



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2025,
Volumen 9, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CLIMATE ON THE
WORK PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE STAFF AT
THE STATE UNIVERSITY OF MILAGRO**

Alice Nagely Palma Amador
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

Alicia Tatiana Amador Villacis
Universidad Estatal de Guayaquil, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19403

Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Universidad Estatal de Milagro

Alice Nagely Palma Amador¹alicepalma0812@gmail.com<https://orcid.org/0009-0001-6990-9103>

Universidad Estatal de Milagro

Ecuador

Alicia Tatiana Amador Villacisaliciaamdorv19179@gmail.com<https://orcid.org/0009-0004-4211-3318>

Universidad Estatal de Guayaquil

Ecuador

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro. Para su consecución, se implementó una investigación de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. La muestra estuvo constituida por el personal administrativo de la institución con 20 servidores públicos, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada para medir ambas variables. Los principales hallazgos revelaron una influencia directa y significativa del clima organizacional en el desempeño laboral, evidenciando que un entorno de trabajo positivo, caracterizado por la comunicación efectiva, el liderazgo participativo y el reconocimiento, se correlaciona con un mayor nivel de productividad, eficiencia y satisfacción del personal. Los resultados sugieren que el fortalecimiento del clima interno es una estrategia clave para potenciar el rendimiento y el compromiso de los empleados en el ámbito universitario. Este análisis proporciona una base sólida para que la institución diseñe e implemente programas de mejora dirigidos a optimizar el ambiente laboral, con el fin de maximizar el potencial de su talento humano administrativo.

Palabras clave: clima organizacional, motivación, compromiso, satisfacción, reconocimiento

¹ Autor principal.

Correspondencia: alicepalma0812@gmail.com

Influence of Organizational Climate on the Work Performance of Administrative Staff at the State University of Milagro

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the influence of organizational climate on the work performance of administrative staff at the State University of Milagro. To achieve this, a non-experimental, quantitative research approach with a correlational scope was implemented. The sample consisted of 20 administrative public servants from the institution, who were given a structured survey to measure both variables. The main findings revealed a direct and significant influence of organizational climate on work performance, showing that a positive work environment—characterized by effective communication, participatory leadership, and recognition—correlates with a higher level of staff productivity, efficiency, and satisfaction. The results suggest that strengthening the internal climate is a key strategy for enhancing the performance and commitment of employees in the university setting. This analysis provides a solid foundation for the institution to design and implement improvement programs aimed at optimizing the work environment in order to maximize the potential of its administrative human talent.

Keywords: organizational climate, motivation, commitment, satisfaction, recognition



INTRODUCCIÓN

¿Influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Estatal de Milagro? La respuesta a esta pregunta se puede entender como el conjunto de percepciones que comparten los empleados sobre las políticas, prácticas y relaciones interpersonales en su lugar de trabajo, este clima influye directamente en su desempeño laboral, que se mide por la eficacia y eficiencia con la que realizan sus funciones. Esta conexión se basa en teorías motivacionales y organizacionales que demuestran que un ambiente positivo puede mejorar el rendimiento, disminuir el ausentismo y promover comportamientos que se alineen con los objetivos de la institución. Por ello, un clima organizacional saludable no solo beneficia el bienestar del personal administrativo, sino que también mejora el funcionamiento general de la universidad.

Con base en la relación existente entre las dos variables del estudio, según ellos Gonzáles Vásquez, Ramirez López, Terán Ayay, & Palomino Alvarado (2021) El clima organizacional es considerado tanto en el sector público como privado como un conjunto de percepciones globales basada en emociones que presenta el colaborador en su puesto de trabajo. Desde el mismo punto de vista Mendoza-Vargas, Burbano-Pantoja, & & Mendoza-Vargas (2022) cuando el clima organizacional es favorable, los colaboradores desarrollan sus actividades laborales en un entorno donde el líder mantiene una relación recíproca y cercana con su equipo. Esta familiaridad contribuye a reducir conflictos internos y a preservar la cohesión y el respeto por la institucionalidad dentro de la organización.

Por otra parte, Sumba-Bustamante, Moreno-Gonzabay, & Villafuerte-Peñañiel (2022) se considera que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral, ya que se ha observado que entornos de trabajo desfavorables impactan negativamente en el rendimiento, el compromiso, la satisfacción y el sentido de pertenencia de los empleados, debido a que la institución no logra satisfacer sus expectativas. De igual manera, recalca Achote Caisaguano, Tunja Castro, & Montero Reyes (2022) El ambiente organizacional influye positivamente en el rendimiento laboral, la motivación y el bienestar psicológico de los empleados. Además, contribuye al fortalecimiento de la cohesión grupal y la armonía entre los integrantes de la institución. Por ello, evaluar el clima interno permite a la organización comprender cómo es percibida por su equipo y detectar aquellos aspectos que necesitan ser mejorados. El presente ensayo tiene como objetivo examinar y comprender de manera integral la relación entre las



variables, con el fin de clarificar cómo interactúan en el contexto laboral. Para este ensayo se llevó a cabo un análisis riguroso centrado en la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Estatal de Milagro, incluyendo su nivel de satisfacción en el trabajo, considerando su conexión con el concepto de salario emocional. Esta investigación se estructuró en tres fases esenciales: una revisión teórica inicial para contextualizar las variables de estudio, el diseño y aplicación de un instrumento cuantitativo tipo encuesta para la recolección de datos medibles, y un análisis estadístico riguroso de la información obtenida, con el propósito de generar conclusiones válidas y objetivas sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Estatal de Milagro.

METODOLOGÍA

La importancia fundamental de la variable independiente “clima organizacional” radica en su capacidad para moldear y determinar las condiciones bajo las cuales los colaboradores ejecutan sus funciones. Como lo menciona Cortez Rodríguez (2023) El clima organizacional se refiere a la forma en que los colaboradores perciben diversos elementos del entorno laboral, lo cual permite implementar estrategias preventivas y correctivas orientadas a incrementar su satisfacción y, con ello, contribuir al logro de los objetivos de la organización. De igual forma Beltrán & Téllez (2018) mencionan que el análisis del clima organizacional contribuye significativamente a mejorar la eficiencia y productividad de los procesos internos, al mismo tiempo que impulsa el desarrollo del talento humano y promueve una mejor calidad de vida para los colaboradores.

En el contexto de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), esta variable cobra especial relevancia por tratarse de una institución de educación superior pública que requiere una gestión administrativa eficiente, comprometida y alineada con los objetivos institucionales. De igual forma lo dicen Hernández, Garrido, & Rico (2016) La medición periódica del clima laborales importante porque realimenta a las universidades públicas, para mejorar no solamente el ambiente de trabajo, sino la calidad de vida laboral y de los servicios educativos e investigación, que se realizan en los entornos de universidades públicas. Un clima organizacional saludable fomenta un ambiente de trabajo positivo, propicio para la colaboración, la confianza y la motivación, cuando el personal administrativo percibe que existe comunicación abierta, reconocimiento a su trabajo, equidad en el trato, apoyo institucional y

posibilidades de crecimiento, se genera un sentido de pertenencia y compromiso organizacional, todo esto repercute directamente en la forma en que los trabajadores desarrollan sus tareas cotidianas, se relacionan entre sí y se vinculan con la misión institucional. Por eso Barrera Mejía (2022) indica que buen clima organizacional para permitir generar buenas relaciones laborales entre los trabajadores de una institución, generar confianza, fortalecer el liderazgo, promover el trabajo en equipo y por consiguiente obtener un elevado sentido de identidad y compromiso con la institución.

A su vez, Pérez Castillo (2023) señala que la importancia de un buen clima organizacional y la influencia que tiene cómo un factor determinante dentro de las organizaciones para garantizar la satisfacción de los trabajadores y por tanto puedan alcanzar niveles óptimos en su desempeño y facilite que la organización alcance las metas propuestas. Así mismo, La importancia del clima, por tanto, no solo radica en su efecto emocional o psicológico sobre los individuos, sino también en su impacto estructural sobre la calidad de los procesos administrativos.

En paralelo la variable dependiente “el desempeño laboral” se refiere al grado de cumplimiento de las funciones, metas y responsabilidades asignadas al personal dentro de su rol. De acuerdo con Castro (2020) pág. 690 el desempeño laboral refleja que la eficiencia constituye un componente clave dentro de la organización, ya que responde directamente a sus necesidades prioritarias. Entre estos aspectos se incluyen el logro de metas institucionales, el fortalecimiento de la competitividad mediante habilidades y capacidades del talento humano, la presencia de colaboradores motivados y bien capacitados, así como la promoción de una adecuada calidad de vida laboral, normas éticas, políticas organizacionales claras y comportamientos alineados con la cultura institucional.

Teniendo en cuenta que Prieto, Rojas, & Camargo (2020) señalan el desempeño laboral refleja el comportamiento del trabajador orientado al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, guiado por normas establecidas y enfocado en el fortalecimiento de sus cualidades personales. Por ello también el desempeño puede medirse en términos de eficiencia (uso óptimo de recursos), eficacia (logro de objetivos), puntualidad, calidad en la atención, resolución de problemas y capacidad de adaptación a cambios institucionales. En el caso del personal administrativo de UNEMI, un buen desempeño es clave para asegurar la operatividad académica, administrativa y financiera de la universidad. Cabe aclarar que Bonifacio & Falconi (2016) señalan que el desempeño laboral se refiere a la capacidad del personal para



ejecutar eficazmente sus funciones dentro de una organización, demostrando compromiso en sus tareas y experimentando satisfacción en su entorno de trabajo.

Del mismo modo Chong, Falahat, & Lee (2020) indican que las habilidades intrapersonales e interpersonales, la adaptabilidad y el estado de ánimo general se encuentran relacionados de manera positiva con el desempeño laboral. Por ello si se cambian esos factores es común observar disminuciones significativas en el desempeño: errores en procesos, desmotivación, ausentismo laboral, rotación y una atención deficiente hacia los usuarios internos y externos. En contraste, un clima laboral positivo fortalece la disposición del personal a comprometerse con sus responsabilidades, asumir nuevos retos, colaborar con sus compañeros y contribuir con iniciativas de mejora.

La interrelación entre la incidencia del clima organizacional y el desempeño laboral ha sido ampliamente estudiada desde diversas perspectivas teóricas. Inclusive lo dice Alvarado Mendoza (2024) que existe se identificaron correlaciones positivas y con significancia estadística entre el clima organizacional y diversas dimensiones del desempeño laboral, tales como la orientación hacia el logro de resultados, la calidad en la ejecución de tareas, las relaciones interpersonales, la iniciativa, el trabajo colaborativo y la capacidad de organización. Estudios manifiestan que el ambiente que se desempeñan los colaboradores es un factor determinante para el rendimiento individual y colectivo. En el caso específico de las instituciones de educación superior, como la UNEMI, el clima organizacional tiene un impacto no solo en la gestión interna, sino también en la imagen institucional, el servicio al estudiante y el cumplimiento de los objetivos académicos.

Las teorías que sustentan estas variables fundamentan la importancia de diseñar políticas de gestión humana que consideren el entorno laboral como un factor estratégico.

En cuanto a lo que indican Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) basándose en la Teoría de los Dos Factores de Herzberg mostrando que partir de estudios sobre satisfacción laboral en diferentes entornos organizacionales. Esta teoría sostiene que existen dos tipos de factores que influyen en la motivación y desempeño de los empleados: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

Por lo cual se plantea que existen dos tipos de factores que influyen en la satisfacción y desempeño laboral: los higiénicos (como el salario, las condiciones de trabajo o la supervisión) y los motivacionales (como el reconocimiento, la responsabilidad y el desarrollo personal).



Esta teoría ayuda a entender cómo el clima organizacional en la Universidad Estatal de Milagro impacta en el desempeño del personal administrativo, si los factores higiénicos son deficientes, se genera insatisfacción; si los motivacionales están ausentes, no hay motivación para mejorar el rendimiento. Por tanto, un buen clima organizacional debe equilibrar ambos tipos de factores para fomentar un desempeño laboral positivo y sostenido en el tiempo, esta teoría fundamenta la importancia de cuidar tanto el entorno como la experiencia interna del trabajador.

Asimismo, como se expuso Maslow (1943) en la teoría de la motivación donde resalta la necesidad de satisfacer las necesidades básicas de los colaboradores para que puedan alcanzar niveles superiores de autorrealización. Por lo que establece que las personas están motivadas por una jerarquía de necesidades humanas que deben ser satisfechas progresivamente. Esta pirámide consta de cinco niveles:

Necesidades fisiológicas: alimentación, descanso, salud.

Necesidades de seguridad: estabilidad laboral, condiciones seguras de trabajo.

Necesidades sociales: sentido de pertenencia, relaciones interpersonales.

Necesidades de estima: reconocimiento, respeto, valoración.

Necesidades de autorrealización: desarrollo personal, creatividad, realización profesional.

En el contexto del clima organizacional, estas necesidades están directamente influenciadas por el entorno laboral, un clima organizacional adecuado facilita el cumplimiento de cada uno de estos niveles de forma progresiva, generando condiciones favorables para que los empleados puedan desarrollarse plenamente.

Las teorías presentadas brindan un marco sólido para comprender que la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Estatal de Milagro. La Teoría de las Necesidades de Maslow plantea que los individuos actúan en función de una jerarquía de necesidades, desde las más básicas (fisiológicas y de seguridad) hasta las superiores (autorrealización), un entorno laboral que promueve estabilidad, reconocimiento y oportunidades de desarrollo contribuye a satisfacer estos niveles, generando así mayor motivación y rendimiento. Por su parte, la Teoría de los Dos Factores de Herzberg distingue entre factores higiénicos (como condiciones laborales, salario y relaciones interpersonales) y motivadores (como el logro, el reconocimiento y el crecimiento profesional), un clima organizacional positivo debe atender ambos tipos de factores:



minimizar la insatisfacción y maximizar la motivación. En conjunto, estas teorías permiten analizar cómo las percepciones del entorno laboral inciden directamente en el compromiso, productividad y bienestar del personal administrativo.

Para abordar esta investigación utilizo un enfoque cuantitativo con el propósito de analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro. Como lo menciona Acosta Faneite (2023) el enfoque cuantitativo se caracteriza por las predicciones la cual son interpretaciones de los hechos observados; por lo tanto, su dirección es predecible, de igual manera los autores Medina Romero, Hurtado Tiza, Muñoz Murillo, Ochoa Cervantez, & Izundegui Ordóñez (2023) Los métodos cuantitativos se centran en la medición de variables y la recopilación de datos numéricos, proporcionan una visión general y generalizable de un fenómeno a través de análisis estadísticos rigurosos.

Para abordar esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual resulta fundamental debido a que permite recoger, procesar y analizar datos estadísticos que evidencien la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo. Este enfoque ofrece la posibilidad de identificar patrones, medir percepciones y establecer correlaciones objetivas entre las variables, con el fin de obtener conclusiones claras y fundamentadas que puedan ser aplicadas a la realidad institucional, a través de instrumentos estructurados como encuestas, se asegura la validez y confiabilidad de la información, facilitando su interpretación y la toma de decisiones basada en datos concretos.

Para el desarrollo de esta investigación, se optó por la recopilación de datos primarios, lo que implica obtener información directamente desde la fuente original, es decir, de los propios sujetos de estudio como lo mencionó Jara Fuente (2021). Esta metodología permite acceder a datos actuales, específicos y contextualizados, que reflejan de forma precisa las percepciones, actitudes y comportamientos del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro respecto al clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.

La principal ventaja de utilizar datos primarios radica en la posibilidad de diseñar instrumentos adecuados al objetivo de la investigación, como encuestas estructuradas con ítems validados que aborden las variables de interés de igual manera lo explico Valenzuela (2022). En este caso, se elaboró

un cuestionario digital aplicado de forma directa a los participantes, lo que aseguró la autenticidad y la pertinencia de la información recopilada.

La población objetivo está compuesta por el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), ya que estos colaboradores cumplen un rol clave en el funcionamiento operativo y académico de la institución. Su desempeño incide directamente en la calidad de los procesos administrativos, en el soporte a la docencia, la atención estudiantil, y en general, en el cumplimiento de los objetivos estratégicos universitarios.

La recolección de información se realizó dentro del campus universitario de la UNEMI, ubicado en el cantón Milagro, provincia del Guayas, en el contexto geográfico de la región Litoral del Ecuador. Esta ubicación permite un acceso directo y representativo a los funcionarios administrativos que desarrollan sus actividades de manera presencial y en constante interacción con distintos departamentos de la universidad.

Se eligió esta población y este lugar de estudio porque se busca fortalecer el clima organizacional en el entorno institucional, lo cual repercute positivamente en el bienestar laboral del personal y en la mejora de los procesos administrativos. Un entorno laboral saludable promueve el compromiso, la motivación y la eficiencia de los trabajadores, lo que, a su vez, contribuye al desarrollo académico y organizacional de la universidad.

Se seleccionó esta muestra porque los miembros del personal administrativo comparten un espacio común de convivencia institucional, lo que permite identificar de manera más precisa los factores que influyen en sus percepciones del clima organizacional. Este entorno compartido facilita además la validación de los resultados, al reflejar experiencias similares dentro del mismo contexto organizacional. Para la encuesta cuantitativa, se seleccionó una muestra de 20 servidores público del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, compuesta por 1 Director, 2 Jefes, 1 Coordinador, 3 Expertos, 8 Analistas, 4 Asistentes y 1 Abogada Patrocinadora. Esta selección respondió a criterios de heterogeneidad funcional, lo cual permitió recoger percepciones diversas en función de los distintos niveles jerárquicos y operativos dentro de la institución.

La participación activa de los colaboradores fue fundamental, ya que permitió recopilar percepciones directas basadas en sus experiencias cotidianas, su contribución no solo brindó datos relevantes, sino

que también permitió conocer áreas de mejora en los procesos administrativos y organizacionales, vinculados directamente al desempeño laboral y al bienestar institucional.

La encuesta es una técnica estructurada de recopilación de datos ampliamente validada en estudios organizacionales, su aplicación permite medir con objetividad y en una escala estandarizada la percepción de los encuestados sobre fenómenos complejos, como el clima laboral o el rendimiento institucional. De igual forma D'Ancona & ^a Ángeles (2022) menciona que la encuesta continúa siendo la estrategia metodológica más popular en la investigación social cuantitativa.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), el enfoque cuantitativo permite examinar relaciones entre variables mediante el uso de instrumentos estandarizados y estadísticas descriptivas e inferenciales. En el presente ensayo, se optó por esta metodología debido a su capacidad para proporcionar resultados medibles, confiables y comparables, lo cual resulta clave para tomar decisiones basadas en evidencia empírica.

Entre los autores que han trabajado con encuestas de clima laboral y desempeño

Se hace referencia a investigaciones previas que aplicaron y adaptaron encuestas de clima laboral:

La teoría de Litwin y Stringer (1968) desarrollaron un cuestionario clásico que mide dimensiones como estructura, responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones, estándares y apoyo organizacional. (Mejías, Reyes, & Arzola, 2006)

Ítems relacionados:

- "El ambiente de trabajo en mi área promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre compañeros."
- "La comunicación entre jefes y subordinados en mi departamento es clara y efectiva."
- "Me siento valorado y reconocido por mis superiores cuando realizo un buen trabajo."

Chiavenato (2009): Plantea que el desempeño se mide por cumplimiento de metas, calidad, eficiencia en el uso de recursos y compromiso organizacional.

Ítems relacionados:

- "Cumpro consistentemente con las metas y objetivos establecidos en mi puesto de trabajo."
- "La calidad de mi trabajo cumple con los estándares requeridos por la institución."
- "Soy eficiente en el uso del tiempo y recursos asignados para realizar mis tareas."



Además, la relación entre clima organizacional y desempeño se apoya en autores como Judge & Robbins (2009), quien sostiene que un clima positivo genera mayor motivación y productividad.

Ítems relacionados:

- "Un ambiente laboral positivo me motiva a esforzarme más en el cumplimiento de mis responsabilidades."
- "Las condiciones del clima organizacional actual en mi área favorecen mi productividad y rendimiento laboral."

La utilización de instrumentos validados y sustentados por autores reconocidos garantiza tanto la validez como la confiabilidad del estudio, además, posibilita la Replicabilidad de los hallazgos y la comparación con otros estudios similares realizados en diferentes contextos, esto permite que los resultados del presente ensayo tengan sustento científico y puedan ser considerados por los tomadores de decisiones institucionales.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante un formulario digital estructurado en Google Forms, facilitando su acceso, anonimato y sistematización. Se aplicó una escala de Likert de 5 puntos para evaluar cada ítem:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Neutral
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Esta herramienta permitió captar de forma precisa el nivel de acuerdo o desacuerdo de los participantes sobre los ítems planteados en función de sus experiencias laborales.

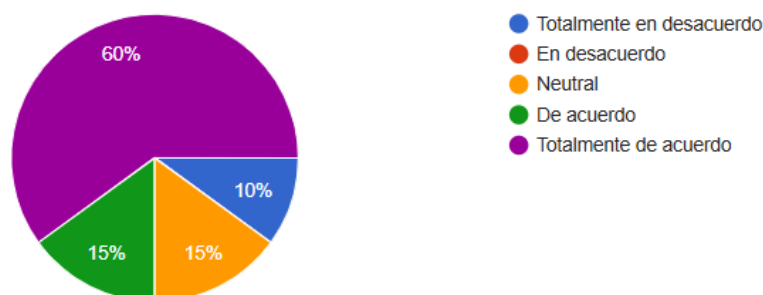
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis del levantamiento de información

Anexo1

Pregunta 1. El ambiente de trabajo en mi área promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre compañeros.

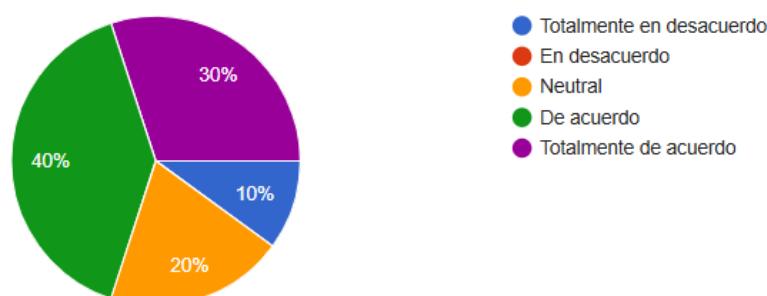
Gráfico 1



Análisis: El 75% del personal administrativo tiene una percepción positiva sobre el ambiente de trabajo. Específicamente, el 60% está totalmente de acuerdo y el 15% está de acuerdo con que su área promueve la colaboración y el trabajo en equipo. Solo el 25% restante no percibe este ambiente de forma favorable, con un 10% que está totalmente en desacuerdo y un 15% que se mantiene neutral. Esto indica que, aunque la mayoría se siente apoyada, existe una minoría que no experimenta una cultura de colaboración.

Pregunta 2. La comunicación entre jefes y subordinados en mi departamento es clara y efectiva.

Gráfico 2

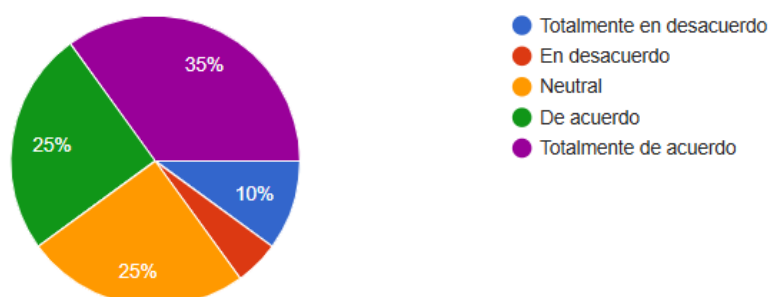


Análisis: El 70% del personal percibe que la comunicación entre jefes y subordinados es clara y efectiva (40% de acuerdo y 30% totalmente de acuerdo). Esto muestra una fortaleza en la mayoría de los departamentos. Sin embargo, el 30% restante no comparte esta percepción, ya que un 20% es neutral y

un 10% está totalmente en desacuerdo. Esto indica que, a pesar de la buena percepción general, aún existen áreas con desafíos de comunicación que necesitan ser abordados.

Pregunta 3. Me siento valorado y reconocido por mis superiores cuando realizo un buen trabajo.

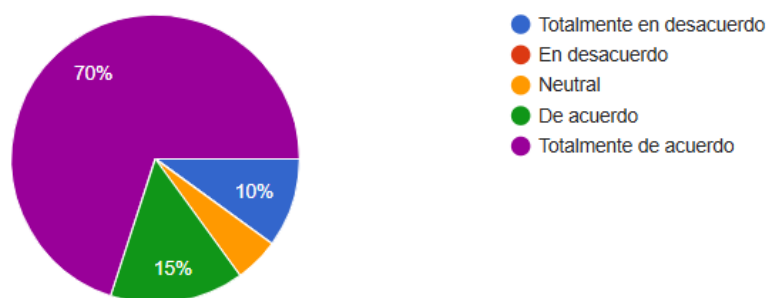
Gráfico 3



Análisis: Según el gráfico, el 60% del personal administrativo se siente valorado y reconocido por sus superiores, ya que un 35% está totalmente de acuerdo y un 25% está de acuerdo con la afirmación. No obstante, un 40% de los encuestados no comparte esta percepción, pues un 25% se muestra neutral y un 10% está en desacuerdo. Este resultado sugiere que, a pesar de que la mayoría se siente reconocida, hay una porción considerable de la fuerza laboral que no experimenta una validación constante de sus esfuerzos.

Pregunta 4. Cumpro consistentemente con las metas y objetivos establecidos en mi puesto de trabajo

Gráfico 4

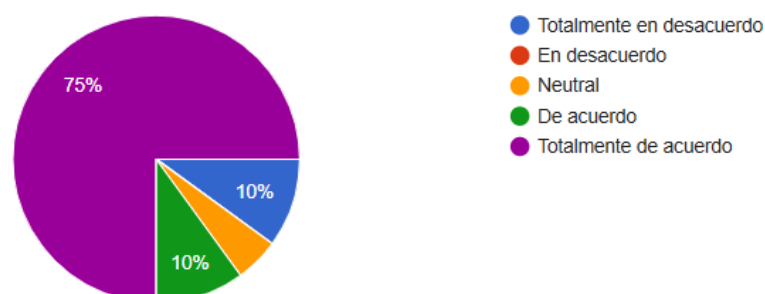


Análisis: El 85% del personal administrativo tiene una percepción positiva sobre su propio desempeño. Específicamente, el 70% está totalmente de acuerdo y el 15% está de acuerdo con que cumple consistentemente con sus metas y objetivos. Esto demuestra un alto nivel de autopercepción de la eficiencia y la productividad en la organización. El 15% restante se distribuye entre el 10% que está totalmente en desacuerdo y el 5% que se mantiene neutral. Aunque es una minoría, este grupo podría

representar una oportunidad para investigar las barreras que impiden el cumplimiento de objetivos o la falta de claridad en las metas.

Pregunta 5. La calidad de mi trabajo cumple con los estándares requeridos por la institución

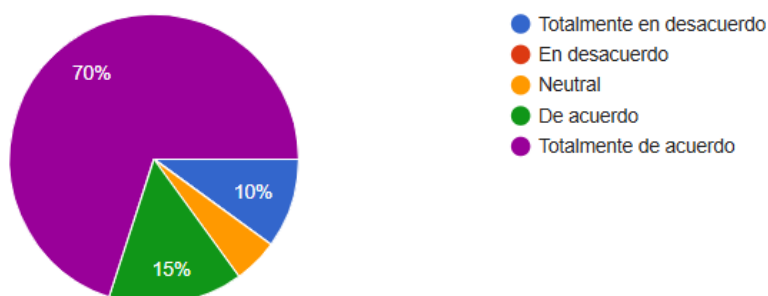
Gráfica 5



Análisis: Según el Gráfico 5, el 85% de los encuestados considera que la calidad de su trabajo cumple con los estándares institucionales. De este total, el 75% está totalmente de acuerdo y el 10% está de acuerdo. Solo el 15% restante se distribuye entre la posición neutral (5%) y el total desacuerdo (10%). Esto sugiere que la mayoría de los empleados tiene una alta percepción de su propio desempeño y la calidad de su labor, lo que es un indicador positivo de la eficiencia general en la organización.

Pregunta 6. Soy eficiente en el uso del tiempo y recursos asignados para realizar mis tareas

Gráfica 6

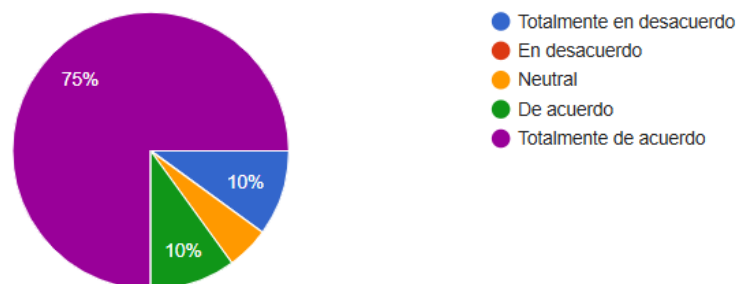


Análisis: El 85% de los encuestados se percibe a sí mismo como eficiente en el uso de su tiempo y recursos. De este grupo, un notable 70% está totalmente de acuerdo y un 15% está de acuerdo. Esto indica que el personal administrativo tiene una alta autopercepción de su propia eficiencia y gestión de recursos. Un pequeño 15% no comparte esta opinión, con un 10% que se declara totalmente en desacuerdo y un 5% que se mantiene neutral. Aunque es un porcentaje menor, sugiere que hay áreas o

individuos que enfrentan desafíos para gestionar eficazmente su tiempo y recursos, lo cual podría requerir atención.

Pregunta 7. Un ambiente laboral positivo me motiva a esforzarme más en el cumplimiento de mis responsabilidades

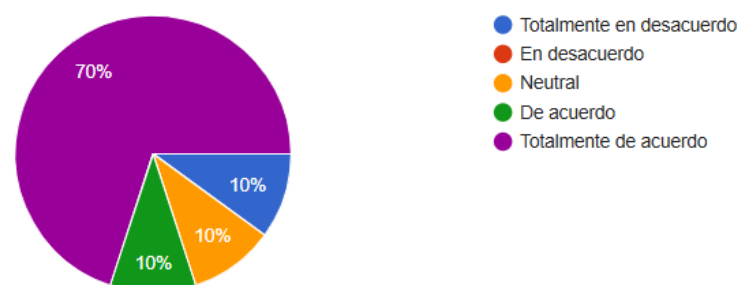
Gráfica 7



Análisis: La mayoría del personal administrativo confirma que un ambiente laboral positivo es un factor clave de motivación. El 85% de los encuestados está de acuerdo con esta afirmación, con un 75% que está totalmente de acuerdo y un 10% que simplemente está de acuerdo. Esto sugiere que existe una fuerte conexión entre el clima organizacional y la motivación para un mejor desempeño. Un pequeño 15% restante se distribuye entre el 10% que está totalmente en desacuerdo y el 5% que es neutral, indicando que, para un grupo minoritario, el ambiente laboral no es el principal impulsor de su esfuerzo.

Pregunta 8. Las condiciones del clima organizacional actual en mi área favorecen mi productividad y rendimiento laboral

Gráfica 8



Análisis: La mayoría del personal administrativo percibe que el clima organizacional favorece su productividad. Un total del 80% de los encuestados considera que el ambiente laboral es un factor positivo para su rendimiento, con un 70% que está totalmente de acuerdo y un 10% que está de acuerdo. Solo el 20% restante no comparte esta visión, dividiéndose entre un 10% que se mantiene neutral y otro

10% que está totalmente en desacuerdo. Esto indica que, si bien el clima es una fortaleza para la gran mayoría, aún hay una minoría que siente que las condiciones laborales no contribuyen a su productividad.

Anexo 2

Alfa de Cronbach

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Total
1	5	4	4	5	5	5	5	5	38
2	4	4	3	4	4	4	5	5	33
3	5	3	2	5	5	5	5	5	35
4	5	4	5	5	5	4	5	5	38
5	3	3	3	5	5	5	5	3	32
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	4	4	5	5	5	5	5	38
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	1	1	1	1	1	1	1	1	8
15	3	4	3	4	5	5	5	4	33
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8
17	5	3	3	5	5	5	4	5	35
18	5	4	4	5	5	5	5	5	38
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	5	5	5	5	5	37
Varianzas	1,628	1,360	1,610	1,528	1,540	1,528	1,540	1,610	87,348

$$k = 8$$

$$V_i = 12,343$$

$$V_t = 87,348$$

$$\alpha = 0,981$$

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza del total

Análisis del Anexo 2: Cálculo del Alfa de Cronbach, se incluye la tabla completa con los datos individuales de los 20 participantes, los valores obtenidos en cada uno de los ítems y el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach de 0,981, que representa un nivel de confiabilidad estadísticamente muy alto. Este valor indica que los ítems del instrumento miden de forma coherente y estable las variables propuestas, además, fortalece la validez interna del cuestionario y respalda la rigurosidad del análisis cuantitativo, este anexo es clave para sustentar la calidad técnica de los resultados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Habiendo analizado exhaustivamente los resultados obtenidos en esta investigación, se puede concluir que la presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, a través de la implementación de la encuesta con el fin de identificar áreas de mejora que favorezcan el desarrollo institucional y la evolución académica de la institución.



Los hallazgos principales de la investigación revelaron una clara tendencia hacia una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, los participantes en la encuesta aplicada evidencian que un ambiente de trabajo colaborativo, una comunicación efectiva y el reconocimiento del esfuerzo individual son factores clave que inciden positivamente en el desempeño laboral. Asimismo, se identificó que la mayoría del personal considera que las condiciones actuales del clima organizacional influyen directamente en su motivación y productividad.

Al comparar los hallazgos con la literatura existente, coincidencias con lo propuesto por Chiavenato (2009), quien destaca que un clima organizacional positivo fomenta la satisfacción laboral y mejora el rendimiento de los empleados. De igual forma, Robbins y Judge (2009) señalan que la percepción que los trabajadores tienen del entorno laboral impacta directamente en su compromiso y eficiencia. Además, según Herzberg (1959), factores motivacionales como el reconocimiento y la responsabilidad son determinantes en el desempeño laboral, lo cual se refleja en los resultados obtenidos.

Las implicaciones de estos hallazgos de este estudio sugieren que mejorar el clima organizacional puede ser una estrategia efectiva para elevar el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro. Esto implica no solo beneficios para los trabajadores, sino también una repercusión directa en la eficiencia de los procesos académicos y administrativos, lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra el alcance restringido de la muestra, ya que se centró exclusivamente en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, lo cual impide generalizar los resultados a otras áreas de la institución como el cuerpo docente o los estudiantes. Además, debido al enfoque cuantitativo y al uso exclusivo de encuestas, no se profundizó en aspectos subjetivos, emocionales o sociales que también podrían influir en el clima organizacional y el desempeño laboral, asimismo, factores externos como la carga laboral, la percepción individual del entorno o condiciones personales podrían haber influido en las respuestas. Estas limitaciones abren la posibilidad de que futuras investigaciones aborden estas debilidades metodológicas, ampliando la muestra a otros segmentos de la comunidad universitaria y complementando el enfoque cuantitativo con técnicas cualitativas como entrevistas, grupos focales o estudios de caso de esta manera, se lograría una

comprensión más amplia y profunda del fenómeno estudiado.

Con base en las conclusiones de este estudio, se identifican varias áreas de mejora, que requieren atención para fortalecer el clima organizacional y elevar el desempeño laboral en la Universidad Estatal de Milagro, se destacan como áreas prioritarias la mejora de la comunicación entre direcciones y el personal, la necesidad de implementar mecanismos más visibles y consistentes de reconocimiento al buen desempeño. Asimismo, se sugieren propuestas de acción para optimizar el uso de recursos y desarrollar planes de capacitación continua en gestión del tiempo, liderazgo y habilidades organizacionales, lo cual no solo elevaría el rendimiento, sino también aumentaría el sentido de pertenencia institucional, mediante la creación de un comité de bienestar, que se encargue de monitorear de forma periódica el clima laboral y proponga estrategias de mejora, de forma participativa e inclusiva, estas acciones están orientadas a generar un entorno laboral más positivo, motivador y eficiente, que contribuya al desarrollo académico y organizacional de la institución.

Para implementar estas recomendaciones, será necesario contar con el compromiso institucional a nivel directivo, así como con la participación activa del personal en todos los niveles, la mejora del clima organizacional y del desempeño laboral requiere una planificación estratégica que contemple recursos humanos, técnicos y financieros adecuados, al establecer un cronograma de implementación por fases, empezando con acciones de bajo costo, pero de alto impacto, como espacios de escucha activa y reconocimientos no monetarios, asimismo, será fundamental realizar un seguimiento periódico mediante indicadores de percepción y productividad, con el fin de evaluar los avances y realizar ajustes oportunos. La creación de una comisión interna de clima laboral podría ser un paso clave para coordinar estas acciones, garantizar la sostenibilidad de los esfuerzos y promover una cultura de mejora continua en la Universidad Estatal de Milagro.

Futuras investigaciones podrían profundizar en aspectos específicos de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se sugiere que futuras investigaciones aborden aspectos más específicos y profundos de esta vinculación. Por ejemplo, sería pertinente analizar cómo influyen dimensiones particulares del clima organizacional —como el liderazgo transformacional, la comunicación interna, o el reconocimiento profesional— sobre distintos indicadores del desempeño laboral, tales como la productividad, la innovación o la satisfacción del cliente interno. Asimismo, se



recomienda explorar posibles variables mediadoras o moderadoras, como el compromiso organizacional, la motivación intrínseca o el bienestar psicológico de los trabajadores. Estas variables podrían aportar una visión más integral y explicativa del fenómeno, también sería valioso realizar estudios comparativos entre distintas áreas administrativas o académicas dentro de la misma institución, para identificar diferencias contextuales que condicionen los resultados. Además, se podrían utilizar métodos longitudinales o mixtos (cuantitativos y cualitativos) que permitan observar la evolución del clima laboral a lo largo del tiempo y su impacto en el rendimiento. Por último, futuras investigaciones podrían ampliar el tamaño de la muestra y diversificar las técnicas de recolección de datos (como entrevistas o grupos focales), lo cual contribuiría a superar algunas de las limitaciones metodológicas del presente estudio y a generar hallazgos más generalizables y robustos para la Universidad Estatal de Milagro y otras instituciones de educación superior.

Para conclusión, este estudio ha proporcionado evidencia valiosa sobre la importancia de este estudio evidenció que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, mediante un enfoque cuantitativo, se determinó que factores como la comunicación, el reconocimiento y el ambiente de trabajo impactan positivamente en la motivación y eficiencia del personal. Los hallazgos coinciden con la literatura existente, destacando la importancia de fortalecer la gestión del talento humano, se identificaron áreas de mejora como la comunicación interna, el liderazgo y la cultura de reconocimiento, se propone implementar evaluaciones periódicas del clima laboral y programas de desarrollo para líderes, las limitaciones del estudio —como la muestra reducida y el uso de una sola técnica— abren la posibilidad de ser abordadas en futuras investigaciones con métodos mixtos y mayor alcance. Finalmente, se recomienda profundizar en variables asociadas como liderazgo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Achote Caisaguano, M. M., Tunja Castro, D. T., & Montero Reyes, Y. (30 de Marzo de 2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología e Innovación*, XIV(15), 32-57. doi:

<https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1176>

Acosta Faneite, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista*



Latinoamericana Ogmios, 82–95. doi: <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>

Alvarado Mendoza, J. E. (6 de junio de 2024). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la I. E. P. María Reina - Huancayo. Obtenido de Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Recursos Humanos. Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos, Universidad Continental, Huancayo, Perú.: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14826>

Barrera Mejía, V. d. (2022). Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/items/ff0ca574-c5a1-4d5d-a518-17e20cced5fa>

Beltrán, D., & Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá, Colombia. revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia, LXV(1).

Bonifacio, W., & Falconi, M. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agricola Virú S.A - Año 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Chinchá, Perú. Obtenido de <https://1library.co/document/q7631xry-clima-organizacional-desempeno-laboral-empleados-empresa-sociedad-agricola.html>

Castro, K. e. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Ciencia Latina.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: McGraw-Hill. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2873>

Chong, S. C., Falahat, M., & Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. International Journal of Higher Education, 69-80. doi: <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>

Cortez Rodríguez, N. N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, XIV(27). doi: <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>

D'Ancona, C., & ^a Ángeles, M. (2022). Calidad, confianza y participación en encuestas. Papers



(Universitat Autònoma de Barcelona, 107(4), 5-3074.

González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. d. (9 de Marzo de 2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, V(1), 1157-1170. doi:

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

Hernández, H., Garrido, N., & Rico, C. (2016). Diseño de instrumento para evaluar clima organizacional de universidades públicas en México. *European Scientific Journal*, XII(28), 312-328. doi:

<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n28p312>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill, 102-256. Obtenido de

<https://www.semanticscholar.org/paper/METODOLOG%C3%8DA-DE-LA-INVESTIGACI%C3%93N-Fundamentales-M%C3%A9todo/3e42246ee04eeab4fcef7b4bd80c13c59bc21292?p2df>

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley y Sons. .

Jara Fuente, A. N. (2021). El derecho de propiedad sobre los datos. *Revista chilena de derecho privado*, 101-142. Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-80722021000300101&script=sci_arttext

Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Estados Unidos: Pearson. Obtenido de

https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/110876443/comportamiento_organizacional_17nbsped_6073239858_9786073239851_9786073239868-libre.pdf?1706307297=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComportamiento_organizacional_17a_edicio.pdf&Expires=1752

Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, L(40), 370-396. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Medina Romero, M. Á., Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Murillo, J. P., Ochoa Cervantez, D. O., & Izundegui Ordóñez, G. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo*.



Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú., 6-138. doi:

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>

Mejías, A., Reyes, O., & Arzola, M. (2006). Medición del clima organizacional en instituciones de educación superior. *Universidad, ciencia y tecnología*, 10(38), 55-61. Obtenido de

https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-48212006000200002&script=sci_arttext

Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, XXXIII(6), 157-166. doi:

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>

Pérez Castillo, L. A. (2023). Importancia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores. Obtenido de

<http://159.203.148.56/xmlui/bitstream/handle/123456789/1546/LITA-15011684%20Luis%20Alfonso%20P%20c3%a9rez%20Castillo.pdf?sequence=1>

Prieto, M. E., Rojas, B. S., & Camargo, K. S. (2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia. *Diálogo de saberes desde Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*, 10. Obtenido de

<https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/99fa865b-7795-4181-80d5-ad6ee7b3cf2e/content#page=12>

Sumba-Bustamante, R. Y., Moreno-Gonzabay, P. L., & Villafuerte-Peñañiel, N. A. (10 de Febrero de 2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica: Ciencias Económicas y Empresariales*, VIII(1), 234-261. doi:

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Valenzuela, J. (2022). El big data en los estudios del lenguaje. *Estudios de lingüística del español*(45), 241-260. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/Elies/article/view/403752>

