



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

**Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Oficina
de Economía y Contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez
Carrión, Huacho – 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Richard Henriquez La Cruz

Asesora

M(a). Dalila Irene Villanueva Cadenas

Huacho - Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

METADATOS

| DATOS DEL AUTOR: | | |
|---|------------|------------------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Richard Henriquez La Cruz | 43602423 | 05 de agosto del 2024 |
| DATOS DE LA ASESORA: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| M(a). Dalila Irene Villanueva Cadenas | 15647807 | 0000-0003-4741-4561 |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CODIGO ORCID |
| Dr. Timoteo Solano Armas | 15605375 | 0000-0003-4380-4909 |
| Dr. Felix Gil Caro Soto | 32124959 | 0000-0002-0946-5395 |
| M(a). Damaris Faviola Medina Palma | 47463656 | 0000-0001-9398-2039 |
| | | |
| | | |

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

5%

★ repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo al amor, apoyo y fuerza inquebrantable de mi madre Julia. Gracias por ser mi apoyo, mi orientación y mi motivación.

A mi hermana Sara, por su amor, alegría y pureza. Gracias por enseñarme el verdadero significado de la felicidad.

A mi padre Elvis, cuyo recuerdo vive eternamente en mi corazón. Agradezco cada enseñanza y cada momento compartido, así como la vida que me diste. A Mabel, por su amistad, lealtad y generosidad. Gracias por acompañarme en este camino, por escucharme, aconsejarme y apoyarme. Este trabajo es un tributo a ustedes, que han estado a mi lado en cada momento, brindándome su apoyo incondicional.

Richard Henriquez La Cruz

AGRADECIMIENTO

Primero y, ante todo, quiero expresar mi profunda gratitud a Dios, cuyo amor incondicional, guía divina y protección han sido mi faro de luz y fuente de sabiduría. Mi sincero agradecimiento a mi asesora Dalila, cuya orientación incansable, apoyo constante y paciencia han sido fundamentales en este viaje.

A mis estimados profesores, por impartirme una educación de calidad y por compartir generosamente sus conocimientos y experiencias, jugando un papel crucial en mi formación académica.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a todos los que han jugado un papel en hacer posible este trabajo. Su contribución ha sido invaluable. Gracias.

Richard Henriquez La Cruz

ÍNDICE

| | |
|--|-------------------|
| <i>DEDICATORIA</i> | <i>v</i> |
| <i>AGRADECIMIENTO</i> | <i>vi</i> |
| <i>ÍNDICE</i> | <i>vii</i> |
| <i>ÍNDICE DE TABLAS</i> | <i>ix</i> |
| <i>RESUMEN</i> | <i>x</i> |
| <i>ABSTRACT</i> | <i>xi</i> |
| <i>INTRODUCCIÓN</i> | <i>1</i> |
| <i>CAPÍTULO I</i> | <i>3</i> |
| <i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> | <i>3</i> |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | <i>3</i> |
| 1.2. Formulación del problema | <i>5</i> |
| 1.2.1. Problema general | <i>5</i> |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | <i>6</i> |
| 1.3. Objetivos de la investigación | <i>6</i> |
| 1.3.1. Objetivo general | <i>6</i> |
| 1.3.2. Objetivos específicos | <i>6</i> |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | <i>7</i> |
| 1.4.1. Justificación teórica | <i>7</i> |
| 1.4.2. Justificación práctica | <i>7</i> |
| 1.4.3. Justificación metodológica | <i>8</i> |
| 1.4.4. Justificación de relevancia social | <i>8</i> |
| 1.5. Delimitaciones del estudio | <i>9</i> |
| 1.6. Viabilidad del estudio..... | <i>10</i> |
| <i>CAPÍTULO II</i> | <i>11</i> |
| <i>MARCO TEÓRICO</i> | <i>11</i> |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | <i>11</i> |
| 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional | <i>11</i> |
| 2.1.2. Antecedentes a nivel nacional | <i>14</i> |
| 2.2. Bases teoricas | <i>16</i> |
| 2.3. Bases filosóficas | <i>39</i> |
| 2.4. Definición de términos básicos | <i>40</i> |
| 2.5. Formulación de la hipótesis..... | <i>41</i> |
| 2.5.1. Hipótesis general | <i>41</i> |

| | |
|--|-----------|
| 2.5.2. Hipótesis específicas general..... | 42 |
| 2.5.3. Operacionalización de las variables | 43 |
| <i>CAPÍTULO III.....</i> | 44 |
| <i>METODOLOGÍA.....</i> | 44 |
| 3.1. Diseño metodológico..... | 44 |
| 3.2. Población y muestra | 45 |
| 3.2.1. Población | 45 |
| 3.2.2. Muestra | 45 |
| 3.3. Técnicas de recolección de datos | 45 |
| 3.3.1 Técnicas | 45 |
| 3.4. Técnicas para el procedimiento de la información..... | 45 |
| <i>CAPÍTULO IV.....</i> | 47 |
| <i>RESULTADOS.....</i> | 47 |
| 4.1. Análisis de resultados | 47 |
| <i>CAPÍTULO V.....</i> | 52 |
| <i>DISCUSIÓN.....</i> | 52 |
| 5.1. Discusión de resultados | 52 |
| <i>CAPÍTULO VI.....</i> | 54 |
| <i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</i> | 54 |
| 6.1. Conclusiones | 54 |
| 6.2. Recomendaciones..... | 55 |
| <i>ANEXOS.....</i> | 62 |
| Anexo N° 01: Matriz de consistencia..... | 63 |
| Anexo N° 02: Instrumentos de investigación..... | 65 |
| Anexo N° 03: Base de datos..... | 69 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1. Clima organizacional & el desempeño laboral..... | 47 |
| Tabla 2. Comunicación interna & el desempeño laboral | 48 |
| Tabla 3. Liderazgo & el desempeño laboral | 49 |
| Tabla 4. Colaboración - trabajo en equipo & el desempeño laboral..... | 50 |
| Tabla 5. Motivación - compromiso & el desempeño laboral | 51 |

RESUMEN

Este estudio, llevado a cabo en el año 2023, analiza la relación entre clima organizacional sobre el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ubicada en el distrito de Huacho - provincia de Huaura - departamento de Lima.

Este estudio recopiló datos mediante una encuesta con 24 preguntas, basada en la escala de Likert. Se formularon 12 preguntas para medir clima organizacional y 12 preguntas para medir el desempeño laboral. Se seleccionó una muestra de 29 administrativos que trabajaban en la oficina de economía y contabilidad.

Se utilizó el método estadístico Rho de Spearman para evaluar la relación entre dos variables. Los resultados del análisis muestran correlaciones significativas entre estas variables. Dado que el valor p es inferior a 0.05, se confirma la hipótesis alternativa, lo que rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una influencia significativa clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de economía y contabilidad. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.966, señala una fuerte y significativa correlación. Además, el valor de sigma (bilateral) es de 0.054, que al ser inferior a 0.05, este hallazgo refuerza la evidencia a favor de la hipótesis alternativa y en contra de la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional, Desempeño Laboral y Personal Administrativo.

ABSTRACT

This study, carried out in 2023, analyzes the relationship between organizational climate on the work performance of administrative staff in the office of economics and accounting of the José Faustino Sánchez Carrión National University, located in the district of Huacho - province of Huaura - department of Lima.

This study collected data through a survey with 24 questions, based on the Likert scale. 12 questions were asked to measure the organizational climate and 12 questions to measure work performance. A sample of 29 administrators who worked in the office of economics and accounting was selected.

Spearman's Rho statistical method was used to evaluate the relationship between two variables. The results of the analysis show significant correlations between these variables. Since the p-value is less than 0.05, the alternative hypothesis is confirmed, which rejects the null hypothesis and it is concluded that there is a significant influence on the work performance of the administrative staff of the office of economics and accounting. Spearman's correlation coefficient of 0.966 indicates a strong and significant correlation. In addition, the sigma (bilateral) value is 0.054, which being less than 0.05, this finding reinforces the evidence in favor of the alternative hypothesis and against the null hypothesis.

KEYWORDS: Organizational Climate, Labor Performance and Administrative Personnel.

INTRODUCCIÓN

La importancia del clima organizacional en el rendimiento de los empleados es evidente y será el enfoque principal de este estudio, que se centra especialmente en el recurso humano que labora en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho en el año 2023. Esta institución es reconocida por su compromiso con la excelencia en todas sus áreas y busca continuamente mejorar su productividad y eficiencia. En este contexto, el rendimiento del personal administrativo es crucial para lograr los objetivos y las metas institucionales.

El objetivo de la presente investigación es analizar cómo el entorno laboral afecta en el resultado del desempeño en la oficina mencionada. Los hallazgos de este estudio podrían, proporcionar información valiosa para optimizar y generar medidas, acciones necesarias y procedimientos administrativos, apoyando así el cumplimiento de los objetivos institucionales y estratégicos en la universidad.

La oficina de economía y contabilidad juega un papel importante en la dirección, ejecución y supervisión de la gestión presupuestaria, económica, contable y financiera de la universidad. Siguiendo las normativas vigentes del Sector Público, tales como la Ley N° 28708, ley general del sistema nacional de contabilidad y el Decreto Legislativo N° 1438, que aprueba el decreto legislativo del sistema nacional de contabilidad”. Otra labor esencial es gestionar, controlar y transparentar los movimientos monetarios, financieros y el patrimonio de la institución; además, forma parte de la elaboración del presupuesto oficial y también supervisar la utilización correcta de los fondos para apoyar el objetivo de la institución.

Por lo tanto, el principal propósito de este estudio es clarificar la conexión entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Para cumplir con este propósito, la presente investigación se esquematiza de siguiente forma: En el capítulo 1, se describe, justifica, delimita y se evalúa la viabilidad del estudio, proporcionando una base sólida para el análisis posterior. El capítulo 2, se presenta una justificación basada en antecedentes nacionales e internacionales y en la teoría existente, ofreciendo un marco de referencia y contexto. El capítulo 3 trata sobre la metodología de la investigación científica y detalla cómo se recopila y analiza la información. El Capítulo 4 presenta los resultados obtenidos. El Capítulo 5 está dedicado a la discusión de estos resultados en comparación con investigaciones anteriores. El Capítulo 6 presenta conclusiones y recomendaciones apoyadas en los hallazgos de la investigación. Y para finalizar, el Capítulo 7 presenta las referencias utilizadas a lo largo del estudio para garantizar la credibilidad y el rigor científico de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Se define a la Oficina de Economía y Contabilidad como unidad orgánica responsable de gestionar los ingresos económicos y el procesamiento de toda la información financiera y presupuestaria de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, debiendo ser en estricto cumplimiento con los principios, procesos y procedimientos contables regulados por el ente rector respectivo. Depende orgánicamente de la Dirección General de Administración y sirve como órgano de apoyo dentro de la estructura orgánica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Para el desempeño y cumplimiento de sus funciones ejerce autoridad directa sobre las siguientes unidades organizadas: Contador jefe, Unidad de Ejecución Presupuestaria, Unidad General de Contabilidad y Unidad de Finanzas. Mantener la coordinación y relaciones mutuas permanentes con la Dirección orgánica dependiente y demás unidades orgánicas de la Universidad.

La oficina de economía y contabilidad tiene como objetivo primordial orientar, ejecutar y supervisar la administración dentro del ámbito presupuestario, la economía, la contabilidad y la tesorería de la universidad, teniendo en consideración las normas oficiales del sector público en el marco de la Ley N° 28708, que es la misma que "Ley general del sistema nacional de contabilidad", el Decreto Legislativo N° 1438 y sus modificaciones. Otra labor fundamental es gobernar, gestionar y transparentar los movimientos monetarios, financieros y el patrimonio de la institución; del mismo modo, toma parte en la elaboración del presupuesto oficial y garantiza el buen uso de los fondos para apoyar el objetivo de la institución.

Actualmente; observamos que el personal administrativo en las universidades públicas, tiene una serie de desafíos y dificultades relacionado con el clima organizacional y desempeño laboral, la misma que tiene repercusiones negativas en un ambiente laboral tenso, desmotivador, poco colaborativo y rendimiento en general. Esto puede deberse a una falta de valoración por parte de las autoridades académicas, una falta de visibilidad en el trabajo. Esta realidad es de interés público; ya que, el personal administrativo tiene un rol de gran importancia en el proceso, procedimiento y funcionamiento en toda universidad pública. Toda vez que, son los responsables de gestionar los procesos administrativos, contribuir al desarrollo y logro de los objetivos o metas institucionales. Por lo que, es determinante valorar su trabajo en función a las tareas que se le asigne; proporcionándole las herramientas necesarias para un mejor aprendizaje y adopción de la gestión de los recursos públicos, la transparencia en la administración de los fondos y la confianza en el sistema contable y financiero.

Tradicionalmente tiene consecuencias perjudiciales tanto para el personal administrativo como para la misma organización. Toda vez que, a nivel individual, puede provocar una disminución del rendimiento, una mayor propensión a errores, problemas de salud física y mental y una disminución en general en el desempeño laboral. A nivel organizacional, puede llevar a un aumento en el ausentismo, la rotación de personal, la disminución de la productividad, la falta de responsabilidad y como consecuencia en el incumplimiento de objetivos institucionales y metas dentro en un determinado periodo.

Incluso, agregando a lo anterior la falta de reconocimiento y recompensas adecuadas por el trabajo bien hecho, así como la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, son otro tipo de problemas y factores que también pueden afectar

directamente la productividad y el desempeño del recurso humano responsable. Llevando a una falta de motivación y pérdida del talento humano, lo que impacta negativamente en la eficiencia y eficacia de la oficina/departamento/área donde se desempeñan.

A todo esto, para lograr el clima laboral satisfactorio y con ello un buen desempeño laboral, se debe fomentar una comunicación clara y comprensible, por los diferentes canales de comunicación entre el personal administrativo, bajo la guía de un liderazgo claro y motivador, la colaboración y trabajo en equipo y el compromiso. Estos aspectos tienen un gran impacto significativo en la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la confiabilidad de la información financiera. Además, pueden afectar los resultados favorables en la gestión de los recursos públicos, la transparencia en la administración de los fondos y la confianza en el sistema contable y financiero de la universidad.

Es por ello que; El objetivo principal de esta investigación es identificar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se vincula el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023?

¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023?

¿Cómo influye la colaboración - trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023?

¿Cómo influye la motivación - compromiso en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023.

Analizar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023.

Analizar la relación entre la colaboración - trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023.

Analizar la relación entre la motivación - compromiso y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

El clima organizacional se define al ambiente emocional y psicológico que domina en una organización y que afecta el comportamiento, las actitudes y el desempeño de los empleados. Este es un tema de gran relevancia en la psicología y la gestión de recursos humanos, especialmente en el contexto de las universidades públicas del Perú. Por lo que, en el caso de la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2023, es importante analizar el clima organizacional y su entorno.

1.4.2. Justificación práctica

El propósito del estudio es proporcionar información actualizada a las universidades públicas del Perú sobre los diversos desafíos que repercuten en el desempeño laboral del personal administrativo. Averiguar las causas de los efectos perjudiciales del clima de la organización y el desempeño del personal. Lo que queremos hacer es medir la

capacidad, responsabilidad y consecución de objetivos y metas programadas en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. De esta forma, ejecutamos acciones correctivas con el fin de colaborar, haciendo provechosos apuntes para el progreso y utilización de novedosos métodos para el establecimiento en cuestión, y totalmente comprometidos con el objetivo de la institución.

1.4.3. Justificación metodológica

Este estudio se centró en la descripción clima organizacional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023 y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad. Se utilizó una encuesta junto con un instrumento cuestionario para recolectar datos valiosos entre ambas variables. Estos se verifican y procesan estadísticamente mediante el software estadístico SPSS V. 29. Analizar, interpretar y extraer conclusiones válidas y fiables.

1.4.4. Justificación de relevancia social

Las implicaciones sociales de este estudio son las siguientes. Al hacerlo, podemos contribuir a mejorar el clima organizacional en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2023 y, en definitiva, a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo. Porque reconocen y con ello generan enormes beneficios para el personal administrativo, las organizaciones, los estudiantes, los campos de investigación y el avance de la sociedad en general.

1.5. Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial: Se ejecutó específicamente en la oficina de economía y contabilidad, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación temporal: Desarrollado con referencia al año 2023.

Delimitación social: La investigación se realizó para demostrar que existen medios y alternativas fundamentales para responder las necesidades de mejora en forma permanente sobre el resultado de la labor administrativa.

Delimitación conceptual: La presente investigación abarcó dos variables de estudio que corresponden clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, se contrastan las teorías propuestas:

De acuerdo con Chiavenato, 2007, hace referencia que “el clima organizacional a nivel de la compañía. La humanidad está constantemente involucrada en la transformación de diversas situaciones con el fin de conseguir sus objetivos y cuidar de su estabilidad emocional”.

El clima organizacional se refiere a las percepciones que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo, y puede influir significativamente en su desempeño, satisfacción y retención dentro de la empresa.

Asimismo, Chiavenato, 2007, indica que el

El entorno de una organización se desarrolla en términos de satisfacción, motivación, interés, y colaboración. Sin embargo, cuando los miembros están menos motivados, el clima organizacional tiende a deteriorarse debido a la frustración o a obstáculos para satisfacer sus necesidades, lo que puede manifestarse en depresión, desinterés, apatía e insatisfacción. En casos extremos, se pueden observar comportamientos de agresión, desorden y desobediencia, como ocurre en situaciones donde los miembros confrontan directamente a la institución, por ejemplo, a través de peleas o manifestaciones.

1.6. Viabilidad del estudio

Este estudio es factible porque se cuenta con recursos humanos disponibles y es financiado por mi persona. El acceso a las instalaciones es fácil y puede recopilar la información necesaria y recibir la cooperación del personal administrativo. La información teórica se acompaña de referencias nacionales e internacionales actualizadas. Desde entonces, ahora podemos encontrar libros electrónicos en Internet.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Pariona Luque et al. (2021) se propusieron investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal docente en una institución pública de Perú. Utilizaron un cuestionario como instrumento de encuesta, en la que participaron 202 empleados administrativos. El estudio encontró una correlación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento de los empleados administrativos en una universidad pública de Perú, destacando una fuerte identificación con la institución.

Generalmente, hay una grande motivación y sentimiento de decirle a la institución los objetivos que se quieren conseguir con los de la institución, esto indica que a una buena atmósfera de trabajo se le relaciona con un buen desempeño profesional, en tanto que a una atmósfera de trabajo adversa se le relaciona con un deficiente desempeño profesional.

Canales A., et al (2021), en su estudio de investigación, El objetivo del análisis fue determinar la manera en la que el clima de la organización tiene relación con la performance del staff de ventas de Ferreyros S.A. durante la etapa de pandemia del COVID-19 en la ciudad de Lima, en el año 2021. Este análisis tuvo como eje la medición, además fue una técnica no experimental que se distinguió por su naturaleza relacionada - explicativa. La muestra fue hecha por el conjunto de la comunidad, y este fue de sesenta y ocho trabajadores del sector mercantil de la compañía. En los resultados se evidenció que existe una correlación significativamente ligada al entorno organizacional y la performance laboral, esto es, a mayor sentimiento de que existe una

buena organización, mayor será la puntuación que los trabajadores conseguirán en la performance laboral. Conclusiones: En relación al objetivo principal de la investigación: Averiguar si el ambiente de la organización está relacionado con el desempeño que tiene el equipo de representantes de ventas de Ferreyros S.A durante la pandemia de COVID-19, en la ciudad de Lima, durante el 2021. Se encontró una alta correlación entre las dos variables, el cual significa que si el desempeño de los empleados tiende a ser más alto, es consecuencia de que está mejorando el clima organizacional.

Santamaria (2020), en su estudio de investigación, su objetivo fue de determinar si la variable clima organizacional, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. Metodología: En torno a las metas que se esperaban de la investigación, el punto de vista de este proyecto fue mezclado, consistió en un porcentaje mayor de lo que es la realidad. En consideración al número de individuos que tiene la empresa como población, fueron los individuos que laboran para Datapro S.A. quienes fueron estudiados, en donde se contempló la totalidad de los individuos que tiene la empresa como población, esto es, ciento seis (106) dentro de sus diferentes categorías, considerando las ciudades de Quito y de Guayaquil, respectivamente. Consecuencias: De acuerdo con la magnitud de la comunicación, se evidenció que esta magnitud no es una ventaja para la compañía, así lo corroboró el 75,5% de los empleados, esto fue demostrado cuando el 65,10% dijo que la comunicación entre los empleados y los líderes no es permanente, y el 67,9% dijo que los líderes no toman casi en cuenta las ideas de los empleados. Luego de la investigación, se determinó que el ambiente de la organización tenía una influencia en la labor que realizan los empleados de la empresa Datapro S.A., esto fue determinado en un principio por la manera en que

se comportaron las diferentes variables en relación a sus características, y luego se corroboró esta hipótesis por las pruebas de inferencia estadística, que luego de ser implementadas, rechazaron la idea de que las diferentes variables sean totalmente desamparadas.

Guerrero F. (2019), en su estudio de investigación, El propósito de este análisis fue hallar la correlación entre las diversas maneras de ambiente laboral en el desempeño de las organizaciones del gobierno en particular. Se basó en un procedimiento de investigación que es correlacional, esto se fundamentó en una disposición que no tiene experimentación, transaccional, la comunidad se creó con el fin de un grupo de ciento veinte individuos que corresponden a empleados de administración en instituciones del gobierno de la ciudad de Manta, durante el primer semestre del año 2019. Los climas que predominan dentro de las instituciones son el autoritario – explotador y el participativo – dentro de grupo, los cuales resaltan más cuando se usa el participativo de grupo, ya que genera una contribución que es valorada con el fin de conseguir los objetivos de la institución. En conclusión: la corriente de compañías de pública y privada es de encorajar la participación de los empleados, fomentar el trabajo en equipo y cooperativo para generar una sinergia que genere un efecto beneficioso en las metas, los objetivos y las posibilidades de la persona.

Aguilar (2015), en su estudio de investigación, A causa de que el entorno organizacional tiene una influencia directa y positiva en la labor profesional, es decir que los resultados que se esperan de la institución son mejores. Se usó el cuestionario con el que se contaron 110 empleados como instrumento. Como consecuencia de la decisión, se obtuvo una magnitud de relación de 3,36, que está dentro del rango de

aceptación o en la zona de 12,6 y 12,6, demostrando así su hipótesis de trabajo: “El Clima Organizacional tiene una influencia directamente en el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa UNILIMPIO S.A.”.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Jaramillo M. (2022), en su estudio, buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la organización en 2020, utilizando una muestra de 20 empleados. Litwin empleó la Encuesta de Clima como herramienta de recolección de datos, mientras que Stringer (1968) evaluó el clima organizacional y la Encuesta de Diagnóstico de Desempeño Laboral de Whetten y Cameron (2005) midió el desempeño laboral. Además, se utilizaron el software SPSS para establecer y analizar nueve características del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgo, calidez, apoyo, estándares de desempeño, conflicto y reconocimiento. Una correlación puede aumentar la precisión de los resultados. El estudio concluyó que existe una relación entre las variables dependientes e independientes, confirmando la hipótesis inicial.

Flores (2021), en su investigación El propósito de este, fue examinar el ambiente de trabajo de la organización y el desempeño de los trabajadores de la empresa, dentro de metas específicas con el siguiente objetivo era, determinar el estado de ánimo de la compañía, examinar el desempeño de los trabajadores de la empresa y determinar si el ambiente tiene relación con el desempeño de los empleados de la empresa Cynkat S.A.C. Para la recolección de datos se usó el cuestionario con el doble y cerrado número de 36 ítems, y fue planificado de acuerdo a las propiedades de la investigación. El cosmos tiene 150 integrantes, la muestra escogida es de Rodríguez (2005) con el fin de

determinar la magnitud de la población de diferentes áreas de trabajos. Del análisis que se realizó nos dio como resultado cuarenta figuras en donde probó si las cifras, el ambiente de la organización y el desempeño laboral están relacionados. Además, se consiguió que el ambiente de trabajo de la compañía, es apto para la integración, reconocimiento de los requerimientos de la compañía, premios por la buena labor, y que el desempeño de los empleados de Cynkat dentro de su empleo, el comportamiento adaptativo, el contexto, el comportamiento organizacional y laboral son largamente provechosos en gran parte del trabajador.

Jave (2021), El propósito de este estudio es examinar la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la institución educativa “Los Rosales N° 82011” de Cajamarca en el año 2021. Los métodos de investigación utilizados fueron cualitativos y no experimentales, centrándose en las correlaciones. Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario de escala Likert. El análisis estadístico realizado fue el de Pearson y el coeficiente fue de 0.816, lo que indica que existe una relación positiva significativa entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral. Los resultados de la encuesta revelaron que el 50.0% de los participantes apoyó unánimemente la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional, mientras que el 40.0% confirmó un vínculo consistente entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral.

Santisteban (2020) realizó un estudio con el objetivo de determinar la correlación entre diversas variables del clima institucional y el desempeño laboral de los empleados del Ministerio Público de Lambayeque en Chiclayo. Este estudio, de naturaleza cuantitativa y correlacional, utilizó una muestra de 188 empleados, quienes fueron entrevistados

mediante un cuestionario con múltiples opciones que cumplía con los requisitos de fiabilidad y validez. Mediante la prueba no paramétrica de Spearman, se realizó el análisis de la información recopilada, la cual dio como resultado que el entorno de la organización tiene un vínculo de manera significativamente (Sig. La cantidad de empleados que tiene una compañía, normalmente crece en los periodos de mayor esplendor económico, debido a que es necesario disponer de más personas para hacer frente a la demanda de empleo.

En su investigación, Livias (2019) tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. El estudio se realizó en dos etapas: la primera consistió en la formulación del cuestionario, utilizado como herramienta de medición. Se evaluó la confiabilidad del instrumento, obteniendo un puntaje de 0.788 para el clima organizacional y 0.816 para el desempeño laboral. Las pruebas estadísticas se realizaron con el coeficiente Rho de Spearman y un margen de error del 5%. El principal hallazgo fue una relación causal moderada entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de 0.616 y un valor de $p < 0.001$. Conclusión: En términos amplios, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los empleados del Gobierno Distrital de Asunción-Ancash Acochaca en el año 2019.

2.2. Bases teoricas

Variable independiente: Clima Organizacional

Definiciones

Kurt Lewin (1951), menciona que:

El comportamiento del individuo dentro del trabajo no se encuentra únicamente basado en las características de la persona, sino además en la manera en la que éste comprende el ambiente de trabajo y los componentes del mismo. Cuando se refiere a las características de la persona, se está haciendo referencia a algunas de las razones, sentimientos y comportamiento del individuo cuando está relacionado a su trabajo y a la estructura de la compañía, define en gran medida la conducta que el individuo tendrá respecto a la producción y el trabajo que realiza la empresa en la que está.

Cooke, (1987), define que:

Se entiende el clima de la organización como una percepción objetiva del entorno de trabajo, y esto tiene una importancia grande en la estímulo, comodidad y desempeño de los empleados. Desde esta perspectiva, señala la importancia de la percepción que tienen los empleados acerca de su influencia en el ánimo y el desempeño de sus labores, esto es, la necesidad de gerencia el clima de manera eficaz con el fin de aumentar los resultados.

Schein, (2016), define que “el clima organizacional representa la apariencia externa de la cultura de una organización, visible a través de los comportamientos que se pueden observar y las emociones que los miembros comparten”.

Según su perspectiva, el autor destaca la conexión entre el clima y la cultura organizacional, señalando que el clima es una forma observable de la cultura. Esto sugiere que el estudio del clima puede proporcionar perspectivas valiosas sobre la cultura subyacente de una organización.

Se afirma que el comportamiento del ser humano dentro del empleo no se encuentra únicamente basado en las características del individuo, sino además en la manera en la que éste comprende el contexto del trabajo y las partes que tiene. Cuando se refiere a las particularidades de la persona, se está haciendo referencia a ciertas de las razones, sentimientos y comportamiento del individuo cuando se encuentra relacionado a su empleo y a la estructura de la compañía, define en gran medida la conducta que el individuo tiene respecto a la elaboración y el trabajo que realiza la empresa en donde está.

Propósito del clima organizacional

Según Robbins, (1996), el propósito del clima organizacional en el personal administrativo es crear un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan satisfechos y comprometidos. Este entorno debe ser positivo y productivo, y debe promover la comunicación, la cooperación y el apoyo.

Un clima organizacional positivo y productivo puede ayudar a los administradores a lograr una serie de objetivos, entre los que se incluyen:

- **Motivar a los empleados:** los gerentes tienen la capacidad de generar un espacio de labor en el que los colaboradores son valorados y apreciados, esto generaría una mayor motivación y laboriosidad. Incluye todas las acciones que realiza una empresa para influir positivamente en el desempeño de los empleados. Los mejores resultados son mejoras sostenidas o continuas en la productividad de los empleados y su conexión con los objetivos de la empresa.
- **Mejorar la comunicación:** los gerentes tienen la capacidad de fomentar la conversación abierta y honesta entre los trabajadores, esto puede facilitar la

resolución de dificultades y aumentar la colaboración. La conversación con los empleados es la transmisión de ideas y datos entre el staff y la gerencia de una compañía. Esto es fundamental para el triunfo de una compañía. A través del tiempo, la manera de comunicarse con los empleados ha evolucionado. Antes, era una labor que se llevaba a cabo en persona, pero actualmente existen diversas herramientas que la facilita. Las compañías requieren instaurar un plan de divulgación interesante y eficaz para que los empleados estén adecuadamente informados y que todas las áreas de la compañía se acoplen sin contratiempos.

- **Fomentar la cooperación:** los gerentes tienen la capacidad de generar un entorno de labor en el que los empleados se sientan apoyados y valorados, esto puede generar un mayor esfuerzo por parte de los empleados y la resolución de dificultades. Uno de los motivos que llevaron a las grandes empresas del mundo a volverse lo que son en este momento, es el trabajo en equipo, que desde sus comienzos era tan competitivo y eficaz que fue capaz de llegar a cumplir las metas y los objetivos previstos, adicionalmente adecuarse con las necesidades del mundo del trabajo. Sin embargo, la colaboración entre una agrupación no es una labor sencilla, debido a que requiere de una serie de características y factores únicos y fundamentales para que los integrantes puedan entenderse y desarrollar el proyecto.
- **Reducir el estrés:** los gerentes tienen la capacidad de generar un espacio de labor en el que los empleados se sientan cómodos y apoyados, esto puede generar una mayor devoción y pasión. (Robbins, 1996)

Por lo tanto, el clima organizacional es importante para el personal administrativo porque puede afectar su satisfacción y compromiso con el trabajo. En ese sentido un

clima organizacional positivo y productivo puede ayudar a los empleados a sentirse más satisfechos y comprometidos, lo que puede conducir a un mejor rendimiento de la empresa y la satisfacción de los usuarios. (Robbins, 1996)

Objetivos del estudio del comportamiento organizacional

Según Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo, (1997). Los propósitos del análisis de la conducta de la organización es posible que se puedan resumir en las siguientes características:

- Describir de manera específica la manera en la que las personas se comportan en una determinada clase de situaciones.
- Descubrir el motivo por el cual las personas se comportan de cierta manera.
- Predecir los comportamientos de futuro.
- Controlar (al menos en parte) e intentar o conseguir que la gente tenga una conducta específica (esperada) en su lugar de trabajo, por ejemplo, en términos de producción.

Características del clima organizacional

Según Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo. (1997). Cuando nos referimos a las características del clima organizacional en relación con el personal administrativo, hablamos de las cualidades y elementos específicos del entorno laboral que impactan en la manera en que los miembros del equipo perciben, se relacionan y se comportan en su trabajo. Por lo tanto, deberá encargarse de tener:

- Comunicación abierta y honesta.
- Desarrollo profesional.
- Justicia y equidad.

- Apoyo y colaboración.
- Trabajo significativo.
- Trabajo equilibrado.
- Cultura de trabajo positiva.
- Facilidades y recursos adecuados.
- Liderazgo eficaz
- Mayor satisfacción y compromiso de los empleados.
- Mejor productividad y rendimiento.
- Reducción del estrés y la rotación de personal.
- Mejora de la imagen de la organización.

De acuerdo con los especialistas, el Clima Organizacional es un complejo que se compone de diversas partes:

- **Aspecto Individual:** dentro del ambiente laboral, los trabajadores desempeñan labores de importancia, por lo cual las reacciones, apreciaciones, características, valoraciones y el aprendizaje que tienen son importantes para la organización.
- **Los grupos formados** dentro de la institución con su organización, procedimientos de agrupación, y reglas.
- **Las motivaciones** con los esfuerzos, necesidades y refuerzos.
- **El liderazgo** con su dosis de poder, influencias y diferentes estilos.
- **La estructura de la organización** con su macro y micro dimensiones.
- **Los procesos organizacionales** utilizando el método devaluación de los provechos, el sistema de compensación, las relaciones entre los miembros y el procedimiento para tomar decisiones.

Es importante para la institución en cómo los empleados ven el mundo real y lo que significan. De esta manera, las particularidades propias (subjetivas) del trabajador son una pantalla por la cual los acontecimientos objetivos de la compañía y las acciones de los integrantes que la conforman son valorados y compuestos, de esta manera se forma la impresión que el individuo tenga del entorno laboral. Si las características psicológicas de los empleados (valores, nivel de aprendizaje, percepción, actitud) son capaces de explicar la realidad que se encuentra alrededor, y estas también son influenciadas por los resultados que se han obtenido en la institución, podemos deducir que el Clima Organizacional es una corriente que se encuentra en círculo, los cuales condicionan los sentimientos de los empleados y por ende el Clima Organizacional. (Kreitner, R. y Kinicki, A, 1997)

Beneficios y consecuencias negativas del clima organizacional

Un óptimo o pésimo ambiente laboral tendrá efectos que influirán de manera positiva o negativa sobre la capacidad de la compañía.

Varios provechos de un clima organizacional sano son:

- Satisfacción
- Adaptación
- Afiliación
- Condiciones de trabajo positivas
- Conductas constructivas
- Ideologías innovadoras para perfeccionar
- Excelente trabajo
- Logro de objetivos

- Baja rotación de personal

En un entorno organizacional deteriorado se pueden ver las siguientes consecuencias adversas:

- Inadaptación
- alta rotación
- Ausentismo
- Innovaciones limitadas
- Baja producción
- Fraudes y hurtos
- Sabotajes
- Tortuguismo
- Impuntualidad
- Condiciones de trabajo adversas
- Conductas impredecibles

Tipos del clima organizacional

Según el autor Rodríguez (2008) manifiesta que “diversas hipótesis han clasificado los climas de la organización. Likert (en 1961 y en 1967) sugiere que los siguientes tipos de condiciones climáticas están originados por la mezcla de las variables que las causan” (p.164).

Se consideran los siguientes:

Sistema I: Autoritario

Según Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997) indica que:

Este tipo de sistema se define por la falta de confianza. Las acciones se toman en la cima de la institución y luego se propagan por medio de un conducto formalizado de forma permanente. Los desarrollos de control están asimismo centralizados y formalizados, y el ambiente en esta clase de organización es de temor, desconfianza y seguridad colectiva. Un método de dominación en el que el mando se encuentra ejercido por la clase dirigente y, por ella, por un tirano o una grupo reducido de aristócratas. El sistema carece a una ideología definida y rotunda, sin embargo, posee ideas características.

Sistema II: Paternalista

Según Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997) indica que:

En el paradigma de la organización, la toma de decisiones la realiza también el centro de la misma. El control en esta estructura está igualmente centralizado, sin embargo, con una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de vínculo en esta estructura es paternal, las figuras públicas poseen todas las habilidades, sin embargo, brindan ciertas asistencias a sus subalternos, límites de poca flexibilidad dentro del ámbito. El paternalismo es la propensión a utilizar los principios de la autoridad o la protección que normalmente le corresponden al papá de la familia a otras áreas de la sociedad, como por ejemplo el ámbito político y laboral.

El ambiente de este tipo de organización se basa en relaciones de confianza con salientes desde el puesto más alto hasta el más bajo y en dependencia desde el puesto más bajo hasta el más alto en la jerarquía. Para los subalternos, el entorno parece ser

constante y formal, y sus necesidades en términos de sociedad parecen estar atendidas, siempre y cuando se obedezca el régimen establecido en la cumbre. (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997)

Sistema III: Consultivo

Kreitner, R. y Kinicki, A., (1997) define que:

Este es un modelo de organización que tiene una mayor diversidad de niveles de decisión y una menor dependencia de la misma. Se mantiene un patrón de jerarquía, sin embargo, las acciones particulares están tomadas por pasos medios y menores. Además, la responsabilidad del control se encuentra delegada en niveles más bajos. El ambiente de este tipo de compañías es de tranquilidad y existe un alto grado de culpabilidad. Este es un modelo de organización que tiene una mayor cantidad de descentralización y delegación en las acciones. Se mantiene un patrón de jerarquía, sin embargo las acciones particulares están tomadas por pasos medios y menores.

Sistema IV: Participativo

Este plan se identificará debido a que la toma de decisión no está centralizada, sino que está dispersa en diferentes lugares de la institución. La propagación de conocimientos es tanto vertical como horizontal, y esto incrementa la colaboración. El ambiente de esta clase de grupo es de confianza y se alcanzan altos grados de asimilación de los empleados con la institución y sus metas. La definición de los diferentes sistemas que afectan el clima de una organización tiene relación a diferentes componentes como son;

el grado de participación, las maneras de controlar, los métodos de hablar, las relaciones entre los empleados o la confianza o el disgusto. (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997).

Son un plan de acción que tiene como objetivo desarrollar relaciones, iniciarse en el espíritu de la aventura y empoderar a los productores de ruralidad del planeta completo; los SGP se fundan en pautas y objetivos que se adaptan a las particularidades de la sociedad, la geografía y las personas que los habitan, y se llevan a cabo.

Dimensiones del clima organizacional:

Según Peña, (2018).

a) Comunicación Interna: Es el pilar principal en lo que respecta al clima laboral, siendo esencial para el crecimiento de las organizaciones, el rendimiento laboral y la promoción de la calidad en los resultados de una empresa (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997). La conversación entre compañeros, se dirige hacia el interior del trabajador, es decir, hacia los colegas. Surge como respuesta a las nuevas demandas de las empresas relacionadas con la motivación del personal y la retención de los mejores talentos, en un contexto empresarial donde la transformación ocurre cada vez más rápidamente.

b) Indicadores

1. Clara y Comprensible: Necesidad de que la información y las políticas dentro del clima organizacional sean expresadas de manera transparente y de fácil entendimiento para el personal, de modo que puedan comprender claramente las expectativas y las directrices de la organización.

- 2. Retroalimentación e Intercambio de Ideas:** Implica la promoción de un ambiente en el que el personal administrativo se sienta cómodo para ofrecer comentarios y compartir sus ideas de manera abierta. Esto fomenta la participación activa y la mejora continua dentro de la organización.
 - 3. Canales Efectivos e Información Relevante:** La importancia de establecer canales de comunicación efectivos para proporcionar a los empleados administrativos información relevante y oportuna que les permita desempeñar sus funciones de manera efectiva y tomar decisiones informadas. (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997)
- c) **Liderazgo:** Capacidad de los líderes para influir de manera positiva en la percepción y la experiencia de los empleados en su ambiente laboral. Esto sugiere la habilidad de los líderes para crear un clima de trabajo que fomente la motivación, el compromiso y la colaboración de los miembros de un equipo de personas. Se define como un conjunto de habilidades de gestión que tiene un individuo para influir en la forma en que las personas existen o se comportan dentro de un grupo de trabajo específico para que el grupo se entusiasme por lograr sus objetivos. y metas.

Indicadores

- 1. Guía:** Capacidad del líder para orientar y dirigir al personal, proporcionándoles dirección y apoyo en sus roles y metas dentro de la organización.
- 2. Confianza y Respeto:** Habilidad del líder para cultivar un ambiente en el que, el personal confíe en su liderazgo y sientan que son respetados y valorados por sus contribuciones.

- 3. Comunicación Clara y Abierta:** Implica que el líder se comunique de manera efectiva con el personal, proporcionando información de manera transparente y estando disponible para escuchar las preocupaciones y opiniones de los empleados. (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997)
- d) Colaboración - Trabajo en Equipo:** Recalca la capacidad de los empleados de diferentes oficinas, departamentos, áreas y roles para unirse de manera efectiva en la consecución de objetivos compartidos. Esto demuestra la combinación de habilidades, esfuerzos y recursos para lograr resultados sinérgicos, y contribuye significativamente a la cohesión y el rendimiento de la organización (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997). El trabajo en equipo es la labor realizada por un conjunto de individuos, todos tienen una meta en común. Para que se considere como tal, la labor debe tener una disposición organizativa que favorezca la creación de un equipo y la resolución de un problema.

Indicadores

- 1. Participación y Contribución:** Capacidad de los miembros de un equipo de personas que se involucran activamente y aportan de manera significativa a la consecución de objetivos compartidos. Esto denota un compromiso activo en las tareas y proyectos del equipo, así como la generación de aportes valiosos que impulsan el progreso conjunto.
- 2. Apoyo Mutuo:** El respaldo y la asistencia que los miembros de un equipo de personas se brindan entre sí. Esto demuestra la disposición de ayudar, compartir conocimientos y recursos, y ofrecer apoyo

emocional cuando sea necesario para fortalecer la eficacia y la cohesión del equipo.

3. Desarrollo de Habilidades: Proceso de adquisición y mejora de las habilidades necesarias para trabajar de manera efectiva en equipo. Esto revela el desarrollo de habilidades de comunicación, resolución de conflictos, liderazgo y habilidades técnicas relevantes para el logro de objetivos compartidos. (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997)

e) **Motivación - Compromiso:** Conjunto de factores y estímulos que impulsan a los empleados a esforzarse y desempeñarse de manera óptima en su trabajo. Así como, el grado de conexión emocional y psicológica que los empleados sienten hacia su trabajo y la organización. Se trata de la viabilidad de una compañía para incentivar a sus trabajadores a que conserven, mejoren, se desarrollen o alteren su capacidad o comportamiento mediante incentivos. El estímulo de un trabajador se hace con una mezcla de razones, que pueden ser intrínsecas o extrínsecas.

Indicadores

1. Conectabilidad: Capacidad del personal establezca vínculos significativos con su trabajo y la organización. Esto significa una sensación de resonancia personal con las tareas y valores de la organización, lo que fortalece su motivación y compromiso.

2. Identificación de Valores: Capacidad del personal para alinear sus valores personales con los valores de la organización. Esto muestra tanto los valores personales y organizacionales estén en sintonía, aumentando la motivación y el compromiso de los empleados.

3. **Cumplimiento:** Disposición que el personal cumple con sus tareas y responsabilidades de manera diligente y satisfactoria. Esto evidencia que el personal está motivado y comprometido, lo que a su vez lleva a un alto grado de cumplimiento en su trabajo. (Kreitner, R. y Kinicki, A., 1997)

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Definiciones:

En el dinámico entorno actual, donde los efectos del contexto sobre las instituciones y los comportamientos de los consumidores y beneficiarios son influenciados por el entorno, es necesario tomar una posición con respecto a esa manera de hacer las cosas sin afectar los objetivos que la organización tiene definidos.

Carbonel y Leiva, (2016), expresan que "la complacencia del consumidor se encuentra ligada con la fiabilidad y óptimo desempeño, brindado con habilidad y en el plazo esperado".

De acuerdo con Palacin, (2005), la definición del desempeño en el trabajo es "la magnitud que se aspira que el cliente externo genere para la compañía u organización durante las diversas acciones que realiza una persona en su paso por la organización, estas acciones ayudarán a la eficiencia de la misma".

Según Landy & conde, (2005), el desempeño en el trabajo es

La manera en la que los individuos llevan a cabo su labor diariamente y se juzga mediante las evaluaciones constantes, considerando los factores de manera individual, como por ejemplo la capacidad, la productividad o el liderazgo, todos estos componentes están relacionados y se ven como una conducta que los individuos exhiben, la cual tiene importancia en las

labores y en las tareas que se realizan para alcanzar los objetivos de la empresa.

Chiavenato (2002) sostiene que “la actividad laboral representa la contribución de los empleados a la institución; sin ella, el desempeño de sus funciones sería ineficiente y las instituciones no alcanzarían sus objetivos”.

otro lado, Campbell (1990) señala que el trabajo abarca todas las tareas, comportamientos y niveles de relevancia necesarios para que la empresa o institución cumpla su propósito, y se evalúa a través de técnicas de productividad de los empleados

Pedraza, 2010, expresa que la labor cotidiana es además considerada como una actividad:

Es el conjunto de actividades ejecutadas por una o varios individuos para producir, modificar y mejorar un trabajo en un breve período, utilizando menos energía y logrando una mejor calidad, lo que lleva a obtener buenos resultados.

De acuerdo con Robbins & Judge (2013), se puede definir el trabajo como “el procedimiento mediante el que la institución revisa a los empleados con el fin de determinar en qué medida se han alcanzado los objetivos del trabajo”.

Entonces, ¿A qué se refiere la palabra satisfacción del cliente o usuario? Por razones obvias, esto tiene una gran influencia en su comportamiento hacia la institución que lo suministró.

Se afirma que la manera en la que la gente realiza su labor diariamente y se juzga a través de las valoraciones constantes, considerando los componentes en forma de conducta, como por ejemplo la capacidad, la productividad o el liderazgo, todos

estos componentes están vinculados y se consideran como una conducta que los individuos exhiben, la cual tiene importancia en las labores y en las tareas que se realizan con el fin de alcanzar los objetivos de la compañía.

Importancia del desempeño laboral

Para García (2006) indica que:

La magnitud de la tarea de evaluar el trabajo o desempeño de un empleado se puede encontrar en la gestión efectiva de la empresa, es decir, si se conoce el desempeño del empleado, entonces se analiza la forma en que se realiza para lograr el objetivo. Metas objetivo, el alto mando podrá tomar decisiones acordes a la institución, si no se logran se deben implementar acciones de mejora.

Por otro lado, Robbins (2004) indica que dentro del desempeño laboral es bastante importante, ya que provee datos necesarios con respecto a la administración del capital humano, en su mayoría los ascensos, transfirió, rotó y despidió, además, posibilita la identificación de las necesidades que tienen los empleados con respecto a la capacitación o el desarrollo. Uno de los roles más importantes de una institución es garantizar que los trabajadores sean capaces de desempeñar sus labores. En muchas compañías, la performance del trabajador tiene importancia para determinar si será ascendido, aumentado su ingreso, tendrá más responsabilidad o será echado del empleo.

Características del desempeño laboral

Según, Milkovich & Boudra (1994) lo describe como:

- **Adaptación:** Se refiere a la facilidad de ajustarse a varios entornos, situaciones, recompensas, responsabilidades y personas.
- **Comunicación:** Es una habilidad en la cual se transmite mensajes de manera clara y efectiva, ya sea de forma individual o en grupo, y también implica la capacidad de adaptarse al idioma y al vocabulario requeridos.
- **Iniciativa:** Es la capacidad de actuar en las actividades con el objetivo de alcanzar metas, lo que lleva a tomar decisiones proactivas y asumir responsabilidades de manera autónoma.
- **Discernimiento:** Es la distinción obtenida por las características fuertes que se han conseguido durante la existencia profesional o técnica en los departamentos de trabajo de la institución, además de estar actualizado respecto a las mejoras y posibilidades que tiene su especialidad.
- **Calidad del trabajo:** Se refiere a la capacidad de proporcionar información o documentación relevante de manera adecuada, demostrando una actitud proactiva para entregar un producto o resultado mejorado, lo que contribuye a realizar el trabajo con un alto nivel de éxito.
- **Efectividad del trabajo:** Mide la cantidad de labores y las cumple, consiguiendo así los objetivos y metas del mismo.
- **Proyección:** Es el planificado de las labores que tienen como objetivo acatarlas en el plazo establecido.
- **Talentos:** Es la habilidad de generar habilidades y conocimientos para los integrantes del equipo, a través de la organización de actividades de desarrollo relacionadas a sus labores en el presente y en el futuro.

Elementos del desempeño laboral

Ferrell & Hartline, (2012), precisa la importancia de entender los componentes que establecen la satisfacción, siendo las siguientes:

El rendimiento recibido: Los expertos hacen alusión, en la consideración que el consumidor cree que ha conseguido luego de adquirir el producto o servicio, es decir, la totalidad que el consumidor comprende. Esta percepción posee las siguientes particularidades:

- Depende del usuario o cliente y no del producto o servicio, o de la institución. En otras palabras, él es la persona que lo nombra.
- Se fundamenta en componentes subjetivos que no son siempre ciertos.
- Se relaciona con la capacidad que el cliente o usuario detecta en la producto o servicio, no obstante, no con su capacidad real.
- La comodidad o entonación del cliente o usuario es posible que influya en la manera en que lo percibe.
- La percepción es influenciada por componentes de la sociedad y del ambiente que pueden modificándola.

Las expectativas: Son las peticiones que el cliente o usuario aspira a conseguir al adquirir un producto o servicio que ofrece la compañía:

- El ánimo del cliente respecto a su propia comodidad.
- La garantía de provechos que el producto haya generado para el consumidor.
- Los provechos esperados por el contrincante.
- Los recuerdos de la compra anterior.
- Los conceptos y valoraciones de distintos.

El nivel de satisfacción: Se trata del grado de complacencia que tiene el consumidor o usuario una vez que compra un producto o servicio. A grandes rasgos, es posible que haya uno de los tres grados de contentamiento:

- **Insatisfacción:** Si es generado en el momento en que el desempeño real del producto no atiene a las expectativas del consumidor o del usuario.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño real del producto es igual al esperado por el cliente o usuario.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño real es mayor que el esperado por el cliente o usuario.

Importancia del desempeño laboral

En la actualidad, lo que todas las compañías intentan es complacer a sus clientes o usuarios, este es un elemento fundamental para pelear contra la competencia, además para conservar a los usuarios o clientes y aumentar la posición de la compañía (Gosso, 2010).

La importancia se encuentra en los siguientes componentes:

- **Permite destacarse frente a la competencia:** El grado de contentamiento del cliente o usuario, tiene una gran importancia en la decisión de compra; esto es una de las razones fundamentales por las cuales los individuos o clientes que utilizan un producto o servicio de una marca particular y no otra. En una industria altamente competitiva, en donde los productos o servicios que se ofrecen son muy parecidos, la única manera de sobresalir es aumentando la satisfacción del consumidor durante la compra. (Gosso, 2010)
- **Aumenta la confianza del cliente o usuario:** Es muy probable que un cliente o usuario que está contento, vuelva a hacer compras en la compañía

que le dio satisfacción y recomiende a otro que iguale sus expectativas, de esta manera, contentar al cliente o usuario es la manera más importante de conservarlo y de transformarlo en una fuente regular de ingresos. (Gosso, 2010)

- **Incrementa la buena imagen corporativa:** La figura del corporativo está fuertemente ligada a la comodidad que los usuarios o clientes sienten. Si la marca recibe una puntuación positiva de los usuarios y consumidores, es muy probable que su imagen se vaya a mejorar, se posicione de manera más favorable ante sus rivales. (Gosso, 2010)
- **Permite ahorrar dinero:** Es mucho más económico conservar a los usuarios o clientes actuales, en vez de destinar enormes sumas de dinero para tentar a la audiencia y persuadirlos, debido a esto la totalidad de esfuerzo de una marca se deberá poner en el empeño de complacer al cliente o usuario, de modo que se vuelva en una verdadera ayuda para la marca. (Gosso, 2010)
- **Contribuye a estimar la compra futura:** Evaluar la satisfacción del cliente o usuario es importante porque los datos obtenidos servirán como indicador para estimar sus futuras compras de productos o servicios, a su vez, proporcionarán una referencia valiosa para formular pronósticos y ocupar una mayor posición en el mercado de consumo. (Gosso, 2010)

Dimensiones del desempeño laboral

Según Borhorquez et al., (2020).

- a) **Productividad:** El rendimiento en el trabajo no solo se basa en las habilidades técnicas de un empleado, sino también en su motivación y

capacidad para trabajar en equipo. Así, un entorno laboral positivo y colaborativo puede aumentar la productividad.

b) Indicadores

1. **Tarea:** Cantidad de trabajo que se produce y puede ser vista como una actividad específica, que un empleado necesita realizar para contribuir a los objetivos de la organización.
2. **Recursos disponibles:** Insumos o elementos que se utiliza para realizar una tarea o actividad. Esto incluye el tiempo, las herramientas, la maquinaria, y otros elementos que un empleado utiliza para realizar su trabajo.
3. **Resultados y contribuciones:** Productos o servicios que se generan a partir del trabajo de un empleado. Por lo tanto; pueden ser vistos como una medida en que, un empleado logra los objetivos de la organización.
4. **Habilidades y conocimientos:** Capacidad que posee un empleado. Estos pueden ser vistos como factores que permiten a un empleado realizar su trabajo de manera eficiente.

- c) **Responsabilidad:** Compromiso individual de los empleados para llevar a cabo sus responsabilidades laborales de manera diligente, ética y efectiva.

Indicadores

1. **Tomar decisiones independientes:** Capacidad que el empleado recopila información, evalúa alternativas y toma la decisión final más adecuada por sí mismo. Ya que; permite al empleador responder de manera efectiva a las situaciones que surgen en su trabajo, lo que contribuye a la productividad general de la organización.

2. **Cumplimiento de normas y procedimientos:** Compromiso que el empleado de seguir las políticas y directrices establecidas por la organización, asegurando que sus acciones y comportamientos estén en alineados con las leyes y normativas vigentes. Lo que mantiene un ambiente de trabajo seguro y eficiente, y a su vez mejora la productividad.
 3. **Confiabilidad:** Factor clave en el desempeño laboral; ya que, permite a la organización confiar en el empleador para que cumpla con sus tareas de manera efectiva. Esto contribuye a la productividad general de la organización.
 4. **Participación activa:** Nivel de compromiso y satisfacción laboral de un empleado, es crucial ya que los empleados que están altamente comprometidos con su trabajo tienden a ser más productivos. (Borhorquez et al., 2020)
- d) **Cumplimiento de objetivos y metas:** Grado en que un empleado logra los resultados esperados por su empleador. Es un componente crítico de las evaluaciones efectivas del desempeño; ya que, permite a las organizaciones medir el progreso de los empleados hacia sus objetivos y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. (Borhorquez et al.,2020)

Indicadores

1. **Alcance:** Amplitud de logros y resultados alcanzados por un empleado en medida a su desempeño laboral, se puede medir por la cantidad y calidad de trabajo realizado, la consecución de los objetivos establecidos y la cobertura de las tareas y responsabilidades necesarias para el puesto.

2. **Individualidad:** Características únicas, que posee un empleador como sus habilidades, conocimientos y experiencia. De modo que puede ser visto como la contribución única de un empleado a la productividad de la organización.
3. **Seguimiento periódico:** Proceso de revisar y evaluar el progreso de un empleado hacia el logro de sus objetivos y metas. Eso conlleva ayudar a las organizaciones, en garantizar que los empleados estén trabajando de manera eficiente y eficaz para alcanzar sus objetivos.
4. **Plazo establecido:** Tiempo límite dentro del cual un empleado debe alcanzar un objetivo o meta. Por consiguiente ayuda a los empleados a organizar su tiempo y esfuerzos para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

2.3. Bases filosóficas

Bravo, (2015) manifiesta que “la filosofía que se preocupa por la manera en que interaccionan las personas es consistente en que, para que una persona se desarrolle de manera óptima y para que otras personas se sientan mejor, es necesario que se asocie y se interaccione con otras personas”. Aunque parezca sencillo, hay que reconocer y reiterar que las cuestiones del clima laboral son muy importantes para las empresas que quieren mejorar permanentemente su clima laboral y esforzarse por obtener mejores resultados y una mayor implicación de los empleados. Estos últimos sienten que forman parte de un equipo de trabajo y alcanzado un clima organizacional óptimo o altamente saludable.

Finalmente, existe consenso en que el ambiente es la percepción comunitaria y personal de las características intrínsecas de la agrupación. Sin embargo debido a que las personas

son entes complejos, en general suelen enturbiar los ambientes de trabajo, por esta razón es muy importante planificar e implementar estrategias que promuevan las buenas relaciones entre personas; las compañías que no toman en consideración estos aspectos, es muy probable que se vean confrontadas a dificultades para involucrarse con la planificación de los objetivos institucionales, a un empeoramiento de los procedimientos de comunicación, a la generación de diferentes problemas entre personas, a la creación de chismes y comentarios falsarios, y a una baja productividad, que en última instancia afecta la eficacia y eficiencia de los servicios que se ofrecen al usuario. (Bravo, 2015)

Castro (2014) aclara el concepto de prestación de servicios públicos, señalando que la responsabilidad principal recae en el Congreso o el Estado nación. Su misión es garantizar la seguridad y el bienestar de la población, así como apoyar y ofrecer actividades de servicio para cubrir áreas esenciales. Necesidades que requieren el compromiso de la gente para poder pagar impuestos, tasas, porque puede sostener a la población y realizar diversos trabajos y nombrar a los líderes adecuados para ellos, el Estado obtiene los gobiernos locales y regionales. capaces de proporcionar y satisfacer importantes necesidades sociales y tratar de equilibrarlas. Tomar medidas para brindar mejores servicios.

En ese sentido desde la universidad, recae una gran responsabilidad administrativa que se extiende hasta la satisfacción de los colaboradores hasta el cumplimiento de metas organizacionales.

2.4. Definición de términos básicos

- **Personal Administrativo:** se encargan de las tareas y funciones necesarias para el funcionamiento eficiente diario de una organización.

- **Oficina de Economía y Contabilidad:** Departamento que se encarga de las finanzas y la administración de una compañía. Su función primordial es garantizar que los trabajos financieros, de presupuesto y de recolección de objetivos de la compañía se realicen de manera precisa y segura. (Castro, 2014)
- **Universidades Públicas:** son instituciones de educación superior que reciben la mayor parte de su financiamiento del gobierno. Estas universidades juegan un papel clave en la investigación y en la educación (Castro, 2014).
- **Gestión de Procesos Administrativos:** Conjunto de actividades y procesos diseñados para mejorar la eficiencia y el rendimiento de una organización. En otras palabras, permite a las organizaciones utilizar sus recursos de manera óptima para alcanzar sus objetivos y lograr los mejores resultados (Castro, 2014).
- **Sistema Contable y Financiero:** Conjunto de procedimientos y procesos que se utilizan para recopilar, registrar, analizar e informar sobre la información financiera de una organización. Además, automatiza tareas repetitivas, lo que libera tiempo para que los empleados se centren en tareas más estratégicas. (Castro, 2014)

2.5. Formulación de la hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de economía y contabilidad en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.

2.5.2. Hipótesis específicas general

Comunicación interna está significativamente relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de economía y contabilidad en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023.

Liderazgo está significativamente relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de economía y contabilidad en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.

Colaboración - trabajo en equipo están significativamente relacionados con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de economía y contabilidad en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.

Motivación - compromiso están significativamente relacionados con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de economía y contabilidad en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Operacionalización: Variable - Clima Organizacional

| Dimensión | Indicador | Ítem | Nivel/Rango |
|-------------------------|---|------------|------------------------|
| Comunicación interna | <ul style="list-style-type: none"> • Clara y comprensible • Retroalimentación e intercambio de ideas. • Canales efectivos e información relevante. | 1, 2, 3 | Nunca (1) |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Guía. • Confianza y respeto. • Comunicación clara y abierta. | | Raramente (2) |
| Liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • Participación y contribución. • Apoyo mutuo. • Desarrollo de habilidades. | 7, 8, 9 | Ocasionalmente (3) |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Conectabilidad. • Identificación de valores. • Cumplimiento. | | Frecuentemente (4) |
| Motivación - compromiso | <ul style="list-style-type: none"> • Conectabilidad. • Identificación de valores. • Cumplimiento. | 10, 11, 12 | Muy frecuentemente (5) |

Nota: Elaboración propia

Operacionalización: Variable - Desempeño Laboral

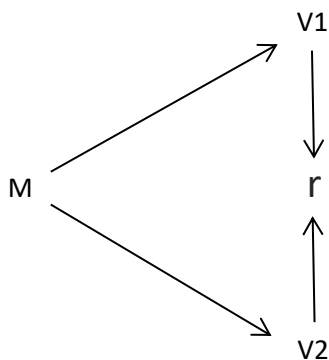
| Dimensión | Indicador | Ítem | Nivel/Rango |
|-----------------------------------|---|---------------|------------------------|
| Productividad | <ul style="list-style-type: none"> • Tarea • Recursos disponibles. • Resultados y contribuciones • Habilidades y conocimientos | 1, 2, 3, 4 | Nunca (1) |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones independientes. • Cumplimiento de normas y procedimientos. • Confiabilidad • Participación activa | | Raramente (2) |
| Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Alcance. • Individualidad. • Seguimiento periódico. • Plazo establecido | 5, 6, 7, 8 | Ocasionalmente (3) |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Alcance. • Individualidad. • Seguimiento periódico. • Plazo establecido | | Frecuentemente (4) |
| Cumplimiento de objetivos y metas | <ul style="list-style-type: none"> • Alcance. • Individualidad. • Seguimiento periódico. • Plazo establecido | 9, 10, 11, 12 | Muy frecuentemente (5) |

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La investigación será de tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. El estudio de diseño no empleo o modificó los resultados que se obtuvieron en el plazo temporal predispuesto. Hernández S. (2014) indica que se utilizó un diseño no experimental, en el cual no se manipularon variables transversales ya que la información se recolectó en un único momento. Este enfoque busca identificar la relación entre dos variables. Siendo el esquema de este diseño:



Donde:

M: 29 personal administrativo

r: Relación

V1: Variable clima organizacional

V2: Variable desempeño laboral

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Esta población se compone de los 29 miembros del personal administrativo que trabajan en la oficina de economía y contabilidad

3.2.2. Muestra

No se tomará una muestra, porque se incluirá a todo el personal administrativo que labora en la oficina; ya que, la población es pequeña.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Se aplicará encuestas para recopilación de los datos, a través de ella se obtendrá la información requerida que se desea obtener. La encuesta esta previamente estructurado, la cual ayudará a determinar la relación entre ambas variables.

Como instrumento se utilizó el cuestionario agrupadas en preguntas; para su respectivo procedimiento de validación. Los instrumentos serán evaluados mediante el Alfa de Cronbach.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Luego de la información obtenido a través de la técnica de datos y mediante encuesta, se procedió a tabular y ordenar para desarrollar el análisis de datos correspondiente.

Criterios para realizar la encuesta del Desempeño Laboral:

1. Al realizar la encuesta, se informó al personal administrativo encuestado y, además, se obtuvo la autorización previa de la Oficina de Investigación de la

Universidad después de presentarles el cuestionario que se utilizaría. Se designó el link de Google Forms para hacer más específica y rápida la aplicación del cuestionario, con el fin de conocer la percepción del personal administrativo.

2. La prueba de Likert como mínimo es 5 como máximo 60 puntos posterior se pasa a nivel de porcentaje para desarrollar el diagnóstico
3. Se analizaron las respuestas para realizar el siguiente diagnóstico:
 - Deficiente: $3 > x < 5.25$
 - Regular: $5.25 > x < 7.5$
 - Bueno: $7.5 > x < 9.75$
 - Excelente: $9.75 > x < 12$

Se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson, que es el método más común para analizar la relación lineal entre dos variables cuantitativas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1. Clima organizacional & el desempeño laboral

| | | | Clima Organizacional V1 | Desempeño Laboral V2 |
|-------------|-------------------------|---|-------------------------|----------------------|
| Rho Sperman | Clima Organizacional V1 | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,350 29 | 0,966 0,054 29 |
| | Desempeño Laboral – V2 | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 0,966 0,054 29 | 1,350 29 |

Nota: Elaboración propia

La tabla 1 muestra un análisis que revela una correlación significativa entre las variables examinadas. La hipótesis alternativa se confirma debido a que el valor p es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.966, indica una correlación fuerte y significativa. Además, el valor de sigma (bilateral) es 0.054, que al ser menor a 0.05, este hallazgo refuerza la evidencia a favor de la hipótesis alternativa y en contra de la hipótesis nula. Esto significa que clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Faustino, Huacho - 2023.

Tabla 2. Comunicación interna & el desempeño laboral

| | | | Comunicación interna D1 | Desempeño Laboral V2 |
|----------------|--|---|----------------------------|-------------------------|
| Rho Sperman | Comunicación interna Dimensión 1 | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,756 29 | 0,976 0,004 29 |
| | Desempeño Laboral – V2 | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 0,976 0,004 29 | 1,756 29 |

Nota: Elaboración propia

La tabla 2 presenta un análisis que muestra una correlación significativa entre las variables estudiadas. La hipótesis alternativa se confirma debido a que el valor p es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.9676, indica una correlación fuerte y significativa. Además, el valor de sigma (bilateral) es 0.004, que al ser menor a 0.05, este hallazgo refuerza la evidencia a favor de la hipótesis alternativa y en contra de la hipótesis nula. Es decir, comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Faustino, Huacho - 2023.

Tabla 3. Liderazgo & el desempeño laboral

| | | | Liderazgo D2 | Desempeño Laboral V2 |
|----------------|---------------------------|--|----------------------|----------------------------|
| Rho Sperman | Liderazgo Dimensión 2 | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 29 | 0,935 0,054 29 |
| | Desempeño Laboral – V2 | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 0,935 0,054 29 | 1,000 29 |

Nota: Elaboración propia

La tabla 3 presenta un análisis que muestra una correlación significativa entre las variables estudiadas. La hipótesis alternativa se confirma debido a que el valor p es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.935, indica una correlación fuerte y significativa. Además, el valor de sigma (bilateral) es 0.054, que al ser menor a 0.05, este hallazgo refuerza la evidencia a favor de la hipótesis alternativa y en contra de la hipótesis nula. Es decir, liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Faustino, Huacho - 2023.

Tabla 4. Colaboración - trabajo en equipo & el desempeño laboral

| | | | Colaboración – trabajo en equipo D3 | Desempeño Laboral V2 |
|----------------|---|--|---|----------------------------|
| Rho Sperman | Colaboración – trabajo en equipo Dimensión 3 | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,752 29 | 0,930 0,004 29 |
| | Desempeño Laboral – V2 | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 0,930 0,004 29 | 1,752 29 |

Nota: Elaboración propia

La tabla 4 presenta un análisis que muestra una correlación significativa entre las variables estudiadas. La hipótesis alternativa se confirma debido a que el valor p es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.930, indica una correlación fuerte y significativa. Además, el valor de sigma (bilateral) es 0.004, que al ser menor a 0.05, este hallazgo refuerza la evidencia a favor de la hipótesis alternativa y en contra de la hipótesis nula. Es decir, colaboración - trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Faustino, Huacho - 2023.

Tabla 5. Motivación - compromiso & el desempeño laboral

| | | | Motivación – compromiso D4 | Desempeño Laboral V2 |
|----------------|---|---|----------------------------------|----------------------------|
| Rho Sperman | Motivación – compromiso Dimensión 4 | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 29 | 0,965 0,004 29 |
| | Desempeño Laboral – V2 | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 0,965 0,004 29 | 1,000 29 |

Nota: Elaboración propia

La tabla 5 presenta un análisis que muestra una correlación significativa entre las variables estudiadas. La hipótesis alternativa se confirma debido a que el valor p es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.965, indica una correlación fuerte y significativa. Además, el valor de sigma (bilateral) es 0.004, que al ser menor a 0.05, este hallazgo refuerza la evidencia a favor de la hipótesis alternativa y en contra de la hipótesis nula. Es decir, motivación – compromiso se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Faustino, Huacho - 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El estudio reveló una relación significativa entre varios aspectos del clima organizacional y el desempeño del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (Huacho, 2023). Estos resultados contrastan con estudios anteriores que han examinado relaciones similares en diferentes contextos y organizaciones.

El análisis muestra que clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los empleados, con un coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.966$) y un valor p menor a 0.05, lo que respalda la hipótesis alternativa y permite rechazar la hipótesis nula. Este hallazgo se alinea con los resultados de Canales-Farah, López-Gómez y Napán-Yactayo (2021), quienes encontraron una correlación positiva y fuerte ($r = 0.807$, $p < 0.001$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de Ferreyros S.A. durante la pandemia de Covid-19.

El liderazgo mostró una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.935 y un valor p menor a 0.05. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Jave (2021), donde el liderazgo presentó una correlación positiva alta ($r = 0.754$, $p < 0.001$) con el desempeño laboral en una institución con rango universitario. La importancia del liderazgo en la mejora del desempeño laboral también fue destacada por Aguilar (2015), quien identificó que el liderazgo positivo contribuye a un mejor clima organizacional y, por ende, a un desempeño sobresaliente de los colaboradores.

La comunicación interna está altamente correlacionada con el desempeño laboral ($r = 0.9676$, $p = 0.004$), lo que sugiere que la comunicación efectiva dentro de las organizaciones mejora el desempeño de los empleados. Estos resultados son consistentes con el estudio de Santamaría y Ojeda (2020), quienes identificaron las deficiencias en la comunicación interna como un factor que impacta negativamente el clima organizacional y, por extensión, el desempeño laboral. La investigación de Jave (2021) también respalda estos hallazgos, mostrando que la comunicación interpersonal tiene una correlación positiva considerable ($r = 0.739$, $p < 0.001$) con el desempeño laboral.

La motivación y el compromiso también mostraron una correlación fuerte y significativa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.965 y un valor p de 0.004. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Livias (2019), quien encontró una relación moderada pero significativa ($r = 0.616$, $p < 0.05$) entre la motivación laboral y el desempeño en su estudio sobre clima organizacional. Además, Aguilar (2015) destaca que motivación y el compromiso de los colaboradores son cruciales para alcanzar niveles sobresalientes del desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se ha comprobado que existe una relación positiva significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Un ambiente laboral favorable contribuye directamente a mejorar la eficiencia y productividad de los empleados, lo que se traduce en un desempeño laboral óptimo.

- La comunicación interna efectiva se ha identificado como un factor crucial que influye positivamente el desempeño laboral del personal administrativo. La claridad en las instrucciones, la transparencia en la información y la facilidad para expresar ideas y preocupaciones contribuyen a una mayor satisfacción laboral y a una ejecución más eficiente de las tareas asignadas.

- El estilo de liderazgo en la oficina de economía y contabilidad tiene un impacto significativo en el desempeño laboral del personal administrativo. Los líderes que inspiran motivan y apoyan a sus equipos fomentan un ambiente de confianza y responsabilidad, lo que resulta en un rendimiento superior y una mayor dedicación por parte de los empleados.

- La colaboración - el trabajo en equipo son elementos fundamentales que se correlacionan positivamente con el desempeño laboral. Cuando los empleados trabajan de manera conjunta y se apoyan mutuamente, se logra una sinergia que

mejora la eficiencia, resuelve problemas de manera más efectiva y promueve un entorno de trabajo armonioso.

- La motivación - el compromiso del personal administrativo están directamente relacionados con un desempeño laboral adecuado. Los empleados motivados - comprometidos con la misión y los objetivos de la organización tienden a ser más proactivos, a asumir responsabilidades adicionales y a contribuir de manera significativa al éxito general de la oficina.

6.2. Recomendaciones

- Para fomentar un clima organizacional positivo, es fundamental implementar programas de reconocimiento y recompensas que destaquen el esfuerzo y los logros de los empleados. Esto puede incluir premios monetarios, certificados de reconocimiento, días libres adicionales y menciones honoríficas, los cuales no solo aumentan la motivación, sino que también refuerzan comportamientos deseados y contribuyen a una mayor satisfacción laboral. Además, es crucial crear espacios de trabajo cómodos y bien equipados, con sillas ergonómicas, escritorios adecuados, áreas de descanso acogedoras y acceso a herramientas y tecnologías necesarias. Un entorno así demuestra que la organización valora la salud y comodidad de sus empleados, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral.
- Para mejorar la comunicación interna, es esencial establecer canales claros y accesibles para todos los niveles del personal administrativo, como correos electrónicos, intranets, boletines y reuniones regulares. Estos canales aseguran que la información fluya adecuadamente y sea accesible para todos, facilitando la

comunicación vertical y horizontal dentro de la organización. Realizar reuniones periódicas también es crucial, ya que permiten a los empleados expresar sus ideas y preocupaciones, así como recibir actualizaciones sobre el progreso de la organización. Estas reuniones fomentan la transparencia y la participación, asegurando que se aborden problemas antes de que se conviertan en conflictos mayores, lo que contribuye a un ambiente laboral más colaborativo y eficiente.

- Fomentar un liderazgo eficaz requiere proporcionar formación en liderazgo a los supervisores y gerentes, para que desarrollen habilidades esenciales como la comunicación, la resolución de conflictos, la toma de decisiones y la motivación. Un líder bien capacitado puede guiar a sus equipos de manera efectiva, inspirando y motivando a sus miembros, lo que mejora el desempeño y la cohesión del grupo. Además, es importante promover un estilo de liderazgo participativo, donde las opiniones y contribuciones de los empleados sean valoradas y consideradas. Este enfoque no solo aumenta el compromiso y la motivación de los empleados, sino que también puede conducir a mejores decisiones gracias a la diversidad de perspectivas, fomentando un ambiente de respeto y colaboración.
- Para promover la colaboración y el trabajo en equipo, es útil organizar actividades de team building como talleres, retiros, juegos de equipo y proyectos conjuntos. Estas actividades ayudan a los empleados a conocerse mejor y a desarrollar relaciones de confianza y colaboración, creando un entorno de trabajo más armonioso y productivo. Además, es esencial establecer objetivos comunes y fomentar la cooperación entre diferentes departamentos para asegurar que todos trabajen hacia las mismas metas. La colaboración interdepartamental mejora la eficiencia y la innovación al combinar

habilidades y conocimientos únicos de cada departamento, fortaleciendo las relaciones y la comprensión mutua.

- Incrementar la motivación y el compromiso de los colaboradores se puede lograr desarrollando planes de carrera y oportunidades de desarrollo profesional claras y bien definidas. Ofrecer programas de mentoría, capacitaciones continuas y oportunidades para asumir nuevos roles y responsabilidades demuestra que la organización está interesada en el desarrollo a largo plazo de sus empleados, manteniéndolos motivados y comprometidos. Además, implementar incentivos y beneficios, como bonos de desempeño, programas de bienestar, opciones de trabajo flexible y oportunidades de desarrollo personal, es una herramienta efectiva para reconocer y recompensar el compromiso y el esfuerzo de los empleados. Estos incentivos aumentan la lealtad y la motivación, ayudando a crear un ambiente laboral positivo y productivo.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

Aguilar Granda, F. E. (2015). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa UNILIMPIO S.A de la ciudad de Quito. Informe final del trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Carrera de Psicología Industrial. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7639/1/T-UCE-0007-193i.pdf>

Bohórquez, P. (2007). Organización y Comportamiento. España: ArtGerus.

Bravo, J. (2015). Los Servicios Públicos que prestan las entidades públicas (p. 99). Lima, Perú: Editorial El Bosque
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8487/PMGP00105A17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (2nd ed., pp. 687-732). <https://1library.co/es/article/modelo-desempe%C3%B1o-laboral-campbell-modelos-desempe%C3%B1o-laboral.12406021>

Canales, A., & López, J. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021 [Tesis de título de Licenciatura, Universidad Científica del Sur]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12805/1976>

Carbonel, J., & Leiva, M. (2016). Procesos operativos y satisfacción del usuario en radiodiagnóstico del hospital Sergio e. Bernales 2015. (tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6980>

Castro, H. (2014). Los servicios públicos de calidad. Lima: El Manantial SAC.

Cooke, R. A. (1987). Organizational Culture Inventory. Human Synergistics International.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. México D.F.: McGraw-Hill
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones; Octava edición*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing (5ª ed.)*. Cengage Learning Editores, SA. <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Estrategia%20de%20Marketing.pdf>
- Flores Villanueva, Y. F. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la empresa CYNKAT S.A.C. Arequipa 2019* [Tesis de título en licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional, Arequipa, Perú. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10529>
- García, C. (2006). *Gestión del Conocimiento y calidad total*. Madrid: Edición Díaz de Santo.
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfacción del cliente*. Panorama Editorial. <https://books.google.com.bo/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Guerrero Chávez, F. F., Neira Altamirano, L. F., & Vásconez Vásconez, H. D. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 231-244. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/214>
- Jaramillo Chacayan, M. M., & Mergoza Chavez, A. M. (2022). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la organización en 2022*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31528>
- Jave Cabrera, F. d. (2021). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA I.E. N°2011 "LOS ROSALES" - CAJAMARCA 2021* [Tesis de título de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31947/Jave%20Cabrera%20Flor%20de%20Maria.pdf?sequence=1>
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. McGraw-Hill.

- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial*. Pearson Prentice Hall
<https://ns2.clea.edu.mx/biblioteca/files/original/3ef1159685b8f7c22a3580258c71856e.pdf>
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill
- Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao:Ediciones Deusto.
- Milkovich, M., & Boudra, K. (1994). *Características del Desempeño Laboral*. Madrid: VCU.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización* (p. 155). Madrid, España: Pearson Prentice Hall
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Pariona Luque, R. B., Rivero Pariona, Z. Y., González Ríos, R. C., & Hinojosa Benavides, R. A. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 26, núm. 93, 313. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223020/29066223020.pdf>
- Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales*, 16(3), 1-50.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Peña, H. (2018). Clima Organizacional, una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial". La Libertad, Ecuador: UPSE.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=robbins,+S.+\(2004\).+Comportamiento+Organizacional.+Mexico:+Pearson+Education&ots=YM4bdfj46b&sig=6kuIb8pCprTTWJ6nWBx-19WVs40#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=robbins,+S.+(2004).+Comportamiento+Organizacional.+Mexico:+Pearson+Education&ots=YM4bdfj46b&sig=6kuIb8pCprTTWJ6nWBx-19WVs40#v=onepage&q&f=false)

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento de la Organización* (p. 184). Mexico: Pearson Education.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=robbins,+S.+\(2004\).+Comportamiento+Organizacional.+Mexico:+Pearson+Education&ots=YM4bdfj46b&sig=6kuIb8pCprTTWJ6nWBx-19WVs40#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=robbins,+S.+(2004).+Comportamiento+Organizacional.+Mexico:+Pearson+Education&ots=YM4bdfj46b&sig=6kuIb8pCprTTWJ6nWBx-19WVs40#v=onepage&q&f=false)
- Rodríguez, M. D. (2005). Diagnóstico del clima organizacional. En *Diagnóstico organizacional* (pp. 159-177). México D.F.: Alfaomega.
https://tecnoadministracionpub.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/08/libro_diagnostico_organizacional_dario_r.pdf
- Santamaría Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (Tesis de maestría en Desarrollo del Talento Humano)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Santisteban, A. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque, sede Chiclayo. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49030/Santisteban_CL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Schein, E. H. (2016). *Organizational Culture and Leadership* (5 ed.). Standards Information Network.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO – 2023

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE E INDICADOR | | | |
|--|--|---|---|---|------------|----------------|
| | | | VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Clima organizacional | | | |
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | Ítem | Nivel/Rango |
| <p>Problema General</p> <p>¿Cómo se vincula el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Identificar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La comunicación interna está significativamente relacionada con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023.</p> | Comunicación interna | <ul style="list-style-type: none"> • Clara y comprensible • Retroalimentación e intercambio de ideas. • Canales efectivos e información relevante. | 1, 2, 3 | Nunca |
| | | | Liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • Guía. • Confianza y respeto. • Comunicación clara y abierta. | 4, 5, 6 | Raramente |
| | | | Colaboración - trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> • Participación y contribución • Apoyo mutuo • Desarrollo de habilidades. | 7, 8, 9 | Ocasionalmente |
| | | | Motivación - compromiso | <ul style="list-style-type: none"> • Conectabilidad. • Identificación de valores. • Cumplimiento. | 10, 11, 12 | Frecuentemente |
| <p align="center">VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Desempeño laboral</p> | | | | | | |
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | Ítem | Nivel/Rango |

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE E INDICADOR | | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|---|---------------|--|--|
| ¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023? | Analizar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023. | El liderazgo está significativamente relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023. | Productividad | <ul style="list-style-type: none"> • Tarea. • Recursos disponibles. • Resultados y contribuciones. • Habilidades y conocimientos. | 1, 2, 3, 4 | Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Muy frecuentemente | |
| ¿Cómo influye la colaboración - trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023? | Analizar la relación entre la colaboración - trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023. | La colaboración - trabajo en equipo están significativamente relacionados con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023. | Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones independientes. • Cumplimiento de normas y procedimientos. • Confiabilidad • Participación activa | 5, 6, 7, 8 | | |
| ¿Cómo influye la motivación - compromiso en el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023? | Analizar la relación entre la motivación - compromiso y el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2023. | La motivación - compromiso están significativamente relacionados con el desempeño laboral del personal administrativo en la oficina de economía y contabilidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - 2023. | Cumplimiento de objetivos y metas | <ul style="list-style-type: none"> • Alcance. • Individualidad. • Seguimiento periódico. • Plazo establecido. | 9, 10, 11, 12 | | |

| | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8 | ¿En qué medida percibes el personal administrativo se apoya mutuamente para lograr los objetivos de trabajo en equipo? | | | | | |
| 9 | ¿En qué medida crees que se brinda el apoyo necesario para el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo dentro del personal administrativo? | | | | | |
| D4: Motivación – compromiso | | | | | | |
| 10 | ¿En qué medida te sientes conectado/a con los objetivos y metas de la oficina de economía y contabilidad? | | | | | |
| 11 | ¿En qué medida te sientes identificado con los valores de la oficina de economía y contabilidad? | | | | | |
| 12 | ¿Qué tan comprometido/a estás en cumplir con las tareas y metas implantados por la oficina de economía y contabilidad? | | | | | |

Agradezco 🍪 profundamente su colaboración 🙏

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿En qué medida cumples con el plazo establecido para alcanzar los objetivos y metas implantados por la oficina de economía y contabilidad? | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

Agradezco 🙌 profundamente su colaboración 🙏

Anexo N° 03: Base de datos

| N° | V1: CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | | | | SUMA V1: CL |
|----|--------------------------|------|------|-----------|------|------|-------------------------------------|------|------|-------------------------|-------|-------|----------------|
| | Comunicación interna | | | Liderazgo | | | Colaboración - trabajo en equipo | | | Motivación - compromiso | | | |
| | P.1. | P.2. | P.3. | P.4. | P.5. | P.6. | P.7. | P.8. | P.9. | P.10. | P.11. | P.12. | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 49 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 53 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 56 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 49 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 49 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 49 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| 17 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 43 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 50 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 50 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 50 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 45 |

| Nº | V2: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | SUMA V2: DL |
|----|-----------------------|------|------|------|-----------------|------|------|------|-----------------------------------|-------|-------|-------|----------------|
| | Productividad | | | | Responsabilidad | | | | Cumplimiento de objetivos y metas | | | | |
| | P.1. | P.2. | P.3. | P.4. | P.5. | P.6. | P.7. | P.8. | P.9. | P.10. | P.11. | P.12. | |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 46 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 53 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 56 |
| 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 50 |
| 7 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 43 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 58 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 52 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 15 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 51 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 53 |
| 17 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 49 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 54 |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 54 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 44 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 45 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
DIRECCION DE INVESTIGACION
FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES BARRENECHEA ALVARADO JULIO CESAR
1.2 GRADO ACADEMICO MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA
1.3 INSTITUCION QUE LABORA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.
1.4 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO – 2023"
1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO HENRIQUEZ LA CRUZ RICHARD
1.6 FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
1.7 ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACION
1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO
1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
a) De 01 a 09 (no válido, reformular) b) De 10 a 12 (no válido, modificar)
c) De 12 a 15 (válido, mejorar) d) De 15 a 18 (Válido, precisar)
e) De 18 a 20 (válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

| INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente (10-09) | Regular (10-12) | Bueno (12-15) | Muy bueno (15-18) | Excelente (18-20) |
|---|--|--------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado en lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado con conductas observables | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| 6. INTENCIONALISMO | Adecuado para valorar los aspectos del estudio | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones y variables | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | X |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | | X |
| Sub Total | | | | | 24 | 20 |
| Total | | | | | | 44. |

VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.4) 07.6
 VALORACIÓN CUALITATIVA Muy BUENO
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD APLICABLE
 LUGAR Y FECHA 23 DE ENERO 2024.

Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión

 Firmado y validado por el experto
 DNI 31923723



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
DIRECCION DE INVESTIGACION
FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES ALOR BELLON IDER WALTER
 1.2 GRADO ACADEMICO MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA
 1.3 INSTITUCION QUE LABORA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.
 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO – 2023"
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO HENRIQUEZ LA CRUZ RICHARD
 1.6 FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
 1.7 ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACION
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09 (no válido, reformular) b) De 10 a 12 (no válido, modificar)
 c) De 12 a 15 (válido, mejorar) d) De 15 a 18 (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20 (válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

| INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente (10-09) | Regular (10-12) | Bueno (12-15) | Muy bueno (15-18) | Excelente (18-20) |
|---|--|--------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado en lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado con conductas observables | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| 6. INTENCIONALISMO | Adecuado para valorar los aspectos del estudio | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones y variables | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | X |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | | X |
| Sub Total | | | | | 16 | 30 |
| Total | | | | | | 46 |

VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.4) 18.4

VALORACIÓN CUALITATIVA Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD Aprobable

LUGAR Y FECHA 25 de enero del 2024

M(a) Ider Walter Alor Bellon

DNI N° 4907 Código N° 05547

Firma y pos firma del experto

DNI 15737214



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
DIRECCION DE INVESTIGACION
FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES HUERTA HIDALGO WILMER
 1.2 GRADO ACADEMICO MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA
 1.3 INSTITUCION QUE LABORA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.
 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO – 2023"
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO HENRIQUEZ LA CRUZ RICHARD
 1.6 FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
 1.7 ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACION
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09 (no válido, reformular) b) De 10 a 12 (no válido, modificar)
 c) De 12 a 15 (válido, mejorar) d) De 15 a 18 (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20 (válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

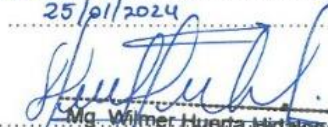
| INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS | Deficiente (10-09) | Regular (10-12) | Bueno (12-15) | Muy bueno (15-18) | Excelente (18-20) |
|---|--|--------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado en lenguaje apropiado | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado con conductas observables | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| 6. INTENCIONALISMO | Adecuado para valorar los aspectos del estudio | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones y variables | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | X | |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | | X |
| Sub Total | | | | | 12 | 35 |
| Total | | | | | | 47 |

VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.4) 18.8

VALORACIÓN CUALITATIVA Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD Aplicable

LUGAR Y FECHA 25/01/2024


 Mg. Wilmer Huerta Hidalgo
 DOCENTE DE CURSO
 Firma y posición de experto
 DNI/46038002