que es el cuestionario lo cual, son instrumentos validados (Hualca, 2021).

La fiabilidad se basa en el alfa de cronbach con un resultado de 0.97 lo que refiere a una alta consistencia interna de los datos por lo que se consta que el instrumento es confiable (Hualca, 2021).

La fiabilidad de la medida del desempeño se sustenta en los valores de Alfa de Cronbach de Geraldo, los cuales son de 0.88 para la dimensión del desempeño en tareas, 0.87 para el desempeño contextual y 0.87 para el desempeño contraproducente. Estos resultados indican la consistencia y confiabilidad del instrumento utilizado (Geraldo, 2022).

Plan de análisis y procesamiento de información

Se utilizó estadística descriptiva para caracterizar las variables y dimensiones estudiadas, así como estadística inferencial para establecer la correlación entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo. Se usó el coeficiente de correlación de Spearman según la distribución de los datos, se usó SPSS para procesar los datos.

3.6 Aspectos Éticos

La presente investigación se regirá en base al reglamento de integridad científica actualizado por el Consejo Universitario con Resolución N° 0277-2024-CU-ULADECH católica. Estos lineamientos buscan regular la conducta del investigador. Mi objetivo es fomentar buenas prácticas y garantizar la integridad en la actividad, asegurando que la investigación se realice con el máximo rigor, honestidad e integridad en mi investigación.

En este sentido, se consideran los principios éticos:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: En la presente investigación los datos de los participantes serán anónimos respetando sus decisiones de los que no se autorice para mi presente investigación.

Cuidado de medio ambiente: En mi presente investigación se fomentó el cuidado del medio ambiente de manera que se utilizó con total cuidado la energía eléctrica durante las clases de asesoría y también se utilizó los papeles reciclados para los cuestionarios, de esa manera se contribuyó con el cuidado del medio ambiente.

Libre participación por propia voluntad: El derecho de estar informado de dicha investigación, se utilizará el consentimiento informado si el participante desea brindar datos para la investigación, entonces firmará el consentimiento informado que luego será colocado en un enlace de evidencias.

Beneficencia y no maleficencia: En todo momento se buscó maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos del participante se le informara con claridad, el propósito y el fin de la investigación con el único fin de buscar su aprobación, evitando que los participantes salgan afectados.

Integridad y honestidad: En la presente investigación se evitará la mentira en todo proceso de investigación, sin ocasionar daños que puedan afectar a los participantes.

Justicia: Se brindó un trato igualitario a todo los encuestados, respetando la opinión de cada participante, mostrando empatía entre todos los que fueron participes del cuestionario presentado; así mismo, se informó a cada participante la razón del presente cuestionario.

De esta manera se brinda la transparencia para la elaboración de mi proyecto de investigación.

IV. Resultados

Resultados descriptivos

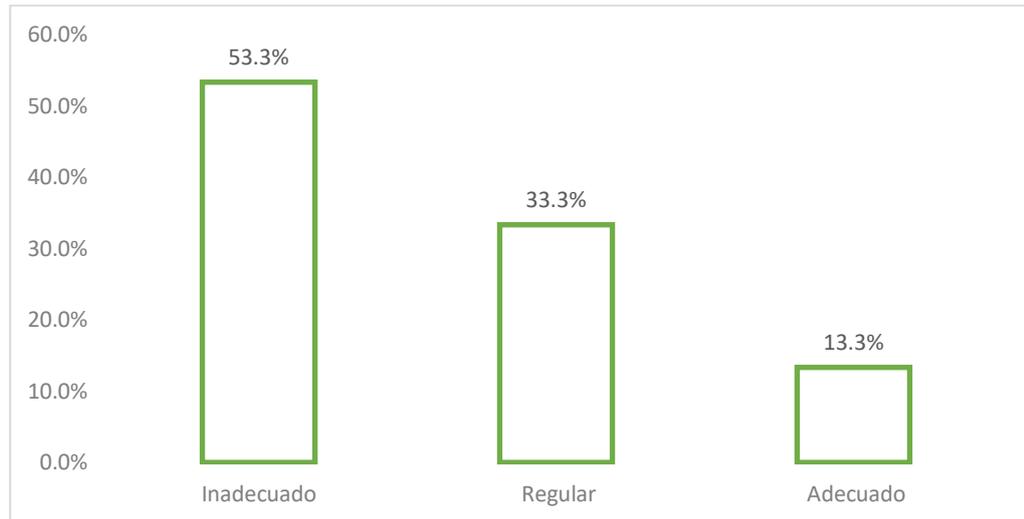
Tabla 1

Nivel del clima laboral

| Nivel | Desde | Hasta | Frec. | % |
|------------|-------|-------|-------|--------|
| Inadecuado | 21 | 48 | 8 | 53.3% |
| Regular | 49 | 76 | 5 | 33.3% |
| Adecuado | 77 | 105 | 2 | 13.3% |
| Total | | | 15 | 100.0% |

Figura 1

Nivel del clima laboral



En la tabla y figura, se observa que la mayoría del personal administrativo percibe un clima laboral inadecuado, representando el 53.3% de los encuestados. Esto indica que más de la mitad de los trabajadores se encuentran en un entorno que no favorece su bienestar óptimo. Aquello podría estar relacionada con diversos factores implícitos como una posible falta de oportunidades para la autorrealización, limitaciones en el involucramiento activo en sus labores, deficiencias en la supervisión o en la calidad de la comunicación entre colegas y superiores, o condiciones laborales que no son las más óptimas. Por otro lado, un 33.3% considera que el clima laboral es regular y solo un 13.3% califica el clima como adecuado.

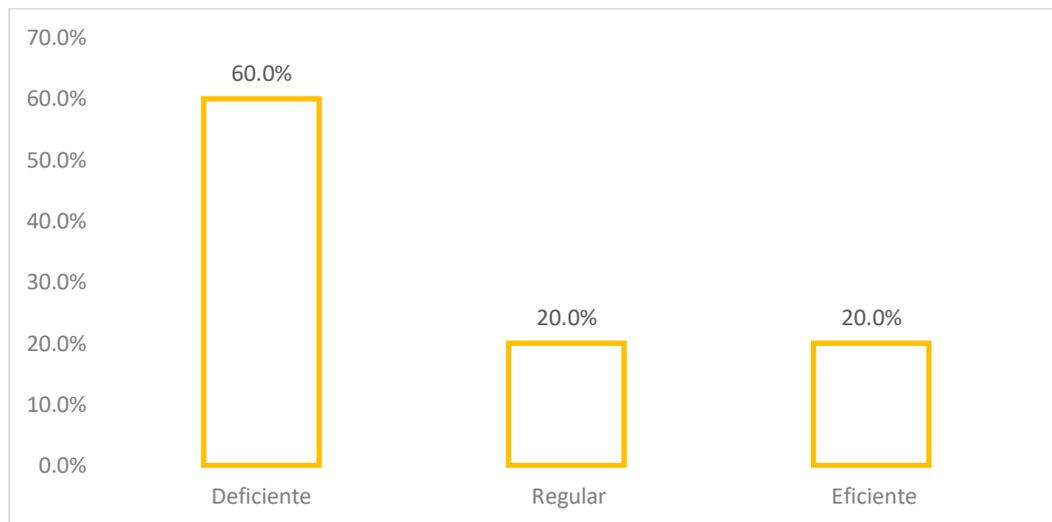
Tabla 2

Nivel del desempeño

| Nivel | Desde | Hasta | Frec. | % |
|------------|-------|-------|-------|--------|
| Deficiente | 10 | 22 | 9 | 60.0% |
| Regular | 23 | 35 | 3 | 20.0% |
| Eficiente | 36 | 50 | 3 | 20.0% |
| Total | | | 15 | 100.0% |

Figura 2

Nivel del desempeño



En la tabla y figura, se muestra que una mayoría significativa, el 60%, se encuentra en un nivel deficiente. Esto indica que la mayoría de los trabajadores no están alcanzando los estándares esperados en su desempeño laboral. Este bajo rendimiento refleja deficiencias en la ejecución efectiva de las tareas asignadas, así como en las actitudes y comportamientos adicionales que contribuyen positivamente al entorno laboral, o incluso en acciones que podrían ser perjudiciales o contraproducentes para la organización. Por otro lado, tanto el desempeño regular como el eficiente están representados por el mismo porcentaje, 20% cada uno.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Antes de presentar los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para el presente estudio, es fundamental entender el criterio de interpretación de esta prueba. La prueba de Shapiro-Wilk se utiliza para evaluar si un conjunto de datos se ajusta a una distribución normal en muestras menores a 50, en este caso, son 15 trabajadores.

Si el valor p es menor que 0.05, significa que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de normalidad; en otras palabras, los datos no se distribuyen normalmente. Si el valor p es mayor a 0.05, no podemos rechazar la hipótesis nula de normalidad, es decir los datos se distribuyen normalmente. Con este criterio en mente, procedemos a examinar los resultados específicos para cada variable evaluada.

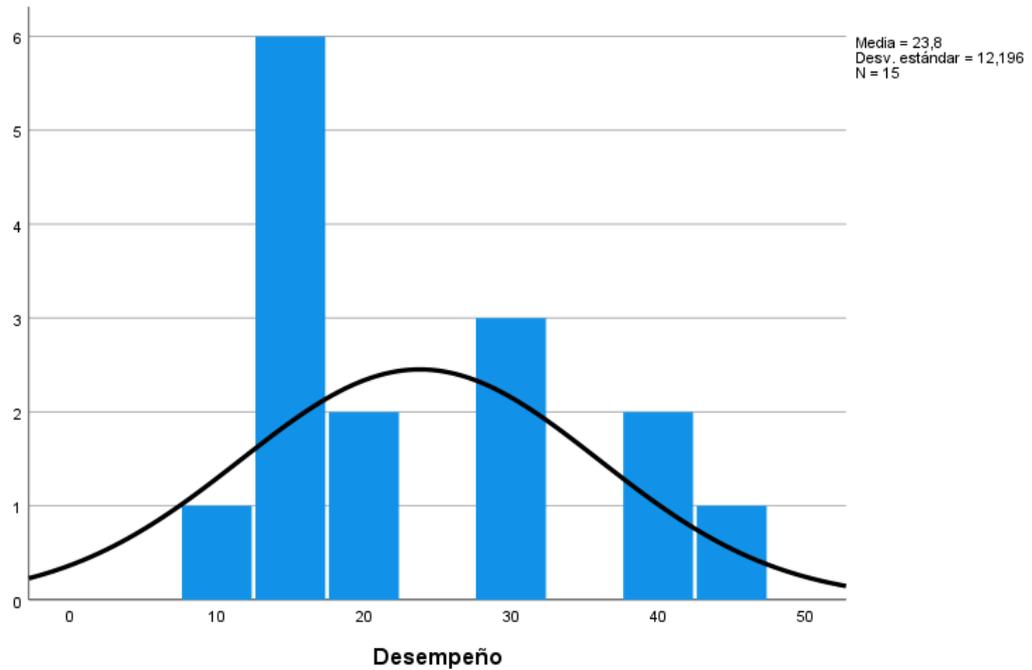
Tabla 3

Prueba de normalidad

| | | Shapiro-Wilk | |
|-------------------------|-------------|--------------|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima laboral | ,935 | 15 | ,328 |
| Desempeño | ,865 | 15 | ,028 |
| Autorrealización | ,913 | 15 | ,150 |
| Involucramiento laboral | ,909 | 15 | ,131 |
| Supervisión | ,970 | 15 | ,851 |
| Comunicación | ,912 | 15 | ,148 |
| Condiciones laborales | ,949 | 15 | ,513 |

Figura 3

Prueba de normalidad



En la tabla y figura se muestra la prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a diferentes dimensiones relacionadas con el clima laboral y la variable desempeño. Se indica que la mayoría de dimensiones del clima laboral, siendo autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, muestran valores de significancia mayores a 0.05, lo cual apunta a la normalidad para estas distribuciones. Además, en la figura 2 la variable desempeño muestra un valor p significativo de 0.028, indicando una desviación significativa de la normalidad, indicando que los datos de esta variable no siguen una distribución normal.

OG: Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.

Tabla 4

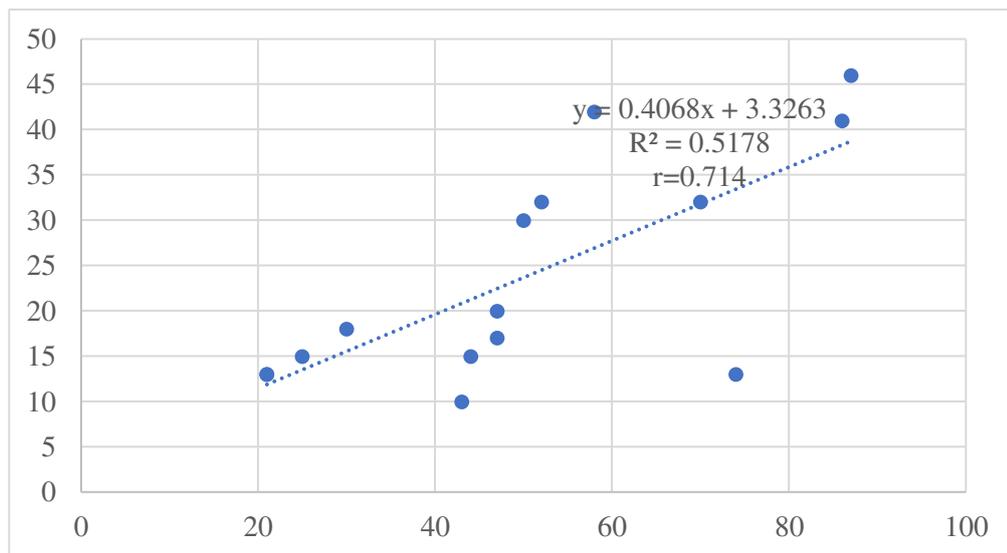
Relación entre clima laboral y desempeño

| | | Desempeño | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|--------|
| | | Coefficiente de correlación | ,714** |
| Rho de Spearman | Clima laboral | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | | N | 15 |

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

Figura 4

Correlación entre clima laboral y desempeño



En la tabla y figura, se obtuvo un valor de significancia de 0.003, este valor es menor que 0.01, lo que indica que los resultados de la correlación son estadísticamente significativos en el nivel del 1%. Esto confirma que la relación encontrada no es producto del azar. Ahora, respecto al coeficiente de correlación, se obtuvo un valor de 0.714, esta correlación positiva indica que, un clima laboral percibido como inadecuado está asociado con un descenso notable en el desempeño de los trabajadores. Se confirma que existe relación significativa entre clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH en Ayacucho en el año 2024.

OE1: Determinar la relación entre autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.

Tabla 5

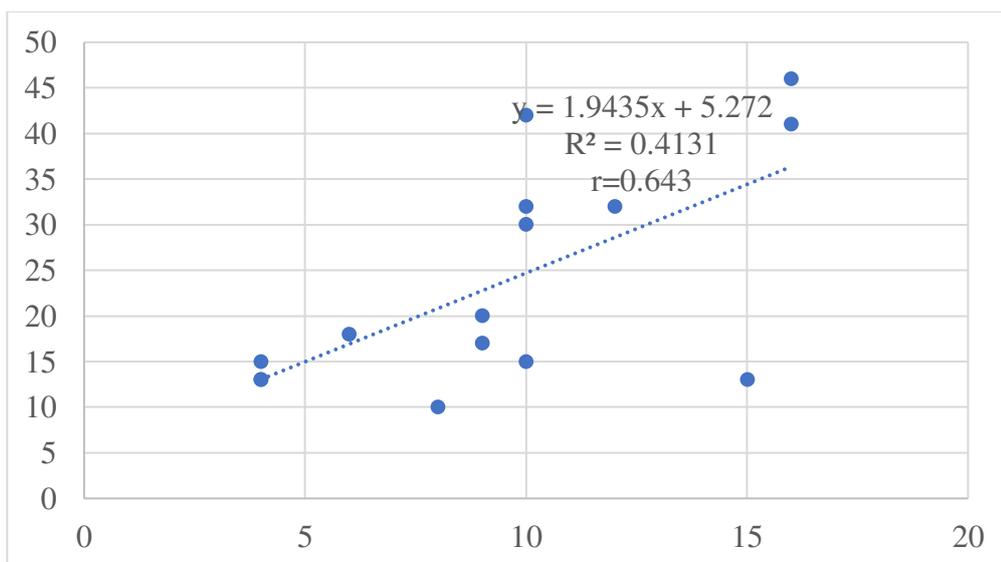
Relación autorrealización y desempeño

| | | Desempeño | |
|-----------------|------------------|-----------------------------|--------|
| | | Coefficiente de correlación | ,643** |
| Rho de Spearman | Autorrealización | Sig. (bilateral) | ,010 |
| | | N | 15 |

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

Figura 5

Correlación entre autorrealización y desempeño



En la tabla y figura presentada, se observa que el valor de significancia obtenido para la relación entre autorrealización y desempeño del personal administrativo es de 0.01. Este valor es igual a 0.01, indicando que los resultados de la correlación son estadísticamente significativos en el nivel del 1%. Esto confirma que la relación observada no es producto del azar. En cuanto al coeficiente de correlación, se registró un valor de 0.643, que es una correlación positiva. Esto indica que a medida que aumenta la percepción de autorrealización entre el personal, mejora su desempeño. Por lo tanto, se confirma que existe una relación

significativa entre la autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la UNSCH en Ayacucho en el año 2024.

OE2: Determinar la relación entre involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.

Tabla 6

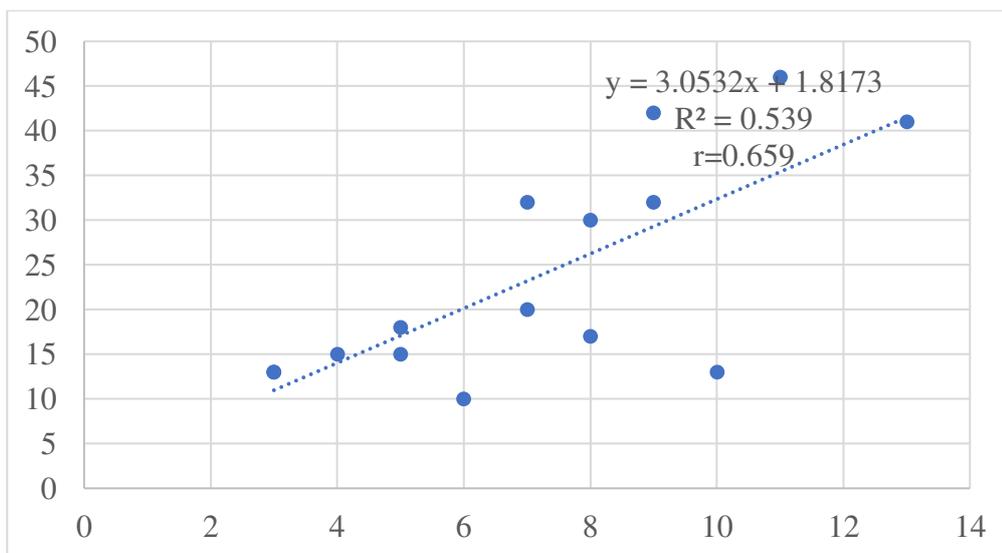
Relación entre involucramiento laboral y desempeño

| | | | Desempeño |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-----------|
| | | Coefficiente de correlación | ,659** |
| Rho de Spearman | Involucramiento laboral | Sig. (bilateral) | ,008 |
| | | N | 15 |

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

Figura 6

Correlación entre involucramiento laboral y desempeño



En la tabla y figura referente a la relación entre involucramiento laboral y desempeño del personal administrativo, se observa un valor de significancia bilateral de 0.008. Este valor es menor que 0.01, lo que indica que los resultados de la correlación son estadísticamente significativos en el nivel del 1%. Esto valida que la relación detectada no es aleatoria. En cuanto al coeficiente de correlación, se encontró un valor de 0.659, esta correlación positiva indica que, a mayor involucramiento laboral de los empleados, mejor es su desempeño. Se confirma así la existencia de una relación significativa entre el

involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo en la Escuela de Postgrado de la UNSCH en Ayacucho durante el año 2024.

OE3: Determinar la relación entre supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.

Tabla 7

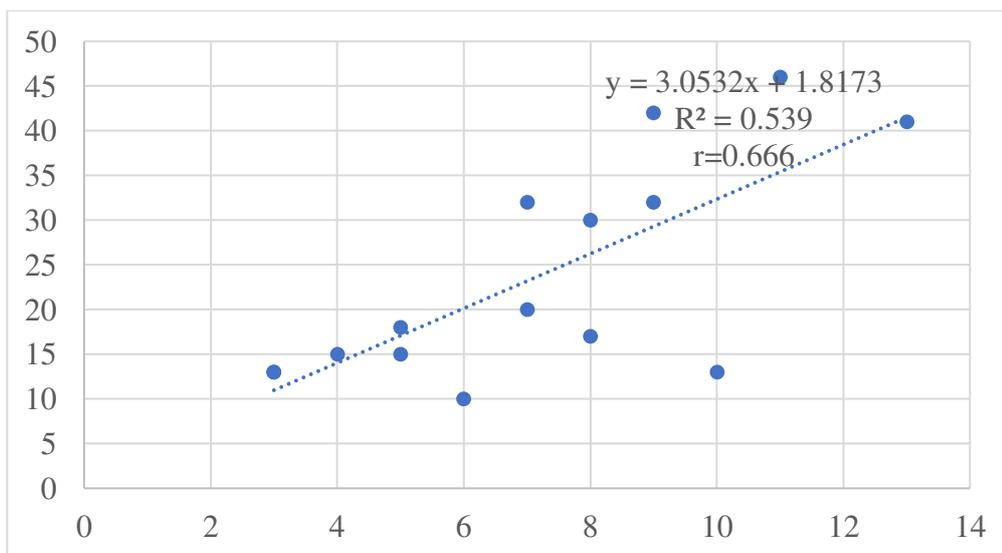
Relación entre la supervisión y desempeño

| | | Desempeño | |
|-----------------|-------------|-----------------------------|--------|
| | | Coefficiente de correlación | ,666** |
| Rho de Spearman | Supervisión | Sig. (bilateral) | ,007 |
| | | N | 15 |

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

Figura 7

Correlación entre supervisión y desempeño



En la tabla y figura se analiza la relación entre la supervisión y el desempeño del personal administrativo, se encontró un valor de significancia bilateral de 0.007. Este valor, significativamente menor que 0.01, confirma que los resultados de la correlación son estadísticamente significativos en el nivel del 1%. Esto asegura que la relación observada no es fruto del azar. Respecto al coeficiente de correlación, se obtuvo un valor de 0,666, indicando una correlación positiva. Este resultado indica que una mejor supervisión está asociada con un mejor desempeño del personal. Por lo tanto, se confirma que existe una

relación significativa entre la supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la UNSCH en Ayacucho durante el año 2024.

OE4: Determinar la relación entre comunicación y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.

Tabla 8

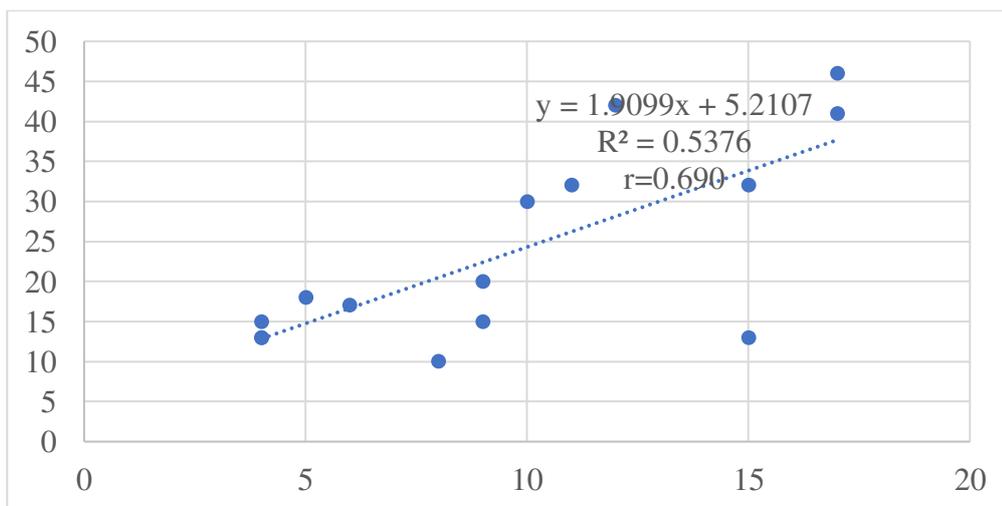
Relación entre comunicación y desempeño

| | | Desempeño | |
|-----------------|--------------|-----------------------------|--------|
| | | Coefficiente de correlación | ,690** |
| Rho de Spearman | Comunicación | Sig. (bilateral) | ,004 |
| | | N | 15 |

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

Figura 8

Correlación entre comunicación y desempeño



En la tabla y figura que estudia la relación entre la comunicación y el desempeño del personal administrativo, se encontró un valor de significancia bilateral de 0.004. Este valor es significativamente menor que 0.01, indicando que los resultados de la correlación son estadísticamente significativos en el nivel del 1%. Esto asegura que la relación detectada entre la comunicación y el desempeño no se debe al azar. Con respecto al coeficiente de correlación, se registró un valor de 0.690, lo cual representa una correlación positiva. Esto apunta que una comunicación efectiva dentro de la organización está directamente asociada con un mejor desempeño del personal. Por tanto, se confirma que existe una relación

significativa entre la calidad de la comunicación y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la UNSCH en Ayacucho durante el año 2024.

OE5: Determinar la relación entre condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.

Tabla 9

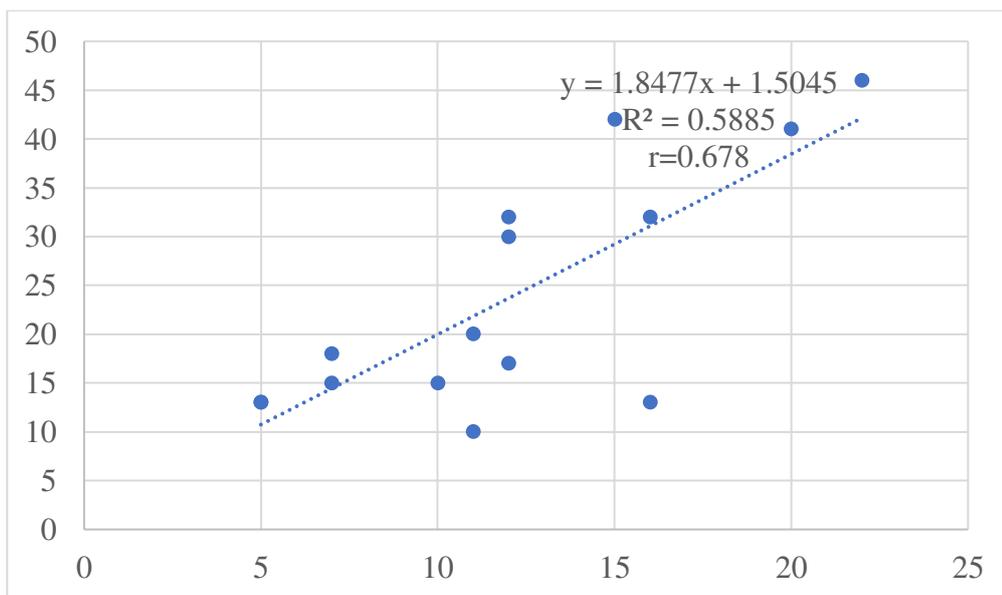
Relación entre condiciones laborales y desempeño

| | | Coeficiente de correlación | Desempeño |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Condiciones laborales | Sig. (bilateral) | ,678** |
| | | N | ,005 |
| | | | 15 |

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

Figura 9

Correlación entre condiciones laborales y desempeño



En la tabla y figura que explora la relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo, se observa un valor de significancia bilateral de 0.005. Este valor, menor que 0.01, indica que los resultados de la correlación son estadísticamente significativos en el nivel del 1%. Esto confirma que la relación detectada no es producto del azar. El coeficiente de correlación se registra en 0.678, mostrando una correlación positiva. Este resultado indica que mejores condiciones laborales están asociadas con un mejor desempeño del personal. Se confirma, por tanto, que existe una relación

significativa entre las condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo en la Escuela de Postgrado de la UNSCH en Ayacucho durante el año 2024.

Tabla N° 10

Propuesta de mejora del clima laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024.

| Problema | Actividad | Meta | Indicador | Presupuesto | Responsable |
|--|---|---|------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Los personales administrativos manifiestan que en la institución no hay un buen clima laboral. | La escuela de posgrado debe solicitar a la oficina de RR. HH para organizar eventos de team building | Evaluar y realizar mejora continua del clima laboral | Numero de eventos realizadas | S/. 300 | Escuela de posgrado UNSCH |
| Los personales de administrativos manifiestan que en la escuela no hay oportunidad de desarrollarse personalmente y profesionalmente | La escuela de posgrado debe desarrollar capacitaciones técnicas de liderazgo junto con mentorías | Realizar capacitaciones de liderazgo para una buena irrealización | Numero de capacitaciones | s/. 200 | Escuela de posgrado UNSCH |
| Los personales administrativos manifiestan no se ve se compromiso y/o identificación con los valores de la institución. | La escuela de posgrado debe implementar un programa de reconocimiento de empleados, destacados y recompensas. | Realizar programas de involucramiento | Numero de programas | S/. 200 | Escuela de posgrado UNSCH |
| Los personales administrativos manifiestan que no | La escuela de posgrado debe implementar | Realizar entrenamientos de liderazgo, | Numero de capacitaciones | S/. 400 | Escuela de posgrado UNSCH |

| | | | | | |
|--|--|--|--|------------|---------------------|
| hay una buena supervisión | entrenamiento de liderazgo, técnicas de comunicación y estrategias de resolución de conflictos | comunicación y estrategias de resolución de conflictos. | | | |
| Los personales administrativos manifiestan que no una buena comunicación interna | La escuela de posgrado debe instalar un sistema de comunicación digital | Instalar una comunicación digital que permita los flujos de la información eficientes y seguras. | Instalación de comunicación digital | S/. 500 | Escuela de posgrado |
| Los personales administrativos manifiestan que no hay una adecuada condición laboral | La escuela de posgrado debe implementar tecnologías modernas y adecuadas | Implementar una tecnología moderna y adecuada que permita los flujos de información eficientes y seguros | Comprar computadoras, escritorios, contratar un servicio técnico para las fotocopiadoras | S/. 15.000 | Escuela de posgrado |

V. Discusión

En este apartado, analizaremos cómo las dimensiones evaluadas del clima laboral, incluyendo la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se relacionan significativamente con el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. Consideraremos la correlación entre estas variables y su impacto en la efectividad operativa del personal, reflejada en los resultados obtenidos a través de la aplicación de pruebas estadísticas rigurosas. Este análisis nos permitirá entender mejor las áreas críticas que requieren atención y mejora, y cómo estas se correlacionan con el rendimiento laboral, proporcionando una base para recomendaciones estratégicas dirigidas a optimizar tanto el ambiente laboral como la productividad institucional.

Respecto al objetivo general, el resultado mostro que existe una correlación positiva y fuerte (0.714) entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la UNSCH. Esta relación es estadísticamente significativa con un valor de significancia de 0.003. El resultado observado indica que un clima laboral percibido como inadecuado está asociado con un descenso en el desempeño del personal administrativo. Esto puede deberse a que un ambiente laboral negativo afecta diversos aspectos psicológicos y emocionales de los empleados, lo que a su vez puede disminuir su motivación y compromiso con sus tareas. Un clima laboral deficiente podría incluir factores como una supervisión ineficaz, falta de reconocimiento, comunicación inadecuada, o condiciones de trabajo insatisfactorias, que son elementos cruciales para el bienestar y la productividad del personal. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones presten atención a crear y mantener un ambiente laboral que no solo evite lo inadecuado, sino que activamente fomente un espacio de trabajo positivo y motivador.

Además, el estudio de Brito et al. (2020) sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en los Distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí, encontraron una correlación de 0.192 y un nivel de significancia estadística menor a 0.01, indicando una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral. Aunque esta correlación es más débil que la observada en este estudio (0.714), ambos estudios confirman una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño, subrayando la influencia del ambiente laboral en la efectividad del personal administrativo.

Sumando a ello, el estudio realizado por Pariona et al. (2021), informaron una correlación significativa entre el clima laboral y el rendimiento de los empleados, con un coeficiente de correlación (r) de 0.828 y un valor t de 1690, indicando una relación directa y positiva entre estas variables. Este resultado es similar al encontrado en este estudio, donde una correlación de Spearman de 0.714 indica que un clima laboral percibido como inadecuado está asociado con un descenso notable en el desempeño del personal. Ambos estudios subrayan la importancia crítica del clima laboral en la productividad del personal administrativo, aunque el estudio de Pariona et al. (2021) muestra una relación aún más fuerte. Esto podría deberse a variaciones en el contexto institucional o diferencias en la definición operativa de "clima laboral" y "desempeño". A pesar de estas posibles diferencias, la consistencia en la significancia estadística y la dirección positiva de la correlación entre ambos estudios refuerza la comprensión de que mejoras en el clima laboral pueden traducirse directamente en mejoras en el desempeño.

Desde la teoría, la teoría presentada por Palma destaca cómo diferentes dimensiones del clima laboral, incluyendo la supervisión, la comunicación y las condiciones de trabajo, afectan directamente el comportamiento, la motivación y la satisfacción de los empleados (Bernal et. al. 2020). Esta perspectiva es crucial ya que propone que un ambiente laboral negativo puede disminuir directamente la motivación y el compromiso del empleado, llevando a un descenso en su desempeño. Segundo, la teoría de Denison resalta la importancia de la adaptabilidad, involucramiento, consistencia y la claridad de la misión en la cultura organizacional, subrayando que una efectiva integración de estas dimensiones conduce a un mejor desempeño organizacional (Bravo & Nuñez, Clima laboral y percepción de la imagen institucional, 2021). La correlación fuerte observada en el estudio entre un clima laboral inadecuado y un descenso en el desempeño podría ser reflejo de falencias en estas áreas clave según Denison, especialmente en términos de involucramiento y adaptabilidad, que son cruciales para el buen funcionamiento y la respuesta a desafíos dentro de una organización. Estas teorías apoyan los hallazgos de la investigación, proporcionando un entendimiento más profundo de cómo y por qué el clima laboral puede tener un impacto tan significativo en el desempeño del personal administrativo, señalando la importancia de un ambiente laboral positivo y adaptativo para mantener y mejorar la eficacia organizacional.

Desde una perspectiva personal, este estudio pone de manifiesto la necesidad de que las organizaciones adopten un enfoque proactivo para fomentar un clima laboral positivo. Más allá de simplemente evitar condiciones de trabajo inadecuadas, las empresas

deben invertir activamente en estrategias que promuevan la satisfacción, el compromiso y el bienestar de sus empleados. Esto podría incluir iniciativas como programas de desarrollo profesional, actividades de *teambuilding*, políticas de conciliación de la vida laboral y personal, y la creación de espacios de trabajo inspiradores y colaborativos. Al priorizar el clima laboral como un factor clave en el éxito organizacional, las empresas no solo pueden mejorar el desempeño de sus empleados, sino también atraer y retener talento de alta calidad, lo que en última instancia contribuye a su ventaja competitiva en el mercado.

En cuanto al objetivo específico 1, se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.643 entre autorrealización y desempeño del personal administrativo, lo que indica una relación positiva. Este resultado es estadísticamente significativo, con un valor de significancia (p-valor) de 0.01. El resultado puede explicarse por el impacto motivacional que la autorrealización tiene en los empleados. Cuando los empleados perciben que tienen oportunidades para crecer, desarrollar habilidades y alcanzar sus metas personales dentro de la organización, tienden a sentirse más satisfechos y comprometidos con su trabajo. Esta satisfacción y compromiso se traducen en un mayor esfuerzo y dedicación, lo que naturalmente mejora su desempeño. Esencialmente, la autorrealización fomenta un sentido de propósito y logro que puede energizar a los empleados y empujarlos a funcionar a su máximo potencial.

Este resultado se puede relacionar con el estudio realizado por Nasidi et al. (2019) que encontró que un buen clima laboral, que incluye oportunidades para la autorrealización, tiene un impacto significativo en el compromiso de los empleados, con valores de correlación que varían de 0.724 a 0.804, indicando una fuerte relación positiva. Aunque no proporcionan un valor de correlación específico para la autorrealización, sus resultados destacan la importancia de un ambiente de trabajo favorable en el desempeño del personal.

Asimismo, desde la perspectiva teórica, el análisis de Quesada (2019) proporciona un marco útil, ya que el autor explica que la autorrealización en el lugar de trabajo es fundamental para la motivación y la satisfacción de los empleados, ya que permite a los individuos alcanzar su máximo potencial y participar en tareas desafiantes y significativas. Este sentido de logro y oportunidad de crecimiento profesional y personal directamente influye en un mayor rendimiento laboral. Esto se alinea con los resultados observados, donde un mayor nivel de autorrealización se correlaciona con un mejor desempeño del personal administrativo, destacando la importancia de un ambiente laboral que fomente y apoye la autorrealización de sus empleados. Desde una perspectiva personal, este hallazgo subraya la

importancia de fomentar un entorno laboral que promueva el crecimiento personal y profesional de los empleados. Las organizaciones que brindan oportunidades para que su personal desarrolle nuevas habilidades, asuma responsabilidades desafiantes y alcance sus metas individuales, están invirtiendo en el bienestar y la motivación de su fuerza laboral. Esta inversión no solo beneficia a los empleados a nivel personal, sino que también tiene un impacto directo en su desempeño y, por extensión, en el éxito de la organización.

En cuanto al objetivo específico 2, se determinó que existe una correlación positiva (0.659) entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo. Esta relación es estadísticamente significativa, con un p-valor de 0.008. El resultado puede ser explicado por cómo el compromiso emocional y profesional de los empleados con su trabajo influye directamente en su productividad y calidad de trabajo. Cuando los empleados están profundamente involucrados en sus roles, tienden a asumir una mayor responsabilidad, mostrando mayor dedicación en sus tareas. Este alto grado de involucramiento no solo mejora su capacidad para enfrentar desafíos laborales, sino que también incrementa su motivación y satisfacción general, lo que a su vez se traduce en un desempeño laboral superior. En esencia, empleados comprometidos están más alineados con los objetivos de la organización y, por lo tanto, contribuyen de manera más efectiva a su éxito.

También, el estudio de Saiful et al. (2020). sobre el ambiente laboral y el desempeño laboral en instituciones públicas de aprendizaje, encontraron que las condiciones de trabajo ($\beta = 0.616$, $p < 0.001$) estaban significativamente relacionadas con el desempeño de los empleados. Aunque su estudio se enfoca más en las condiciones físicas y estructurales del entorno laboral, la fuerte relación numérica y la significancia estadística reflejan una tendencia similar al presente hallazgo, donde el involucramiento laboral, una dimensión más psicológica y emocional del ambiente laboral, muestra una correlación positiva moderada (0.659) con el desempeño y un p-valor significativo (0.008). Ambos estudios destacan la importancia de los aspectos del ambiente laboral, ya sean estructurales o emocionales, en el fomento de un mejor desempeño laboral, indicando que un ambiente laboral bien gestionado puede ser clave para optimizar la productividad del personal.

Desde la teoría, Loaiza & Andrade (2021) describen que el involucramiento laboral implica un alto grado de identificación y participación activa de los empleados en su centro de trabajo, lo cual es crucial para su autoestima y valor personal. Según esta perspectiva, cuando los empleados están más involucrados en su trabajo, muestran un mayor esfuerzo y dedicación, lo que conduce a un mejor rendimiento y mayor satisfacción laboral.

Este enfoque teórico apoya los resultados encontrados en nuestro estudio, donde un mayor involucramiento laboral está significativamente relacionado con un mejor desempeño del personal administrativos. Desde un punto de vista personal, el involucramiento laboral es un factor crítico que a menudo se pasa por alto en las discusiones sobre el desempeño de los empleados. Más allá de las habilidades técnicas o la experiencia, es el compromiso emocional y psicológico con el trabajo lo que realmente impulsa a los empleados a dar lo mejor de sí mismos. Cuando los individuos sienten una conexión profunda con sus roles y responsabilidades, encuentran un sentido de propósito y significado en su trabajo que trasciende las recompensas extrínsecas como el salario o los beneficios. Este sentido de propósito actúa como un poderoso motivador, inspirando a los empleados a superar obstáculos, asumir riesgos calculados y buscar constantemente formas de innovar y mejorar.

Respecto al objetivo específico 3, se determinó una correlación positiva (0.666) entre la supervisión y el desempeño del personal administrativo. Esta relación es estadísticamente significativa, con un p-valor de 0.007, indicando que una supervisión efectiva está significativamente asociada con un mejor desempeño del personal. El resultado puede explicarse por el papel que desempeña una supervisión efectiva en orientar, motivar y apoyar a los empleados. Supervisores competentes y atentos pueden proporcionar retroalimentación valiosa, establecer expectativas claras y resolver problemas que de otro modo podrían obstaculizar el desempeño de los trabajadores. Además, una buena supervisión ayuda a crear un ambiente de trabajo que promueve el compromiso y la eficiencia, alentando a los empleados a alcanzar y superar sus metas. Esta dinámica de soporte no solo mejora la productividad individual, sino que también refuerza la moral y fomenta un entorno colaborativo, contribuyendo significativamente al éxito organizacional.

Este resultado se puede relacionar con el estudio realizado por Idrogo et al. (2023), en su investigación sobre cómo el entorno laboral afecta el rendimiento del personal administrativo en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, descubrieron que el clima laboral, que incluye aspectos como la supervisión, tiene un impacto significativo en el rendimiento de los empleados, con un coeficiente de correlación de 0.869, indicando una fuerte relación positiva. Este resultado es similar, aunque menor, al encontrado en la investigación, donde se obtuvo una correlación de 0.666 y un p-valor de 0.007, mostrando también una relación positiva y significativa entre una supervisión efectiva y el desempeño del personal. Ambos estudios subrayan la importancia de una supervisión adecuada como

un factor clave para mejorar el desempeño de los empleados en entornos académicos y administrativos

Para explicar el resultado, nos referimos a la teoría discutida por Yonn et al. (2020), quienes destacan que una supervisión efectiva es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales con calidad, seguridad y cumplimiento. Esta supervisión implica no solo monitorear y gestionar a los empleados, sino también identificar oportunidades de mejora y promover un ambiente de trabajo productivo y colaborativo. Según esta perspectiva, una orientación clara para las tareas y un apoyo sólido de los superiores son esenciales para el desempeño eficaz de las funciones del personal, lo que se alinea con los hallazgos que muestran una correlación positiva y fuerte entre la supervisión y el desempeño del personal administrativo. Desde un punto de vista personal, este hallazgo invita a reflexionar sobre el papel que juegan los supervisores en el desarrollo y el desempeño de su equipo. Más que simples administradores o figuras de autoridad, los supervisores efectivos son mentores, coaches y facilitadores que ayudan a su personal a navegar los desafíos diarios del trabajo. Al proporcionar un liderazgo empático y receptivo, estos supervisores crean un ambiente de confianza y respeto mutuo que permite a los empleados prosperar. Este enfoque no solo mejora el rendimiento individual, sino que también fomenta un sentido de unidad y propósito compartido dentro del equipo.

En cuanto al objetivo específico 4, se revela una correlación positiva (0.690) entre la comunicación y el desempeño del personal administrativo. Esta correlación es estadísticamente significativa, con un p-valor de 0.004, indicando que una comunicación efectiva y clara dentro de la organización está significativamente asociada con un mejor desempeño del personal. El resultado se puede explicar por el papel crucial que juega la comunicación efectiva en cualquier organización. Una comunicación directa facilita la transmisión de expectativas, reduce malentendidos y conflictos, y asegura que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos organizacionales. Esto, a su vez, permite que los empleados comprendan mejor sus roles, aumentando su capacidad para realizar tareas de manera eficiente y efectiva. Además, una buena comunicación fomenta un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo, donde los empleados se sienten valorados y motivados para contribuir positivamente al éxito de la organización.

Por otro lado, el estudio de Saiful et al. (2020) realizado en una institución educativa pública, examinó cómo diferentes aspectos del ambiente laboral, incluida la comunicación, influyen en el desempeño de los empleados. A través de un análisis de

regresión, encontraron que las condiciones de trabajo, que implican comunicación efectiva, estaban notablemente relacionadas con el desempeño, con un coeficiente de regresión (β) de 0.616 y un valor de p significativo ($p < 0.001$). Aunque el contexto y los métodos difieren, ambos estudios subrayan la importancia de una comunicación clara y efectiva para mejorar el rendimiento del personal, lo que respalda los hallazgos de una correlación positiva y fuerte entre la comunicación y el desempeño del personal administrativo. Esto apunta que mejorar los canales y la calidad de la comunicación dentro de las organizaciones puede ser una estrategia eficaz para aumentar la productividad y la satisfacción laboral.

Desde una perspectiva teórica, Tamayo y Correa (2019) destacan que la comunicación efectiva en una organización es crucial para el fortalecimiento de la identidad institucional y la creación de un sentido de pertenencia entre los empleados. Según su análisis, una comunicación clara, oportuna y empática por parte del personal administrativo no solo mejora la experiencia de los empleados, sino que también fortalece su vínculo con la organización, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral. Esta teoría respalda los hallazgos de la investigación, donde se observa que la calidad de la comunicación influye significativamente en la eficiencia y la productividad del personal administrativo. Desde una opinión personal, la comunicación efectiva es el alma de cualquier organización exitosa, y este hallazgo subraya su importancia de manera contundente. Más que un simple intercambio de información, la comunicación es el hilo que teje la tela misma de una organización, conectando a individuos, equipos y departamentos en una red de entendimiento y propósito compartido. Cuando la comunicación fluye de manera clara y sin obstáculos, crea un ambiente donde las ideas pueden florecer, los problemas pueden ser abordados de manera proactiva y las innovaciones pueden surgir. Por el contrario, cuando la comunicación es deficiente, puede llevar a malentendidos, desconfianza y un desempeño subóptimo.

En cuanto al objetivo específico 5, se muestra una correlación positiva (0.678) entre las condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo. Esta relación es estadísticamente significativa, con un p -valor de 0.005, lo que indica que las condiciones laborales adecuadas están fuertemente asociadas con un mejor desempeño del personal. El resultado se puede explicar considerando cómo un entorno de trabajo adecuado influye directamente en la motivación y la capacidad de los empleados para realizar sus tareas eficientemente. Condiciones laborales óptimas, que incluyen un espacio físico cómodo, equipamiento adecuado, y un ambiente seguro y saludable, permiten a los empleados concentrarse mejor en sus responsabilidades sin distracciones ni incomodidades. Además,

cuando las organizaciones invierten en mejorar las condiciones laborales, transmiten un mensaje de valoración y respeto hacia su personal, lo cual puede aumentar significativamente el compromiso, la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño en el trabajo. Este entorno positivo no solo mejora la productividad individual, sino que también fomenta una cultura de eficiencia y bienestar dentro de la organización.

Este resultado se relaciona con el estudio realizado por Saiful et al. (2020), en su investigación sobre el ambiente laboral y el desempeño laboral en instituciones públicas de aprendizaje, identificaron que las condiciones de trabajo, específicamente la distribución de la oficina y las condiciones laborales generales, estaban significativamente relacionadas con el desempeño de los empleados, con coeficientes de regresión $\beta = 0.189$ para la distribución de la oficina y $\beta = 0.616$ para las condiciones de trabajo, ambos con $p < 0.001$. Estos resultados, aunque contextuales a un entorno educativo, resaltan una tendencia similar observada en los presentes resultados, donde mejores condiciones laborales están fuertemente asociadas con un mejor desempeño, subrayando la importancia de un entorno laboral bien gestionado para optimizar la productividad del personal.

Finalmente, para explicar el resultado obtenido, la teoría de Palma, ofrece una visión integral. Palma argumenta que las condiciones laborales, incluidas la disponibilidad de recursos tecnológicos, un ambiente físico adecuado y el apoyo organizacional, son fundamentales para el desempeño eficaz de los empleados en el contexto del trabajo remoto (Bernal et. al. 2020). La adecuación de estas condiciones puede influir significativamente en la productividad y satisfacción laboral, lo que a su vez mejora el desempeño general. Esta perspectiva respalda los hallazgos del estudio, que muestra una correlación positiva fuerte entre las condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo, subrayando la importancia de un entorno de trabajo bien equipado y apoyado para fomentar un alto rendimiento entre los empleados. Desde un punto de vista personal, se hace evidente que las condiciones laborales son mucho más que simples factores ambientales; son una manifestación tangible del compromiso de una organización con el bienestar y el éxito de sus empleados. Cuando una empresa invierte en crear un entorno de trabajo óptimo, no solo está mejorando la comodidad física de su personal, sino que también está cultivando un sentido de valoración y respeto que nutre el espíritu humano. Este enfoque holístico reconoce que los empleados no son simplemente recursos o activos, sino individuos completos con necesidades y aspiraciones que se extienden más allá del ámbito profesional.

VI. Conclusiones

Se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.714 y un valor p de 0.003, indicando una relación significativa entre un clima laboral y el desempeño del personal administrativo. Esto indica que un entorno laboral percibido negativamente afecta directamente la productividad del personal. Un clima laboral inadecuado puede generar desmotivación y estrés entre los empleados, lo que se refleja en un rendimiento laboral deficiente. La falta de apoyo, comunicación deficiente y condiciones de trabajo desfavorables son factores que deterioran la eficiencia operativa.

Se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.643 con un valor p de 0.010, mostrando una relación significativa entre la autorrealización y el desempeño del personal administrativo. Los empleados que experimentan un alto grado de autorrealización en el trabajo tienden a estar más motivados, lo que se traduce en un mayor desempeño. La satisfacción personal y profesional fomenta un ambiente de trabajo más productivo.

Se identificó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.659 y un valor p de 0.008, mostrando una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño. El involucramiento laboral elevado promueve un sentido de pertenencia y responsabilidad entre los empleados. Este compromiso se asocia con una mayor dedicación, lo que mejora el rendimiento laboral general.

Se halló un coeficiente de correlación de Spearman de 0.666 con un valor p de 0.007, indicando una relación significativa entre una supervisión efectiva y el desempeño del personal administrativo. Una supervisión efectiva proporciona orientación, soporte y retroalimentación necesarios para que los empleados alcancen sus metas. Supervisores competentes son cruciales para fomentar un entorno de trabajo donde los empleados puedan prosperar y ser productivos.

Se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.690 y un valor p de 0.004, demostrando una relación significativa entre la comunicación efectiva y el desempeño del personal. Una comunicación efectiva dentro de la organización facilita el entendimiento de objetivos y responsabilidades, reduce los conflictos y aumenta la colaboración. Esto, a su vez, mejora el desempeño general al asegurar que todos los miembros del equipo están alineados y motivados.

Se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.678 con un valor p de 0.005, indicando una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo. Condiciones laborales adecuadas, como un ambiente de trabajo seguro, acceso a recursos necesarios y un soporte organizacional sólido, son esenciales para el bienestar y la productividad del personal. Estos factores permiten que los empleados trabajen de manera más efectiva, mejorando su desempeño global.

VII. Recomendaciones

Recomendaciones dirigidas a la administración de la Escuela de Postgrado de la UNSCH:

Se recomienda una evaluación y mejora continua del clima laboral. Para lograr esto, implementar encuestas de satisfacción laboral trimestrales, organizar eventos de *team building* mensuales y revisar las políticas de comunicación interna cada semestre son pasos esenciales. Estas acciones contribuirán a un ambiente laboral más positivo, mejorando directamente la satisfacción, reduciendo el estrés y aumentando la eficiencia operativa del personal administrativo.

Para fomentar la autorrealización del personal, se sugiere el desarrollo de un programa estructurado de crecimiento profesional que incluya capacitaciones técnicas y de liderazgo, junto con mentorías anuales. Además, definir y comunicar claramente las trayectorias de carrera dentro de la organización es fundamental. Estas iniciativas aumentarán la motivación y el compromiso del personal, elevando su productividad y eficiencia al sentirse más integrados y valorados dentro de la institución.

Se aconseja incrementar el involucramiento del personal mediante la implementación de un programa anual de reconocimiento de empleados, que destaque y recompense su dedicación y logros. Es decisivo también realizar talleres semestrales donde se explique cómo las tareas individuales contribuyen al éxito colectivo de la organización. Estas prácticas reforzarán el sentido de pertenencia y valoración, mejorando el esfuerzo personal y la dedicación al cumplimiento de objetivos.

Se recomienda mejorar las habilidades de supervisión, ya que es clave para el éxito organizacional. Aquello mediante proporcionar entrenamiento semestral en liderazgo efectivo, técnicas avanzadas de comunicación y estrategias de resolución de conflictos. Esto no solo mejorará la calidad del trabajo y la satisfacción laboral, sino que también creará un entorno más colaborativo y menos propenso a conflictos.

Para mejorar la comunicación interna, se recomienda la instalación de sistemas de comunicación digital que permitan flujos de información eficientes y seguros. Además, organizar sesiones de retroalimentación mensuales entre diferentes equipos ayudará a

mantener a todos alineados con los objetivos y cambios organizacionales. Esto facilitará una mejor coordinación y colaboración, incrementando la efectividad de los procesos internos.

Se sugiere implementar tecnología moderna y adecuada para las necesidades operativas actuales también es fundamental. Estas mejoras no solo reducirán el estrés y aumentarán la satisfacción del personal, sino que también impulsarán la productividad mediante la creación de un entorno más eficiente.

Plan de mejora de clima laboral y desempeño del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024

Datos Generales

Nombre o razón social: Escuela Posgrado UNSCH

Dirección: AV. Independencia s/n – Ciudad Universitaria

Misión

La Escuela de Posgrado UNSCH es una comunidad académica que brinda una formación flexible e interdisciplinaria de excelencia a nivel de posgrado. Contribuye, a partir de la investigación, especialización e innovación, el avance en la producción de conocimiento y su aplicación a la sociedad.

Visión

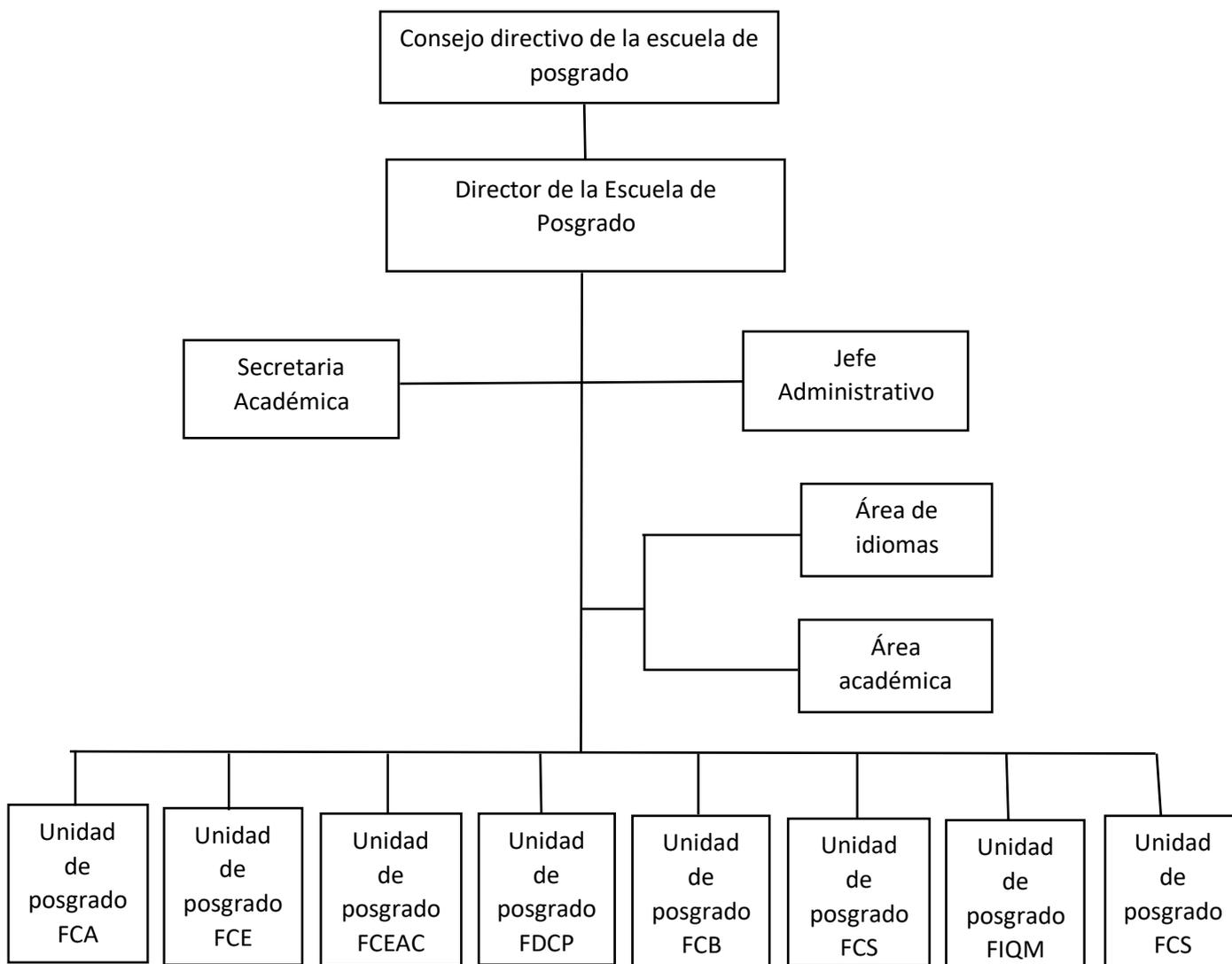
La Escuela de Posgrado UNSCH es un referente cada vez más importante en la formación, investigación e innovación, tanto en el ámbito nacional como internacional. Gracias a su constante diálogo con el entorno, se convierte en un espacio de reflexión a nivel de posgrado que contribuye con el desarrollo del país.

Objetivo

- ✓ Preparar profesionales competentes y altamente calificados en las diferentes especialidades, brindando estudios conducentes a los grados académicos de Magíster y Doctor.
- ✓ Desarrollar la formación humanística, científica y tecnológica del más alto nivel en las áreas de conocimiento, poniendo énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambientada en el país.
- ✓ Conservar la perspectiva integradora entre la docencia y la investigación.

Servicio

La escuela de posgrado UNSCH ofrece maestrías, doctorado y segundas especialidades que son para las facultades de ciencias de la salud, lo cual conduce a la obtención de grado académico de maestro y doctor, este se organiza en asignaturas básicas y comunes, obligatorias de especialidad y electivas, de acuerdo a los planes de estudio, culminando con la sustentación y aprobación de una tesis de alto nivel.



Descripción de funciones

| Cargo | Consejo Directivo |
|--------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Ser un ciudadano en ejercicio. - Ser un profesor principal adscrito a escuela de posgrado con no menos 10 años de experiencia docente universitaria; y ser de la categoría y en la UNSCH. - Tener un título de doctorado que se ha obtenido mediante estudios presenciales. - No hay reelección de un cuarto de los directores de las Unidades de Posgrado de las Facultades, quienes son elegidos durante un año. |

| | |
|------------------|--|
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Aprobar el Plan Estratégico, el Plan Operativo anual y el proyecto de presupuesto anual, y enviarlos al Consejo Universitario para su ratificación. - Proponer la implementación del modelo educativo y la política curricular en las unidades de posgrado. - Aplicar los estándares establecidos en la Ley para el proceso de acreditación de maestrías y doctorados. - Aprobar la creación y ejecución de diplomados, segundas especializaciones, maestrías y doctorados a propuesta de las Unidades de Posgrado de las Facultades. - Aprobar los planes de estudios y el plan de estudios propuestos por las Unidades de Posgrado y presentarlos al Consejo Universitario para su aprobación. - Aprobar los títulos de segunda especialidad profesional, diplomas de posgrado y grados académicos de maestro o doctor a propuesta de la Unidad. - Aprobar el número de plazas disponibles para el concurso de admisión cada año, después de proponer unidades de posgrado en línea con el presupuesto y el plan estratégico de la Facultad y la Universidad. También se deben suscribir convenios con organizaciones nacionales e internacionales relacionados con las actividades de la escuela y presentarlos al Consejo Universitario para su ratificación. Aprobar la ejecución de clases en todas sus formas, a solicitud de las Unidades correspondientes. - Aprobar las solicitudes de licencia académica y reserva de ingreso. - Resolver los demás temas no abordados en el Reglamento actual. |
|------------------|--|

| | |
|---------------|--|
| Cargo | Director |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Ser un ciudadano comprometido. - Para ser profesor titular designado a un programa de posgrado con al menos diez años de experiencia docente universitaria, debe pertenecer a la categoría UNSCH. - Contar con un doctorado. |

| | |
|------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Debe tener una producción intelectual y científica reconocida, como lo demuestra la publicación de al menos un libro con ISBN y depósito obligatorio o al menos dos (02) artículos de investigación publicados en revistas indexadas en los últimos cuatro años; - No condenado por delito intencional con sentencia firme. - - No figura en el Registro Nacional de Consecuencias Finales. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - representar a la escuela. - Observar y cumplir las leyes, estatutos universitarios, normas y acuerdos del consejo universitario, junta y demás órganos de gobierno que afecten a la escuela. - Convoca y preside las reuniones del directorio donde, en caso de empate, tiene voto de calidad. - Avanza en el proceso de acreditación de los programas de grados. - Resolución de problemas relacionados con aspectos académicos y administrativos. - Firmar diplomas académicos y títulos de otros departamentos junto con el rector, previa coordinación con el consejo universitario. - Solucionar otras cosas que no están cubiertas por las reglas. |

| | |
|------------------|--|
| Cargo | Secretaria |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Contar con título profesional de secretariado ejecutivo. - Tener experiencia general 3 años como secretaria. - Dominio de programas ofimáticos. - Excelentes dotes de dominio escrito y verbal. - Capacidad para mantener la confidencialidad de toda la información. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Organizar agendas de reuniones, convocar a los miembros y actualizar actas. - Manejar los archivos de finalización de unidades confirmadas; - Garantiza que los archivos académicos y administrativos estén actualizados. - Realiza otras tareas asignadas por el Director de la Escuela. |

| | |
|------------------|---|
| Cargo | Jefe Administrativo |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Contar con título profesional en administración, contabilidad y/o economista. - Experiencia general no menor a 5 años en sector público. - Conocimiento en ofimática - Capacitaciones en SIGA, SIAF, Gestión Pública |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y supervisar el trabajo del personal administrativo. - Coordinar las funciones con la responsable de la administración del sistema académico, el registro de estudiantes, la elaboración y mantenimiento de cuadros estadísticos relacionados con el índice académico, la verificación de recibos de pago y el registro de notas en los formularios de inscripción. Base de datos actualizada y copias de seguridad debidamente garantizadas. - Gestionar los materiales de escritorio y los equipos informáticos y cumplir sus requisitos bajo estricta supervisión; - Otras funciones bajo esta jurisdicción según lo requiera el consejo directivo. |

| | |
|------------------|--|
| Cargo | Área de Idiomas |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Contar con título profesional en contabilidad, administración y/o economía. - Tener experiencia general no menor a 3 años en sector público. - Conocimiento básico en idioma inglés y quechua. - Dominio de programas. - Excelente dote de dominio escrito y verbal. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Realizar las matrículas a los estudiantes interesados que desean llevar el idioma quechua o inglés de las maestrías y/o doctorados. - Crear grupos de estudiantes para el inicio de clases. - Enviar la relación de los estudiantes a los docentes. - Realizar los pagos de los docentes. |

| | |
|--------------|-----------------------|
| Cargo | Área Académica |
|--------------|-----------------------|

| | |
|------------------|--|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Contar con título técnico en computación y/o título profesional en ingeniería de sistemas. - Tener experiencia general no menor a 3 años en el área académico. - Conocimiento de nivel intermedio en ofimática. - Capacitaciones en gestión pública. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Generar código de los estudiantes admitidos en un examen de admisión. - Gestionar el cronograma de inicio del semestre académico. - Generar correo instruccional de los docentes a dictar. - Enviar la relación de los estudiantes matriculados a cada docente. - Otras funciones que le sean asignadas. |

| Cargo | Unidades de posgrado |
|------------------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> - Contar con un doctorado y/o maestría. - Contar con una producción intelectual o científica: libros, capítulos de libros o artículos científicos registrados en los últimos cinco años. - Haber presentado un artículo de revisión sobre un tema relacionado con su especialización para su publicación en una revista de investigación de la Escuela de Graduados; - Haber sido asesor de tesis de al menos dos estudiantes durante los últimos cinco años. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar las normas y presentarlas al consejo para su aprobación. - Elaborar planes de estudio y programas de estudios de diplomaturas, segundas especialidades, maestrías y/o doctorados que ofrece la unidad y presentarlos a la junta para su revisión. - Aprobar el plan de desarrollo de la unidad y el plan de acción anual propuesto por el coordinador. - - Evaluación y modificación del plan de estudios de la maestría que ofrece la unidad. - - Confirmar el número de plazas libres en el concurso propuesto por la comisión de estudios de la unidad. |

Matriz FODA

| <p style="text-align: center;">FACTOR INTERNO</p> <p style="text-align: center;">FACTOR EXTERNO</p> | FORTALEZA | DEBILIDADES |
|---|--|---|
| | OPORTUNIDADES | ESTRATEGIAS FO |
| <p>1.Demanda en la profundización de conocimientos en la sociedad.</p> <p>2.Perú es un país megadiverso que demanda graduados altamente calificados.</p> <p>3.Crecimiento de la tasa anual promedio de la población graduada y titulada de la universidad peruana y extranjera.</p> <p>4.Necesidad de conservación y sostenibilidad del ambiente.</p> <p>5.Movilidad académica de la comunidad universitaria.</p> | <p>1.La escuela de posgrado como referente en la región.</p> <p>2.Incremento de maestrías y especializaciones</p> <p>3.Desarrollo de las unidades de posgrado de las diferentes facultades.</p> <p>4.Predisposición a la autoevaluación y decisión política para cumplir con los estándares que exige la acreditación de los programas de posgrado.</p> <p>5.Existencia de documentos normativos de la función docente y de alumnos.</p> <p>6.Programas orientados a mejorar la calidad de vida de la sociedad.</p> <p>7.Existencia de docentes capacitados en acreditación universitaria.</p> <p>8.Disponibilidad de infraestructura para desarrollar las actividades académicas a nivel de posgrado.</p> <p>9.Accesibilidad a los servicios de comunicación.</p> <p>10.Docentes con grado académico de maestro y/o doctor.</p> <p>1.Posicionar a la escuela de posgrado como un centro de formación de primer nivel (F3, F7, O7, O8)</p> <p>2.Impulsar becas para movilidad y pasantías de estudiantes y docentes del posgrado (F1, F2, O5, O11).</p> <p>3.Desarrollar plataformas virtuales para ofrecer a través de estos estudios para los programas y especializaciones de formación de posgrado (F10, F6)</p> | <p>1.Escasa vinculación de la oferta de posgrado con la demanda de la sociedad.</p> <p>2.Falta de evaluación de impacto académico en el funcionamiento de las unidades de posgrado.</p> <p>3.No cuenta con un sistema de evaluación para el ejercicio de la docencia en los programas de posgrado.</p> <p>4.No existe plan curricular actualizado de los programas de posgrado.</p> <p>5.Las unidades de posgrado no cuentan con un staff de profesionales que vinculen la docencia de posgrado con las actividades de investigación y la sociedad.</p> <p>6.Poca disponibilidad de laboratorios de enseñanza e investigación de las unidades de posgrado.</p> <p>7.Reducidas suscripciones de redes de información y software académicos especializados.</p> <p>8.Falta fortalecer los procesos de asesoramiento y acompañamiento a los programas de posgrado.</p> <p>9.Escasa implementación en la formación virtual del proceso educativo ante la demanda creciente de esta modalidad de estudio.</p> <p>1.Desarrollar una identidad distintiva de la Escuela de Posgrado sobre la base de la calidad de sus egresados, oferta formativa y servicio en ciencia y tecnología (D1, O13).</p> <p>2.Desarrollo permanente de procesos de actualización curricular de los programas en concordancia con el modelo educativo de la UNSCH (D4, D12)</p> |

| <p>6.Estudios online en las diferentes programas y especializaciones.</p> <p>7.Educación superior acorde con los retos que imponen la globalización.</p> <p>8.Demanda de estudios de posgrado y de especialización.</p> <p>9.Incremento progresivo en la oferta de capital humano altamente especializado.</p> <p>10.Compromiso del Estado peruano de aumento en el gasto de ciencia, tecnología e innovación.</p> <p>11.Cooperación con otras universidades e instituciones en el ámbito académico y científico.</p> <p>12.El diseño de nuevas herramientas TIC para el desarrollo de actividades académicas.</p> <p>13.Evolución positiva del conjunto de indicadores de actividad laboral del alumnado que realiza formación de posgrado.</p> | | |
|--|---|--|
| AMENAZAS | ESTRATEGIAS FA | ESTRATEGIAS DA |
| <p>1.Universidades nacionales e internacionales con oferta de posgrado en modalidad distancia.</p> <p>2.Surgimiento de universidades que ofrecen maestrías, doctorados y especialidades sin la adecuada supervisión, acreditación.</p> <p>3.Restricciones en el presupuesto universitario que ponen en riesgo el normal funcionamiento del programa de posgrado de la UNSCH.</p> | <p>1.Implementar continuamente al modelo educativo de la UNSCH, orientado a generar las competencias para liderar, investigar, innovar y emprender. (F11, A1)</p> <p>2.Proseguir con el proceso de acreditación de la escuela de posgrado, optimizando los recursos financieros (F5, F9, A3).</p> | <p>1.Lograr una estructura organizacional con instrumentos normativos y de gestión óptimas, que faciliten el desarrollo de la estrategia y los procesos institucionales (D2, A3)</p> |

Indicadores de Gestión

| Indicadores | Evaluación de indicadores dentro de la escuela de posgrado. |
|--|---|
| Los personales administrativos manifiestan que en la institución no hay un buen clima laboral. | Falta interés por parte de la escuela de posgrado sobre el deficiente clima laboral del personal administrativo. |
| Los personales de administrativos manifiestan que en la escuela no hay oportunidad de desarrollarse personalmente y profesionalmente | Poco interés por mejorar la autorrealización de sus personales administrativos para que se puedan desarrollar profesionalmente y / o personalmente. |
| Los personales administrativos manifiestan no se ve se compromiso y/o identificación con los valores de la institución. | Descuido por parte la escuela de posgrado el poco compromiso que tienen el personal administrativo ante los objetivos de la institución. |
| Los personales administrativos manifiestan que no hay una buena supervisión para un buen desempeño. | La calidad percibida y el apoyo proporcionado por parte de los superiores no se ve dentro de la escuela de posgrado. |
| Los personales administrativos manifiestan que no una buena comunicación interna | Poco interés por parte de la escuela de posgrado por mejorar la comunicación para un buen desempeño de personal administrativo. |
| Los personales administrativos manifiestan que no hay una adecuada condición laboral | Descuido por parte de la escuela de posgrado por mejorar una buena condición laboral para el buen desempeño. |

Problemas

| Indicadores | Problemas | Surgimiento del problema |
|--|---|--|
| Los personales administrativos manifiestan que en la institución no hay un buen clima laboral. | Falta de conocimiento que puede afectar un mal clima laboral. | La escuela de posgrado no toma interés y o tienen desconocimiento sobre el clima laboral que afecta el desempeño del personal. |

| | | |
|--|--|---|
| Los personales de administrativos manifiestan que en la escuela no hay oportunidad de desarrollarse personalmente y profesionalmente | La falta de interés por mejorar la autorrealización de sus personales administrativos. | La escuela de posgrado no toma interés sobre la autorrealización de sus personales administrativos esto afecta directamente el desempeño laboral. |
| Los personales administrativos manifiestan no se ve se compromiso y/o identificación con los valores de la institución. | Desconocimiento por parte de la escuela de posgrado sobre el deficiente compromiso que tienen con la institución por los personales administrativos. | La escuela de posgrado desconoce el deficiente compromiso que hay en la institución por parte de los personales administrativos. |
| Los personales administrativos manifiestan que no hay una buena supervisión | La falta de supervisión por parte de la escuela de posgrado | La escuela de posgrado no toma interés sobre la mala supervisión que existe. |
| Los personales administrativos manifiestan que no hay una buena comunicación interna | Falta de atención por parte de la escuela de posgrado sobre la mala comunicación que existe dentro e la institución. | La escuela de posgrado no toma atención hacia la mala comunicación que existe dentro de la institución. |
| Los personales administrativos manifiestan que no hay una adecuada condición laboral | Falta de interés que existe dentro de la escuela de posgrado sobre la condición laboral. | La escuela de posgrado no toma en cuenta sobre la condición laboral que existe dentro de la institución. |

Estrategias que desean implementar

| Acción de mejora a cabo de llevar | Dificultad | Plazo | Impacto | Priorización |
|---|---|--------------|--|--|
| La escuela de posgrado debe evaluar y mejorar continuamente el clima laboral | Falta de interés por parte de la escuela de posgrado | trimestral | Una buena satisfacción, reducir el estrés y aumentar la eficiencia operativa del personal. | Pasos esenciales para lograr un buen clima laboral y el desempeño de los trabajadores. |
| La escuela de posgrado debe desarrollar un programa estructurado de crecimiento profesional y personal. | Poco interés por fomentar una buena autorrealización | anual | Aumentará la motivación, el compromiso del personal | Productividad y eficiencia al sentirse más integrado y valorado en la institución. |
| Incrementar el involucramiento personal mediante un programa de reconocimiento. | Poco interés por fomentar un buen involucramiento personal. | anual | Contribuirá al éxito colectivo dentro de la institución | Reforzaran el sentido de pertenencia y valoración mejorando el esfuerzo personal y cumplimiento con los objetivos. |
| Mejorar las habilidades de supervisión mediante entrenamientos de liderazgo. | Poca importancia de supervisión | semestral | Creara un entorno mas colaborativo y menos propenso a conflictos. | Mejorara la calidad de servicio y la satisfacción laboral. |

| | | | | |
|--|--|--------|---|--|
| Instalar un sistema de comunicación digital que permitan flujos de información eficiente | Falta de implementación de sistema en la escuela de posgrado. | 1 und. | Ayudará a mantener alineados con los objetivos y cambios institucionales. | Facilitará una mejor condición y colaboración incrementando la efectividad de los procesos internos. |
| Implementar tecnologías modernas y adecuadas. | Poca importancia por implementar tecnologías modernas y adecuadas. | anual | Reducirá el estrés, aumentará la satisfacción laboral. | Impulsará la productividad mediante la creación de un entorno más eficiente. |

Recursos de implementación de estrategias

| Estrategias | Recursos humanos | Económicos | Tecnológicos | Tiempo |
|---|---------------------|------------|------------------------------|------------|
| Organizar eventos de team building | Escuela de posgrado | S/. 300 | Laptop y materiales | trimestral |
| Realizar programas estructurados de crecimiento profesional y capacitaciones de liderazgo | Escuela de posgrado | S/. 200 | Hojas, lapicero e internet | anual |
| Implementar programas de reconocimiento de personal | Escuela de posgrado | S/. 200 | Internet, papel hilo, tinta. | anual |
| Implementar entrenamiento de liderazgo, comunicación y estrategias de resolución | Escuela de posgrado | S/. 400 | Papel, lapicero e internet | semestral |
| Implementar sistema de comunicación digital | Escuela de posgrado | S/. 5,000 | programa | 1 und. |
| Implementar tecnología moderna y adecuada para las | Escuela de posgrado | S/. 15.000 | 1 computadora | anual |

| | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|
| necesidades operativas actuales. | | | Servicio técnico para fotocopiadora y papel bond | |
|----------------------------------|--|--|--|--|

Referencias Bibliográficas

- Abid, G., Contreras, F., Ahmed, S., & Qazi, T. (2019). Factores contextuales y compromiso organizacional: examen del papel mediador de prosperar en el trabajo. *10.3390/su11174686*, *11*(17), 1-10. <https://doi.org/10.3390/su11174686>
- Amasifuen, L., Cardenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Dialnet*, *3*(1), 89-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8630423>
- Amaya, P., Poicon, F., Lenin, E., Rojas, C., Diaz, S., & Tito, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Sistema de Información Científica Redalyc*, *25*(90). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración* (Biblioteca Nacional del Perú ed.). Arequipa. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Bautista, R., Rossmery, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista científica de administracion*, *7*(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal, I., Flores, A., Lavin, J., Alvarez, M., & Pedraza, N. (2020). Desempeño contextual en el sector salud y educación de tamaulipas, México. *Tendencias en la Investigación Universitaria Una visión desde Latinoamérica*, *9*(1), 1-13. <https://doi.org/10.47212/tendencias2020vol.ix.16>
- Bravo, R., & Nuñez, E. (2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *Revista científica digital de psicología*, *10*(2), 1-9. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2747>

- Braz, R., & Cuevas, A. (2020). El uso ético de la información en los planes de formación en competencias informacionales de las bibliotecas universitarias españolas. *Studies of Applied economics*, 24(2). <https://doi.org/10.14295/biblos.v34i2.11972>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio . *Información Tecnológica*, |31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Canales, A., Lopez, J., & Napan, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revissta arbitrada interdisciplinaria*, 6(1), 124-142. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Casimiro, C., Freddy, C., Sempertegui, R., & Rios, L. (2023). Clima institucional y desempeño laboral de los servidores del SIS- UDR en Amazonas. *Revista de investigacion cientifica y tecnologica*, 4(1), 2-11. <https://doi.org/10.47422/ac.v4i1.137>
- Castillo, E., & Espinel, J. (2022). Incidencia del clima laboral en la satisfacción organizacional de los colaboradores del área administrativa en una universidad Ecuatoriana. *Revista de ingeniería industrial*, 8(29). <https://doi.org/10.54139/riiant.v8i29.408>
- Castillo, E., & Johana, E. (2022). Incidencia del clima laboral en la satisfacción organizacional de los colaboradores del área administrativa en una universidad Ecuatoriana. *revista de ingeniería industrial*, 8(29), 7-20. <https://doi.org/10.54139/riiant.v8i29.408>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., & Maguiña, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional De Administración*, 11(2), 20-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Checa, L., Cabrera, X., & Chavarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Revista científica de investigacion Valdizana*, 14(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiang, M., Hidalgo, P., & Gomez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Artículos*

destinados a la sección miscelánea, 22(11), 47-362.
<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Davila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5).
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Del Rio, F. (2022). Competencias gerenciales y desempeño laboral en una municipalidad del Perú. *Ciencias latinas*, 6(6), 890-911. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3581

Eyzaguirre, J., Redolfo, S., & Valdiviezo, M. (2021). Cultura organizacional y motivación laboral en el rubro ferretería, distrito de Ayacucho. *Revista de Administración*, 1(1), 57-71. <https://doi.org/10.59659/revistaimpulso.v.1i1.5>

Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 1-20.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

Gomez, M., Vaca, A., & Campoverde, A. (2021). Incidencias del ineficiente clima laboral en el área de seguridad industrial en la empresa privada Ecuatrainers. *Recimundo*, 5(4), 112-120. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(4\).oct.2021.112-120](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(4).oct.2021.112-120)

Gonzalez, J., Yanci, J., & Martinez, I. (2022). Análisis de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores pertenecientes al sector deportivo: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 11(2).
<https://doi.org/10.24310/riccafd.2022.v11i2.14311>

Great Place To work. (2022). <https://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-lugares-para-trabajar/los-mejores-lugares-para-trabajar-del-mundo/2022>

Guillén, J. (2020). Los enfoques de investigación a partir de la teoría del conocimiento. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 6(1), 62-72.
https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/347642312_Los_enfoques_de_la_investigacion_a_partir_de_la_Teoria_del_conocimiento

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo*. Alerta. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud. <https://alerta.salud.gob.sv/wp->

content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf

- Hernandez, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 1-6. https://www.researchgate.net/profile/Nicole-Hernandez-Santiago/publication/351194779_Ambiente_laboral_Implicaciones_para_la_salud_mental_Work_enviroment_Implications_for_mental_health/links/608b20eea6fdccaebdf8c348/Ambiente-laboral-Implicaciones-para-la-s
- Hua, Y., Boa, L., & Wu, X. (2021). The product-selling strategy under direct and indirect value identification. *Journal of Cleaner Production*, 279(2), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.123591>
- Hualca, M. (2021). Relación entre climalaboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo*, 1, 1-13. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07>
- Idrogo, F., Delgado, Y., Rodriguez, L., Benavides, J., & Idrogo, M. (2023). Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo en una universidad pública en Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Norandina*, 6(1), 62-67. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2023v6n1p62>
- Imbernon, F. (2020). Desarrollo personal, profesional e institucional y formación del profesorado. Algunas tendencias para el siglo xxi. *Universidad de Barcelona*, 33(3), 1-20. <https://doi.org/10.25145/j.qurricul.2020.33.04>
- Jones, D., & Ashby, M. (2019). *Materiales para ingeniería 1. Introducción a las propiedades, las aplicaciones y el diseño*. <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/materiales-ingenier%EDa-introducci%F3n-propiedades-aplicaciones/autor/michael-ashby-david-jones/>
- Larrochelli, M., Salazar, G., Toro, M., & Carrillo, F. (2022). La organización y planificación del trabajo eficiente a través de la administración de proyectos. *DIGITAL PUBLISHER*, 1-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1353>

- Loaiza, M., & Andrade, P. (2021). Análisis de programas de desarrollo profesional del profesorado universitario. *Revista virtual universidad catolica del norte*, 2(63), 1-15. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a7>
- Lopez, N., Campana, A., & Godoy, F. (2023). Clima organizacional y acompañamiento docente en las instituciones educativas -distrito de Ayacucho. *Ciencias latinas revista multidisciplinaria*, 7(1), 5407-5416. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4837
- Manrique, D., Millones, R., Dominguez, S., Pineda, C., & Manrique, O. (2021). Apoyo social en educación superior: evidencias de validez y confiabilidad en el contexto peruano. *Revista informativa*, 19(2), 1-23. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy19.sshe>
- Mirda, R., & Prasetyo, P. (2022). Job Characteristics, Job Involvement, and Transformational Leadership's Effects on Employee Performance through Work Engagement. *Indonesia journal of multidisciplinary science*, 2(3), 2129-2140. <https://doi.org/10.55324/ijoms.v2i3.341>
- Molina, G. (2023). Liderazgo transformacional como modelo para mejorar el clima laboral docente. *Telos*, 25(3), 783-801. <https://doi.org/10.36390/telos253.14>
- Molina, M., Cesi, I., & Schmidt, V. (2020). Escala de Claridad en el Autoconcepto: Adaptación y validación para su uso con adolescentes de Argentina. *Repositorio Institucional*. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/170209>
- Muñoz, M. (2021). El cuento como estrategia pedagógica para promover la redacción textual. *Revista criterios*, 28(2), 1-13. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.2-art3>
- Nasidi, Y., Makera, a., Kamaruddeen, A., & Jemaku, I. (2019). Assessing the Impact of Work Environment on Employee Engagement among Non-Academic Staffs of the University. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 57-68. <https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.84>, 57-68
- Nwachukwu, I., Alegría, E., Oshogbunu, E., Ogulu, N., & Naagbo, D. (2019). Clima laboral y compromiso de los empleados en tres seleccionados Instituciones en el estado de

- Rivers. *Revista internacional de investigación en ingeniería y gestión*, |9(4), 138-147. <https://doi.org/10.31033/ijemr.9.4.20>
- Pariona, R., Rivero, Z., Gonzales, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 308-317. <https://doi.org/10.52080/rvg93.21>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *INNOVAR*, 1(1), 1-19. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pino, J., Avila, R., Exposito, M., & Dominguez, D. (2020). La gestión de la información en un enfoque a partir de la entropía. *Sinapsis*, 1(16), 1-10. <https://doi.org/10.37117/s.v1i16.296>
- Quesada, J. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios administrativos como apoyo a la academia en la Escuela de Química de la Universidad de Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 10(1), 141-159. <https://doi.org/10.22458/rna.v10i1.2473>
- Ramos, C. (2021). Diseño de investigación experimental. *Revista CienciAmérica*, 10(1), 1-17. https://www.researchgate.net/publication/349368708_DISENOS_DE_INVESTIGACION_EXPERIMENTAL
- Roberge, M., Qiumei, J., Lisa, A., & Rou, W. (2021). An Inclusive Organizational Climate: Conceptualization, Antecedents, and Multi-Level Consequences. *American Journal of management*, 21(5), 1-19. <https://doi.org/10.33423/ajm.v21i5.4760>
- Rodriguez, J., Manzona, A., Cangas, A., Aguilar, J., Fernandez, C., Fernandez, J., . . . Martinez, A. (2021). Acquisition of Learning and Empathy Towards Patients in Nursing Students Through Online Escape Room: An Exploratory Qualitative Study. *Dovepress*, 103-110. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S344815>
- Rojas, J., Flores, G., & Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital*

- de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), 1-16.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Rojo, R. (2020). Estudio diagnóstico del clima organizacional en una dependencia educativa. *Ciencias latinas*, 6(5), 4638-4669. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3421
- Sadia, P., & Muhammad, A. (2021). Employee outcomes of supporting and valuing diversity: mediating role of diversity climate. *Emerlad insight*, 21(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/OMJ-09-2019-0801>
- Saiful, W., Azzam, W., Ibbrahim, B., Nooradzlina, M., Hatinah, A., & Nurin, S. (2020). Estudio empírico entre ambiente laboral y desempeño laboral en instituciones públicas de aprendizaje. *Mjbe malaysian journal of business and economics*, 1(2), 37-45. <https://doi.org/10.51200/mjbe.v0i0.2108>
- Salazar, F., Valencia, M., Velasco, A., & Ochoa, V. (2019). Actualización de la huella de carbono de la Universidad San Francisco de Quito para el año 2015. *ACI*, 11(2), 254-265. <https://doi.org/10.18272/aci.v11i2.450>
- Sanchez, A. (2020). Aprendizaje Basado en Competencias: desarrollo e implantación en el ámbito universitario. *Revista de docencia universitaria*, 18(1). <https://doi.org/10.4995/redu.2020.13015>
- Sandoval, P., Maldonado, A., & Tapia, M. (2022). Evaluación educativa de los aprendizajes: conceptualizaciones básicas de un lenguaje profesional para su comprensión. *Páginas de Educación*, 15(1), 1-27. <https://doi.org/10.22235/pe.v15i1.2638>
- Setiada, N., Diaz, H., & Muhammand, D. (2021). Employee involvement, job satisfaction, and in-role performance. *DIJB*, 4(1), 42-48. <https://doi.org/10.14710/dijb.4.1.2021.42-48>
- Silalahi, E., & Sembiring, H. (2020). Determination of employee performance through work motivation as intervening variable. *Sosiohumaniora*, 22(2). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v22i2.26146>
- Tamayo, C., & Correa, M. (2019). Estilos de la comunicación organizacional en la Universidad Estatal de Milagro, para el personal administrativo de la universidad.

Resimundo, 3(3), 121-144.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3\).septiembre.2019.121-144](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.121-144)

Tenorio, J., Bustamante, L., & Gonazales, A. (2020). Factores individuales e institucionales que determinan el desempeño laboral. *Revista de ciencias norandina*, 3(2), 147–152.
<https://doi.org/10.37518/2663-6360X2020v3n2p147>

Tuesta, J., Angulo, M., & Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629-641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>

Tulhusnah, L., Puryantoro, M., & Rasidi, L. (2020). Ambiente laboral: ¿Cómo influye en el desempeño de los empleados? *International Journal Of Science, Technology & Management*, 1(4), 1-9. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v1i4.82>

Velasquez, S., & Cacante, J. (2020). Teoría del reconocimiento: aportaciones a la psicoterapia. *Recognition theory: contributions to psychotherapy.*, 16(1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-60112020000100019

Velezmoro, Y., & Ymelda, J. (2022). Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínico forense de Lima, 2021. *Revista científica ciencias latinas*, 6(5), 3826-3867.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3361

Vizcaíno, G., Rojas, L., & Vizcaíno, T. (2022). Factores Asociados a la Carga Mental en Docentes de Instituciones Educativas Ecuatorianas. *Universidad tecnica de ambato*, 6(2), 103–115. <https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v6i2.1631.2022>

Yonn, S., Yang, J., Pei, F., Lorenzo, J., Bayar, O., Logan, J., & Hamby, S. (2020). Can resilience change over time? Patterns and transitions in resilience among young children involved with the child welfare system. *Empirical article*, 1(1), 1-17.
<https://doi.org/10.1111/cdev.13980>

Anexo 01. Matriz de Consistencia

“Clima laboral y desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024”

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|--|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación entre autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024? PE2: ¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024? PE3: ¿Cuál es la relación entre supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. OE2: Determinar la relación entre involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. OE3: Determinar la relación entre supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. OE4: Determinar la relación entre comunicación y el desempeño del</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación significativa entre autorrealización y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. HE2: Existe relación significativa entre involucramiento laboral y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024. HE3: Existe relación significativa entre supervisión y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de</p> | <p>Variable 1: Clima laboral</p> <p>Dimensiones Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales</p> <p>Variable 2: Desempeño</p> | <p>Tipo de Inv.: Cuantitativo</p> <p>Nivel de Inv.: Correlacional</p> <p>Diseño de Inv.: No experimental</p> <p>Población: 15 personales administrativos</p> <p>Muestra: 15 trabajadores administrativos.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre comunicación y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024?</p> | <p>personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.</p> <p>OE5: Determinar la relación entre condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.</p> | <p>Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.</p> <p>HE4: Existe relación significativa entre comunicación y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.</p> <p>HE5: Existe relación significativa entre condiciones laborales y el desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho-2024.</p> | <p>Dimensiones</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Desempeño contextual</p> <p>Desempeño contraproducente</p> | |
|--|--|--|--|--|

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para la investigación titulada **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO – 2024**, con la finalidad de obtener el título profesional de licenciada en Administración, se le agradece previamente la información que Ud. Nos pueda proporcionar.

1. Respecto a las variables clima laboral y desempeño

El proyecto de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre clima laboral con el desempeño del personal administrativo.

Lee con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

| Escala de medición | Nunca | Poco | Regular | Mucho | Casi siempre |
|---------------------------|-------|------|---------|-------|--------------|
| Valoración | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

“Encuesta de clima laboral”

| Ítem | Nunca | Poco | Regular | Mucho | Casi siempre |
|--|-------|------|---------|-------|--------------|
| 1. Existen oportunidades de ascender en la institución. | | | | | |
| 2. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 3. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | |
| 4. En la institución, hay mejoras continuamente en el trabajo. | | | | | |
| 5. Se participa en definir los objetivos para lograrlo. | | | | | |
| 6. En la institución, existe una relación armoniosa entre compañeros de trabajo. | | | | | |
| 7. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | | | | | |

| Ítem | Nunca | Poco | Regular | Mucho | Casi siempre |
|--|-------|------|---------|-------|--------------|
| 8. Los trabajadores están comprometidos con la institución. | | | | | |
| 9. En el trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | | | | | |
| 10. En la institución, mejoran la atención cada día. | | | | | |
| 11. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | | | | | |
| 12. Cumple con las tareas diarias en el trabajo. | | | | | |
| 13. Se dispone con un sistema de trámite documentario para el seguimiento y control. | | | | | |
| 14. Existe buena administración de los recursos. | | | | | |
| 15. Existen normas y/o reglamento interno como guías de trabajo. | | | | | |
| 16. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | |
| 17. El jefe escucha las sugerencias que se le hace. | | | | | |
| 18. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | | | | | |
| 19. Existe apoyo entre el compañero de trabajo. | | | | | |
| 20. Existe un trato justo en la institución. | | | | | |
| 21. La remuneración está de acuerdo al desempeño. | | | | | |

“Encuesta de desempeño administrativo”

| | | | | | |
|---------------------------|-------|------|---------|-------|--------------|
| Escala de medición | Nunca | Poco | Regular | Mucho | Casi siempre |
| Valoración | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Ítems | Nunca | poco | Regular | Mucho | Casi siempre |
|----|---|-------|------|---------|-------|--------------|
| 01 | Organizas tu tiempo para realizar tu trabajo en un tiempo determinado. | | | | | |
| 02 | Eres capaz de establecer prioridades. | | | | | |
| 03 | Eres capaz de llevar a cabo tu trabajo de forma eficiente. | | | | | |
| 04 | Por iniciativa propia, ha empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. | | | | | |
| 05 | Mantienes ordenado y/o actualizado toda la documentación en la institución. | | | | | |
| 06 | Brindas soluciones ante los problemas. | | | | | |
| 07 | Asumes responsabilidades adicionales. | | | | | |
| 08 | Participas en reuniones dentro de la institución. | | | | | |
| 09 | Principalmente te centras en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. | | | | | |
| 10 | Te enfocas con tus compañeros sobre los aspectos negativos en tu trabajo. | | | | | |

¡MUCHAS GRACIAS!

CARTA DE PRESENTACIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **TIPE HERRERA CELSO**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Yessica Janeth Urpay Zamora** estudiante/egresado del programa académico de **Administración** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "**Clima laboral y desempeño del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024**" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante
URPAY ZAMORA YESSICA JANETH

DNI: 483079

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **CAMACHO DELGADO FREDDY MANUEL**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

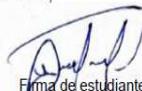
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Yessica Janeth Urpay Zamora** estudiante/egresado del programa académico de **Administración** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "**Clima laboral y desempeño del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024**" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante
URPAY ZAMORA YESSICA JANETH

DNI: 48307983

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **QUISPE MEDINA WILBER**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

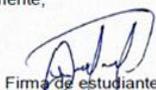
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Yessica Janeth Urpay Zamora** estudiante/egresado del programa académico de **Administración** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "**Clima laboral y desempeño del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024**" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante
URPAY ZAMORA YESSICA JANETH

DNI: 483079

Anexo 03: Ficha Técnica de Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Wilber Quispe Medina

N° DNI / CE: 25760824

Edad: 50 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: _____

Especialidad: Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación.

Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Clima laboral y desempeño del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho, 2024

Autor(es):

URPAY ZAMORA YESSICA JANETH

Programa académico:

ADMINISTRACION



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179



Huella digital

| FICHA DE VALIDACION | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TITULO: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024 | | | | | | | | |
| ITEM | VARIABLE 1: CLIMA LABORAL | RELEVANCIA | | PERTINENCIA | | CLARIDAD | | OBSERVACIONES |
| | Dimensión 1: Autorrealización | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | |
| 1 | Existen oportunidades de ascender en la institución. | X | | X | | X | | |
| 2 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | X | | X | | X | | |
| 4 | En la institución, hay mejoras continuamente en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Involucramiento Laboral | | | | | | | |
| 5 | Se participa en definir los objetivos para lograrlo. | X | | X | | X | | |
| 6 | En la institución, existe una relación armoniosa entre compañeros de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 7 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los trabajadores están comprometidos con la institución. | X | | X | | X | | |
| 9 | En el trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: Supervisión | | | | | | | |
| 10 | En la institución, mejoran la atención cada día. | X | | X | | X | | |
| 11 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | X | | X | | X | | |
| 12 | Cumple con las tareas diarias en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Comunicación | | | | | | | |
| 13 | Se dispone con un sistema de trámite documentario para el seguimiento y control. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existe buena administración de los recursos. | X | | X | | X | | |
| 15 | Existen normas y/o reglamento interno como guías de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 16 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 5: Condición Laboral | | | | | | | |
| 17 | El jefe escucha las sugerencias que se le hace. | X | | X | | X | | |
| 18 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | X | | X | | X | | |
| 19 | Existe apoyo entre el compañero de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 20 | Existe un trato justo en la institución. | X | | X | | X | | |
| 21 | La remuneración está de acuerdo al desempeño. | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE 2: Desempeño | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Desempeño de tareas | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|
| 22 | Organizas tu tiempo para realizar tu trabajo en un tiempo determinado. | X | | X | | X | |
| 23 | Eres capaz de establecer prioridades. | X | | X | | X | |
| 24 | Eres capaz de llevar a cabo tu trabajo de forma eficiente. | X | | X | | X | |
| Dimensión 2: Desempeño contextual | | | | | | | |
| 25 | Por iniciativa propia, ha empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. | X | | X | | X | |
| 26 | Mantienes ordenado y/o actualizado toda la documentación en la institución. | X | | X | | X | |
| 27 | Brindas soluciones ante los problemas. | X | | X | | X | |
| 28 | Assumes responsabilidades adicionales. | X | | X | | X | |
| 29 | Participas en reuniones dentro de la institución. | X | | X | | X | |
| Dimensiones 3: Desempeño contraproducente | | | | | | | |
| 30 | Principalmente te centras en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. | X | | X | | X | |
| 31 | Te enfocas con tus compañeros sobre los aspectos negativos en tu trabajo. | X | | X | | X | |

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179



Huella digital

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

FREDDY MANUEL CAMACHO DELGADO

N° DNI / 20640684 Edad: 68

.....
Teléfono / celular: 964676108 Email:
Fmcamacho1900@gmail.com

Título profesional:

ECONOMISTA

Grado académico: Maestría EN
ADMINISTRACIÓN

Doctorado: ECONOMIA

Especialidad:

URI <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00>

Preferred label (es) Economía, Negocios

Preferred label (en) Economics and business

Broader <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00>

Institución que labora:

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALZAR LEGUIA DE BAGUA

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

"CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024"

Autor(es):

URPAY ZAMORA YESSICA JANETH

Programa académico:

ADMINISTRACION


Firma



Huella digital

| FICHA DE VALIDACION | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TITULO: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024 | | | | | | | | |
| ITEM | VARIABLE 1: CLIMA LABORAL | RELEVANCIA | | PERTINENCIA | | CLARIDAD | | OBSERVACIONES |
| | | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | |
| | Dimensión 1: Autorrealización | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de ascender en la institución. | X | | X | | X | | |
| 2 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | X | | X | | X | | |
| 4 | En la institución, hay mejoras continuamente en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Involucramiento Laboral | | | | | | | |
| 5 | Se participa en definir los objetivos para lograrlo. | X | | X | | X | | |
| 6 | En la institución, existe una relación armoniosa entre compañeros de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 7 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los trabajadores están comprometidos con la institución. | X | | X | | X | | |
| 9 | En el trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: Supervisión | | | | | | | |
| 10 | En la institución, mejoran la atención cada día. | X | | X | | X | | |
| 11 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | X | | X | | X | | |
| 12 | Cumple con las tareas diarias en el trabajo. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|---|--|
| | Dimensión 4: Comunicación | | | | | | | |
| 13 | Se dispone con un sistema de trámite documentario para el seguimiento y control. | X | | X | | | X | |
| 14 | Existe buena administración de los recursos. | X | | X | | X | | |
| 15 | Existen normas y/o reglamento interno como guías de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 16 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | X | | X | | | X | |
| | Dimensión 5: Condición Laboral | | | | | | | |
| 17 | El jefe escucha las sugerencias que se le hace. | X | | X | | X | | |
| 18 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | X | | X | | X | | |
| 19 | Existe apoyo entre el compañero de trabajo. | | | | | | | |
| 20 | Existe un trato justo en la institución. | X | | X | | X | | |
| 21 | La remuneración está de acuerdo al desempeño. | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE 2: Desempeño | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Desempeño de tareas | | | | | | | |
| 22 | Organizas tu tiempo para realizar tu trabajo en un tiempo determinado. | X | | X | | X | | |
| 23 | Eres capaz de establecer prioridades. | | | | | | | |
| 24 | Eres capaz de llevar a cabo tu trabajo de forma eficiente. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Desempeño contextual | | | | | | | |
| 25 | Por iniciativa propia, ha empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. | X | | X | | X | | |
| 26 | Mantienes ordenado y/o actualizado toda la documentación en la institución. | X | | X | | X | | |
| 27 | Brindas soluciones ante los problemas. | X | | X | | X | | |
| 28 | Asumes responsabilidades adicionales. | X | | X | | | X | |
| 29 | Participas en reuniones dentro de la institución. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | Dimensiones 3: Desempeño contraproducente | | | | | | |
| 30 | Principalmente te centras en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. | X | | X | | X | |
| 31 | Te enfocas con tus compañeros sobre los aspectos negativos en tu trabajo. | X | | X | | X | |

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: El estudio: **“Clima laboral y desempeño del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024”**

1. El proyecto de tesis cuenta con la condición necesaria y suficiente para ser considerada una tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Económicas, Mención: Gestión Pública.

IV. OPINION:

2. Temáticamente, el proyecto de tesis se justifica porque se encuentra en el campo de acción del ejercicio competitivo de la Administración
3. Metodológicamente, cumple con el ordenamiento horizontal y vertical de un proyecto de tesis.

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr. FREDDY MANUEL CAMACHO DELGADO DNI 20640684



Firma



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

CARLOS CELSO TIPE HERRERA

N° DNI/CE: 28219021

Edad: 67

Teléfono / celular: 990942740

Email: carlos2807_2@hotmail.com

Título profesional:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado académico: Maestría

Doctorado:

Especialidad:

GESTIÓN PÚBLICA

Institución que labora:

OFICINA REGIONAL DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN - GRA.

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

"CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024"

Autor(es):

URPAY ZAMORA YESSICA JANETH

Programa académico:

ADMINISTRACION

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN

Mg Lic Adm. Carlos C Tipe Herrera
ASIST. ADMINISTRACIÓN

Firma



Huella digital

4.5.3 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

| FICHA DE VALIDACION | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TITULO: CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024 | | | | | | | | |
| ITEM | VARIABLE 1: CLIMA LABORAL | RELEVANCIA | | PERTINENCIA | | CLARIDAD | | OBSERVACIONES |
| | | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | |
| | Dimensión 1: Autorrealización | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de ascender en la institución. | X | | X | | X | | |
| 2 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | X | | X | | X | | |
| 4 | En la institución, hay mejoras continuamente en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Involucramiento Laboral | | | | | | | |
| 5 | Se participa en definir los objetivos para lograrlo. | X | | X | | X | | |
| 6 | En la institución, existe una relación armoniosa entre compañeros de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 7 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los trabajadores están comprometidos con la institución. | X | | X | | X | | |
| 9 | En el trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 3: Supervisión | | | | | | | |
| 10 | En la institución, mejoran la atención cada día. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 11 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | X | | X | | X | | |
| 12 | Cumple con las tareas diarias en el trabajo. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 4: Comunicación | | | | | | | |
| 13 | Se dispone con un sistema de trámite documentario para el seguimiento y control. | X | | X | | X | | |
| 14 | Existe buena administración de los recursos. | X | | X | | X | | |
| 15 | Existen normas y/o reglamento interno como guías de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 16 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 5: Condición Laboral | | | | | | | |
| 17 | El jefe escucha las sugerencias que se le hace. | X | | X | | X | | |
| 18 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | X | | X | | X | | |
| 19 | Existe apoyo entre el compañero de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 20 | Existe un trato justo en la institución. | X | | X | | X | | |
| 21 | La remuneración está de acuerdo al desempeño. | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE 2: Desempeño | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Desempeño de tareas | | | | | | | |
| 22 | Organizas tu tiempo para realizar tu trabajo en un tiempo determinado. | X | | X | | X | | |
| 23 | Eres capaz de establecer prioridades. | X | | X | | X | | |
| 24 | Eres capaz de llevar a cabo tu trabajo de forma eficiente. | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Desempeño contextual | | | | | | | |
| 25 | Por iniciativa propia, ha empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|
| 26 | Mantienes ordenado y/o actualizado toda la documentación en la institución. | X | | X | | X | |
| 27 | Brindas soluciones ante los problemas. | X | | X | | X | |
| 28 | Assumes responsabilidades adicionales. | X | | X | | X | |
| 29 | Participas en reuniones dentro de la institución. | X | | X | | X | |
| Dimensiones 3: Desempeño contraproducente | | | | | | | |
| 30 | Principalmente te centras en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. | X | | X | | X | |
| 31 | Te enfocas con tus compañeros sobre los aspectos negativos en tu trabajo. | X | | X | | X | |

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg. Lucy Adams C. Tellez Herrera DNI 28219021

Lucy Adams C. Tellez Herrera
COLEGIO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN DE LA FIEE - IBEROAMÉRICA
 ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Firma



Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del cuestionario de clima laboral

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,983 | 21 |

La tabla 10 muestra la confiabilidad del cuestionario de clima laboral utilizado, el Alfa de Cronbach de 0.983, con 21 elementos indica una confiabilidad alta.

Confiabilidad del cuestionario de desempeño

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,975 | 10 |

La tabla 11 muestra la confiabilidad del cuestionario de desempeño utilizado, el Alfa de Cronbach de 0.975, con 10 elementos indica una confiabilidad alta.

Base de datos de la variable clima laboral

| | Autorrealización | | | | Involucramiento Laboral | | | | | Supervisión | | | Comunicación | | | | Condición Laboral | | | | |
|-------------|------------------|----|----|----|-------------------------|----|----|----|----|-------------|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|-------------------|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | p21 |
| persona 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| persona 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| persona 13 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| persona 14 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| persona 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| persona 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| persona 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| persona 18 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| persona 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| persona 110 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| persona 111 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| persona 112 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| persona 113 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| persona 114 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| persona 115 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |

Base de datos de la variable desempeño

| | Desempeño de tareas | | | Desempeño contextual | | | | Desempeño contraproducente | | |
|-------------|---------------------|----|----|----------------------|----|----|----|----------------------------|----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 |
| personal 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| personal 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| personal 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| personal 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| personal 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| personal 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| personal 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| personal 8 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| personal 9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| personal 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| personal 11 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| personal 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| personal 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| personal 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| personal 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Anexo 4: Formato de Consentimiento Informado u otros



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Clima laboral y desempeño del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024.** y es dirigido por **Urpay Zamora Yessica Janeth Urpay Zamora**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información al personal administrativo para mejorar el clima laboral y el desempeño del del personal administrativo de la escuela de posgrado de la UNSCH. De tal manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará de 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio ULADECH. Si desea, también podrá escribir al correo yessicazamorayaneth@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



Chimbote, 14 de junio del 2024

CARTA N° 0000000964- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO UNSCH - AYACUCHO

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, AYACUCHO 2024, que involucra la recolección de información/datos en 15, a cargo de YESSICA JANETH URPAY ZAMORA, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 48307983, durante el período de 01-04-2024 al 09-05-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.


Dr. Willy Valle Salvalierra
Coordinador de Gestión de Investigación



UNSCH

ESCUELA DE
POSGRADO

CARTA DE ACEPTACIÓN

10 de mayo del 2024

SEÑOR (A) : Yessica J. URPAY ZAMORA
Bachiller

ASUNTO : Aceptación de la Recopilación de Información

De mi mayor consideración; habiendo solicitado con carta de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, expreso la aceptación para la recopilación de datos en nuestra institución ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNSCH, con la finalidad de que logre sus objetivos profesionales y nos pueda facilitar una copia de la investigación realizada para hacer mejoras en nuestra institución.

Agradeciendo anticipadamente la atención a la presente me suscribo.

Atentamente;


Dr. Emilio G. Ramírez Roca
Director (e)

Av. Independencia s/n – Ciudad Universitaria
Teléfono: (066) 317179

unsch@universia.edu.pe
www.posgrado-unsch-edu-pe

DECLARACIÓN JURADA

Yo, YO URPAY ZAMORA YESSICA JANETH, identificado (a) con DNI 48307983, con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Itana N° 125, Distrito Ayacucho, Provincia Huamanga, Departamento Ayacucho,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) en Ciencias Administrativas con código de estudiante 3111132004 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Clima Laboral y Desempeño del Personal Administrativo de la Escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 30 de marzo de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 48307983



Huella Digital