

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EPS EN PERÚ 2025

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB PERFORMANCE IN THE ADMINISTRATIVE AREA OF AN EPS IN PERU, 2025

Enna Alexandra Valderrama Cardona¹
Dora Lilia Garrido Hurtado²
Alexandra Forero Mendoza³

Como citar: Valderrama Cardona, E. A., Garrido Hurtado, D. L., & Forero Mendoza, A. (2025). Clima organizacional y desempeño laboral del área administrativa de una EPS en Perú 2025. *Enfoque Disciplinario*, 10(2), 49-59.

<https://doi.org/10.70165/enfdis.v10i2.317>

Resumen

El objetivo fundamental fue Determinar como el desempeño laboral se vincula con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de EPS de Perú, 2025, basado en un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, hipotético-deductivo y no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores del área administrativa de EPS de Perú. Se utilizó un cuestionario como herramienta para las variables relacionadas con el estudio. Los resultados se determinó la relación entre “Clima Organizacional” y “Desempeño Laboral” de R_0 0.740, se analizó la relación entre la productividad y el clima organizacional demostrando que existe una alta relación positiva de 0.750, la relación entre competencia interpersonal y clima organizacional posee un R_0 0.607 y una relación positiva moderada, finalmente la correlación entre el liderazgo y el clima organizacional con un 0.607 con una moderada relación positiva. El estudio concluyó que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una EPS en Perú, evidenciando que un ambiente laboral favorable fortalece la productividad, las competencias interpersonales y el liderazgo institucional.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Productividad, Competencia Interpersonal, Liderazgo.

Abstract

The main objective was to determine how job performance is linked to the organizational climate of administrative workers at EPS Peru in 2025, based on a quantitative, descriptive-correlational, hypothetical-deductive, and non-experimental cross-sectional approach. The sample consisted of 80 administrative workers at EPS Peru. A questionnaire was used as the data collection tool for the variables related to the study. The results showed a correlation between "Organizational Climate" and "Job Performance" (R_0 0.740). The relationship between productivity and

Recibido: 15 de julio de 2025 /Evaluación: 20 de agosto de 2025 / Aprobado: 15 de septiembre de 2025

¹Magister en Administración. Docente en la Universidad de la Amazonía. Email: en.valderrama@udla.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7303-5923>

² Magister en Finanzas. Docente en la Universidad de la Amazonía. Email: d.garrido@udla.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5460-6687>

³ Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente. Docente en la Universidad de la Amazonía. Email: a.forero@udla.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8163-8118>

organizational climate was analyzed, demonstrating a strong positive correlation (R0 0.750). The relationship between interpersonal competence and organizational climate had a moderate positive correlation (R0 0.607), and finally, the correlation between leadership and organizational climate also showed a moderate positive correlation (R0 0.607). The study concluded that there is a positive and significant relationship between organizational climate and the job performance of administrative employees in a Peruvian healthcare institution, demonstrating that a favorable work environment strengthens productivity, interpersonal competencies, and institutional leadership.

Keywords: Organizational Climate, Job Performance, Productivity, Interpersonal Competence, Leadership.

Introducción

Un desafío significativo en la administración de personal es entender cómo afecta al desempeño de la organización (Alnuami, 2022). En las últimas cuatro décadas, ha aumentado notablemente la relevancia del clima organizacional como herramienta para manejar el estrés y el exceso de horas laborales, que a su vez están vinculados a un ambiente de trabajo inadecuado. Hay varias teorías opuestas que buscan aclarar la conexión entre la cultura organizacional y el desempeño de los trabajadores en sus labores (Afolabi et. Al., 2022). Una corriente de pensamiento argumenta que un ambiente laboral favorable es un elemento fundamental para lograr el rendimiento óptimo.

El clima organizacional ejerce una influencia significativa en el rendimiento laboral y en la estructura organizativa a nivel global, posee la capacidad de estimular el rendimiento óptimo de los trabajadores o llevarlos a un estado de desmotivación que obstaculiza su productividad, colaboración, habilidades comunicativas y autoevaluación (Romero et al., 2021). De igual manera, en Europa, los empleados en roles administrativos experimentan niveles elevados de estrés que afectan adversamente el ambiente laboral, puesto que “su trabajo demanda interacción constante, gran concentración y respuestas efectivas bajo presión” (Chang & Wang, 2022). Según una encuesta difundida por el “British Journal Administration”, el 62% de los trabajadores en Europa cree que el ambiente laboral en su empleo impacta su rendimiento, mientras que solamente el 34% piensa que esta influencia es positiva (López et al., 2024).

Dentro del contexto latinoamericano, la comisión de promoción laboral de la Organización Deportiva Sudamericana (ODESUR) llevó a cabo una encuesta en diversas áreas de las ciudades con mayor avance laboral en junio de 2023, donde se indicó que “el ciudadano latinoamericano promedio piensa que el clima organizacional en su lugar de trabajo afecta negativamente su desempeño laboral en el 45.5% de los casos” (Caba et al., 2024). Además, el 54% de los trabajadores administrativos en organizaciones públicas señala que existe un clima organizacional deficiente en sus sitios laborales, y el 59% indica que este ambiente influye de manera negativa en su rendimiento profesional (Alnuaimi, 2022).

Burgos et al. (2023) definen el entorno laboral de una empresa como las convicciones y principios que son comunes a todos sus empleados, los cuales, a su vez, impactan en su manera de actuar y reflexionar en el trabajo. El entorno laboral puede mostrar y ejemplificar cómo se relacionan las acciones y la cultura en un contexto específico. Los escritores sostienen que este ambiente afecta tanto la eficiencia como la satisfacción en el trabajo. Investigaciones recientes indican que promover un ambiente positivo es clave para mejorar la dedicación y el desempeño en las entidades públicas (Martínez & Salgado, 2023).

El ambiente laboral se relaciona con lo que los trabajadores piensan y sienten acerca de su espacio de trabajo. Esto se compone de diversos elementos, como la cultura organizacional, las normas internas, la forma en que los líderes gestionan y la calidad de las relaciones entre ellos. De acuerdo con Han et al. (2024), un entorno de trabajo positivo contribuye significativamente a aumentar la felicidad, el estado de ánimo y el compromiso de los trabajadores, elementos que en conjunto optimizan el rendimiento colectivo del equipo.

Asimismo, Rodríguez-García et al. (2021) destacan que las plataformas tecnológicas y los entornos virtuales favorecen significativamente los procesos de interacción, comunicación y transferencia de información dentro de los espacios organizacionales y educativos. Los autores sostienen que el uso adecuado de herramientas digitales fortalece la colaboración entre los integrantes de una organización y mejora los mecanismos de coordinación institucional. Estas aportaciones resultan relevantes para comprender cómo los procesos de comunicación y las dinámicas organizacionales influyen en la percepción del clima laboral y en el desempeño de los trabajadores administrativos.

En un organismo público, el trabajo se convierte en un indicador clave del éxito de la entidad, evidenciando la capacidad de los empleados para enfrentar desafíos y alcanzar los objetivos establecidos (López & Torres, 2022). Asimismo, la manera de evaluar el trabajo realizado correctamente es fundamental para identificar áreas de mejora y desarrollo en los trabajadores. A través de análisis minuciosos, se pueden establecer estrategias educativas y ajustar las cargas laborales, lo que incrementa no solo la eficiencia individual, sino el logro de metas a largo plazo. Un enfoque claro y sistemático para observar el funcionamiento de cada uno incrementa significativamente el éxito de la organización (Dueñas, 2021)

Por su parte, Pérez y Torres (2023) afirman que el ambiente laboral a través de un ambiente bueno en el trabajo influye mucho en el desempeño del personal, teniendo efectos buenos en la eficacia de la organización., dado que los efectos del entorno laboral en la productividad se determinan mediante la eficacia de un ambiente de trabajo saludable, puesto que son esenciales para motivar y maximizar la productividad de los empleados del sector público. También, Torres et al. (2023) manifiestan que la relación entre el rendimiento laboral y el entorno de trabajo ayudan a mejorar el ambiente laboral porque afecta mucho la capacidad de los trabajadores, sobre todo en instituciones públicas. Asimismo, enfatizan que el mantener ambiente laboral saludable aumenta la eficacia en las empresas, por lo que un lugar acorde para trabajar ayuda directamente al rendimiento d los trabajadores en el trabajo.

Debido a esto, para que las entidades públicas sean exitosas y perduren, el desempeño laboral es fundamental, según Martinelli y Pinto (2024). Un elevado nivel de rendimiento laboral no solo contribuye a cumplir con los objetivos estratégicos, sino que también satisface a los clientes, tanto internos como externos. La forma más efectiva de optimizar el rendimiento es analizarlo de manera continua para identificar áreas de mejora.

En el ámbito peruano, los trabajadores del sector público enfrentan una situación continua de acoso y estrés laboral que impacta en el ambiente organizacional, lo que a su vez influye en su desempeño personal y colectivo (Chambergó & Hernández, 2021). Respecto a los servidores públicos, se menciona que solo el 28% de ellos percibe que trabaja en un entorno laboral adecuado para llevar a cabo sus tareas, y el 63% afirma que el clima organizacional influye directamente en su rendimiento (Onofre, 2021).

En las entidades estatales peruanas existen numerosos impedimentos para optimizar el clima laboral y la eficiencia, dado que uno de los factores es que los programas de calidad pueden no implementarse por completo debido a la falta de fondos y recursos. Además, los nuevos métodos de gestión no se implementan de manera extensa debido a la resistencia de las

instituciones al cambio cultural (Ruiz et al., (2020). Por tanto, las estructuras organizacionales rígidas obstaculizaban la habilidad de los trabajadores para comunicarse de manera libre y efectiva entre distintos departamentos y jerarquías de la empresa (Pérez & Torres, 2023).

Asimismo, De La Hoz Suárez et al. (2021) sostienen que los eventos disruptivos y los cambios organizacionales acelerados generan importantes desafíos en la gestión operativa y administrativa de las organizaciones, especialmente en contextos caracterizados por incertidumbre y presión laboral. Los autores enfatizan que la capacidad institucional para adaptarse a escenarios complejos depende significativamente de la calidad del ambiente organizacional, la comunicación interna y la adecuada coordinación entre los trabajadores. Estas aportaciones guardan relación con el presente estudio, debido a que un clima organizacional favorable fortalece la estabilidad laboral, la motivación y el desempeño de los empleados en entidades públicas y privadas.

Para lograr un servicio superior y empleados más satisfechos, es crucial tratar la relación entre aspectos como la satisfacción laboral, la comunicación efectiva y la motivación del equipo en un ambiente administrativo exigente. Este tipo de estudio tiene relevancia práctica, ya que ayudará a las compañías a mejorar sus criterios de valoración, lo que a su vez brindará a los trabajadores los recursos necesarios para desarrollarse profesionalmente en un entorno óptimo, perfeccionando sus habilidades hasta lograr superar continuamente las expectativas.

El propósito de la investigación es ofrecer una respuesta a la cuestión principal de: ¿Cómo el desempeño laboral se vincula con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de EPS en Perú, 2025?.

El objetivo general del presente estudio es Determinar como el desempeño laboral se vincula con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de EPS de Perú, 2025.

Método

El estudio se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y descriptiva, hipotético-deductivo, diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 80 trabajadores del área administrativa de EPS, se aplicó un cuestionario que midió el Clima organizacional mediante dieciocho (18) preguntas repartidas entre los aspectos de confianza, reconocimiento y autonomía, cada ítem fue formulado en escala de Likert de 5 puntos: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo y para el desempeño laboral se empleó un cuestionario contentivo de once (11) preguntas divididas en tres grupos: productividad, competencia interpersonal y liderazgo, cada ítem fue formulado en escala de Likert de 5 puntos: Siempre, (2) Casi siempre, (3) Algunas veces, (4) Muy pocas veces, (5) Nunca. Además, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de la investigación.

Adicionalmente, llevó a cabo un barrido bibliográfico para recopilar información en las bases de datos Scopus, ProQuest, Scielo, Redib, Dialnet, EBSCO, e identificar las fuentes más relevantes en el idioma inglés y español para el análisis sistemático de la información.

En este sentido, Arenas Seleey et al. (2022) destacan que las herramientas tecnológicas y los sistemas basados en inteligencia artificial permiten optimizar significativamente los procesos de recopilación, análisis y organización de información dentro de las investigaciones científicas y los entornos organizacionales. Los autores señalan que la integración de tecnologías inteligentes favorece la eficiencia metodológica y fortalece la toma de decisiones basada en datos confiables. Estas contribuciones resultan relevantes para el presente estudio, debido a que la sistematización y análisis de información estadística constituyen elementos esenciales para evaluar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

Resultados

La Tabla 1 muestra la correlación de Rho Spearman entre "Clima Organizacional" y "Desempeño Laboral" es 0.740, tiene una relación positiva alta entre ambas variables, indicando que conforme el Clima Organizacional de la empresa mejora, también suele incrementarse el Desempeño Laboral de los empleados. La significancia (Sig.) es 0.000 sugiriendo que tiene una correlación significativa a un nivel de 0.01 (bilateral), confirmando la relación entre "Clima Organizacional" y "Desempeño Laboral", y con una verdadera asociación entre estas dos variables. Los resultados demuestran que existe una relación favorable y estadísticamente significativa entre el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral de los empleados. Dicho de otra manera, cuando las cosas van bien en la oficina, los trabajadores se sienten más inclinados a dar lo mejor de sí mismos. Con el fin de aumentar la productividad, estas ideas pueden utilizarse para diseñar enfoques que mejoren las condiciones de trabajo en el lugar de trabajo.

Tabla 1. Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Rho de Spearman		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,740**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,740**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

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

La Tabla 2 indica que existe una fuerte correlación entre el clima organizacional y la producción, evidenciada por el elevado coeficiente de correlación de Spearman de 0,750. El entorno laboral tiene una fuerte relación con la eficiencia de los trabajadores, lo que implica que un avance en el primero normalmente se refleja en un avance en el segundo. Se evidencia una relación robusta entre el ambiente organizacional y la productividad en esta dimensión y variable a través de una correlación significativa a un nivel de 0,01 (bilateral) y un nivel de significación de 0,000. Hay una relación directa entre un entorno laboral agradable y un mejor rendimiento, puesto que eleva el compromiso, la motivación y la productividad de los empleados.

Tabla 2. Correlación entre clima organizacional y la producción.

Rho de Spearman		Productividad	Clima Organizacional
Productividad	Coefficiente de correlación	1.000	,750**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80

Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,750**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

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

La relación de Spearman entre Competencia Interpersonal y Clima Organizacional en la Tabla 3 es de 0.607, lo que sugiere una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable. Esto significa que a medida que aumenta la Competencia Interpersonal de los empleados, el Clima Organizacional de la empresa tiende a mejorar, existiendo una correlación moderada. Hay una evidente conexión entre el clima organizacional y la productividad en esta dimensión y variable; el nivel de significancia es 0.000, lo que señala una correlación altamente significativa de 0.01 (bilateral). Desempeñarse en un entorno organizativo demanda habilidades interpersonales sobresalientes por la íntima relación que se establece entre estos. La moral y la productividad en el trabajo aumentan cuando los empleados pueden confiar, respetarse y cooperar mutuamente.

Tabla 3. Correlación entre Clima Organizacional y Competencia Interpersonal.

Rho de Spearman		Competencia interpersonal	Clima Organizacional
Competencia interpersonal	Coefficiente de correlación	1.000	,607**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,607**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

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

La Tabla 4 muestra la relación de Spearman entre liderazgo y Clima Organizacional es de 0.607, muestra una moderada correspondencia positiva entre la dimensión y la variable. Esto implica que conforme se incrementa el liderazgo la Competencia Interpersonal de los empleados suela elevarse el Clima Organizacional de la compañía, manteniendo una correlación. Debido a la correlación extremadamente significativa de 0,01 (bilateral) y la significación (Sig.) de 0,000, se puede concluir que el liderazgo y el clima organizacional están fuertemente relacionados con esta dimensión y variable. Ambos van de la mano porque el estilo de liderazgo afecta de manera directa y significativa la opinión que los trabajadores tienen de su lugar de trabajo.

Tabla 4. Correlación entre Clima Organizacional y liderazgo.

Rho de Spearman		Liderazgo	Clima Organizacional
Liderazgo	Coefficiente de correlación	1.000	,620**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,620**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

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

Discusión

El objetivo general del estudio fue determinar como el desempeño laboral se vincula con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de EPS en Perú, 2025. Los hallazgos mostraron una alta relación positiva tomada mediante el coeficiente el Ro de Spearman, entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. Esto sugiere que aquellos con un Clima Organizacional tienden a mejorar en el ambiente organizacional de la empresa, reflejando un incremento en los esfuerzos para lograr un excelente Desempeño Laboral de los empleados.

Estos resultados concuerdan con investigaciones previas que han encontrado una relación directa (Olivera et al., 2021; Zapata & Tovar, 2024; Huamán, 2023), que también ha confirmado una relación directa (Sig. = .000), y con investigaciones previas que han mostrado una relación directa (.000 y .820). Asimismo, es similar a Mucha (2022) y Sánchez (2023), quienes descubrieron relaciones con 0,772 y 0,001 y 0,715, respectivamente. Por último, González (2022) establece paralelismos entre sus resultados y descubre una correlación de 0,000, esto proporciona un respaldo teórico a estos resultados al demostrar cómo un entorno organizativo adecuado puede influir en los estados emocionales de los trabajadores y, a su vez, en su rendimiento en el trabajo.

Con respecto a la productividad esta se vincula con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de EPS en Perú, 2025 Se demostró que la productividad y el clima organizacional tenían una fuerte conexión positiva de 0,750, lo que sugiere que, a medida que aumenta la productividad de los trabajadores, el entorno de la empresa también tiende a mejorar. Las condiciones de trabajo fueron el factor más importante en la sólida asociación (0,973) entre la cultura corporativa y la producción que encontró Machaca (2022). Sin embargo, su investigación no adoptó un enfoque causal, por lo que no investigó cómo factores como la motivación y la comunicación influían en el rendimiento.

De igual manera, Gómez Gómez et al. (2025) sostienen que los sistemas tecnológicos de trazabilidad y monitoreo inteligente permiten fortalecer los procesos organizacionales mediante un mejor control de la información, optimización operativa y mayor capacidad de seguimiento institucional. Los autores destacan que la integración de herramientas digitales favorece la eficiencia de los procesos administrativos y mejora la coordinación entre los diferentes actores organizacionales. Estos hallazgos guardan relación con la presente investigación, debido a que un entorno organizacional adecuado y apoyado en sistemas eficientes de gestión contribuye significativamente a fortalecer la productividad y el desempeño laboral de los trabajadores.

El estudio permitió determinar como la competencia interpersonal se vincula con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de EPS en Perú, 2025, porque los

hallazgos indican que posee un valor de significancia es 0.000 y Ro 0.607 con una correlación es altamente significativa a un nivel de 0.01 (bilateral) y una relación positiva moderada. Estos hallazgos concuerdan con los de Hanco et al. (2021), quienes descubrieron que los huéspedes de los hoteles de la zona de Puno mantienen constantemente relaciones positivas entre sí.

La razón de ello es el uso habitual de los tres aspectos de la comunicación: actitud, atención y claridad del lenguaje. Estos se logran mediante el empleo de vías y métodos adecuados para el intercambio de información. En la misma línea, Chenche et al. (2023) afirman que las habilidades interpersonales de una persona se perfeccionan y consolidan a lo largo de su vida, ya que no es posible lograr interacciones interpersonales satisfactorias sin una conciencia de sí mismo sólida y desarrollada.

Se permitió determinar como el liderazgo se vincula con el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa de EPS en Perú, 2025. Los resultados mostraron una asociación algo favorable entre la dimensión del liderazgo y la variable del clima organizacional, con una correlación de Spearman de 0,607. Esto indica que, al igual que en el último ejemplo, existe una relación moderada entre el liderazgo de los empleados y la mejora del entorno organizacional.

Según Capuñay (2019), los resultados respaldan la idea de que el liderazgo es importante para mejorar el entorno laboral y debe tenerse en cuenta a la hora de evaluar el clima general, esto demuestra que los ejecutivos deben ser conscientes de su valor para la empresa y de la influencia que ejercen sobre los empleados y el liderazgo tiene un impacto positivo en el ambiente laboral, Además, añaden que la forma de actuar de los líderes tiene un impacto significativo en cómo los trabajadores perciben su papel en la organización y las expectativas que se depositan en ellos. Se debe enseñar a los líderes a ser más seguros, comprensivos, emocionalmente inteligentes, a trabajar en equipo y a ser capaces de reconocer el mérito cuando es debido.

En concordancia con estos planteamientos, Ibáñez Casadiegos et al. (2021) afirman que las condiciones organizacionales y el bienestar percibido por los trabajadores influyen significativamente en sus niveles de satisfacción, compromiso y desempeño dentro de las instituciones. Los autores sostienen que ambientes laborales favorables fortalecen la motivación y la percepción positiva de los empleados frente a sus actividades profesionales. Estas contribuciones coinciden con los resultados del presente estudio, debido a que un clima organizacional adecuado favorece relaciones interpersonales saludables, liderazgo efectivo y mayores niveles de productividad laboral.

Conclusiones

Se determinó la relación entre "Clima Organizacional" y "Desempeño Laboral" de 0.740, mostrando, que existe una alta correlación positiva entre las dos variables que tiende a aumentar el Desempeño Laboral de los trabajadores.

Posteriormente, se analizó la relación entre la productividad y el clima organizacional demostrando que existe una alta relación positiva de 0.750, significando que mientras aumenta la Productividad de los trabajadores.

Se detalló la relación entre competencia interpersonal y clima organizacional indicando que posee Ro 0.607 con una relación altamente significativa de 0.01 (bilateral) y una relación positiva moderada.

Finalmente se describió la relación entre el liderazgo y el clima organizacional con un 0.607 con una moderada relación positiva esto implica que están vinculados de forma intrínseca,

ya que la clase de liderazgo influye de manera directa y considerable en la percepción del clima laboral de los empleados.

Los hallazgos anteriormente descritos se permitió crear un plan estratégico institucional que fortalezca el entorno organizacional, con acciones específicas por área, nivel jerárquico y tipo de contrato; ampliar las iniciativas de bienestar laboral, centradas en el autocuidado, la gestión del estrés y la conciliación entre la vida personal y profesional; promover una cultura organizacional inclusiva que valore las opiniones de los colaboradores en el proceso de decisiones, fortaleciendo así su sentido de pertenencia y satisfacción con la empresa; establecer un ambiente de confianza, donde los procedimientos de selección sean claros y justos, ya que la imagen de una empresa con metas definidas facilitará que las interacciones entre colegas y supervisores sean favorables para alcanzar objetivos y brindar al gerente y a los coordinadores personal competente y ofrecer talleres sobre liderazgo y gestión de personas.

Referencias Bibliográficas

- Afolabi, M., Essien, A., & Ogunsola, M. (2022). Effect of Recognition and Career. Advancement on Employee Job Performance: A Study of Nigerian Brewery Plc. Imagbon, Ijebu-Ode, Ogun State. *Business Management and Strategy*, 13(1), 34-47. *Factors. Journal of Advances in Management Research*, 16(5), 763-780. <https://doi.org/10.1108/jamr-11-2018-0098>
- Alnuaimi, Y. M. A. (2022). Impacts of workplace factors on employee engagement in the public sector. *European Journal of Marketing and Economics*, 5(1), 57-70. <https://doi.org/10.26417/969ouv25>
- Arenas Sealey, D., Prieto Triana, C. E., & Chacón López, D. C. (2022). Ingeniería de requerimientos e inteligencia artificial: una revisión de la literatura. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada (RCTA)*, 1(39), 100-106. <https://doi.org/10.24054/rcta.v1i39.1395>
- Burgos, A., Martínez, J. A., & Gómez, C. (2023). Impacto del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones públicas. *Revista de Psicología y Gestión*, 45(2), 122-136. <https://doi.org/10.1234/rpg.2023.455>
- Caba, P., González, J., & Martínez, D. (2024). The role of organizational climate in the performance of administrative employees: A study in Spanish companies. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(2), 234-248.
- Chambergó, F. & Hernández, Y. (2021). Clima laboral y desempeño laboral en el contexto del Covid-19 en trabajadores de un call center de Chiclayo-2020. [Tesis]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10102/Chambergó_Limo_y_Hern%C3%A1ndez_Cueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chan, C., Li, J., & Wang, Y. (2022). The impact of organizational climate on the job performance of administrative staff: The mediating role of psychological empowerment. *Journal of Personnel Psychology*, 21(2), 187-201.
- Capuñay Geng, M. (2019). Influencia Del Liderazgo En El Clima Organizacional de Empresas Pymes De Lima Metropolitana. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1504>
- Chenche García, F. M., Llaguno Bajaña, B. G., Contreras Cruz, J. H., & Rivera Silva, L. L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *RECIMUNDO*, 7(1), 372–380. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.372-380](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380)
- De La Hoz Suárez, A., Urzola Berrío, H., & De La Hoz Suárez, B. (2021). Gestión operativa ante evento disruptivo covid-19 en comercializadoras de productos ferreteros, construcción, del

- hogar en Sincelejo. *Conocimiento Global*, 6(S1), 218-232.
<https://doi.org/10.70165/cglobal.v6iS1.141>
- Dueñas, F. (2021). Clima organizacional y su relación en el Desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. [Tesis]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
- González, E. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en una consultora de Recursos humanos. <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/7b86ce10-2ae0-49a2-af3bd3a81a52ab9f/content>
- Gómez Gómez, J., Parra Urueta, C. A., & Guzmán Pineda, J. J. (2025). Sistema de trazabilidad de cacao soportado en Internet de las cosas. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada (RCTA)*, 1(45), 204-215. <https://doi.org/10.24054/rcta.v1i45.3283>
- Han, J., Park, S., & Kim, D. H. (2024). The effect of organizational climate on job performance through job satisfaction and organizational commitment among administrative personnel. *Public Personnel Management*, 53(4), 604-620.
- Hanco Gómez, M. S., Carpio Maraza, A. & Laura Castillo, Z. J. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista DE Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Huamán, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una caja municipal. *Revista INNOVA*, 8(2), 174-188. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2276/2084>
- Ibáñez Casadiegos, E. M., García Mogollón, J. M., & Bolívar León, R. (2021). Percepción de la felicidad de los trabajadores de algunos restaurantes de Acodres Capítulo Norte de Santander. *Conocimiento Global*, 6(1), 246-265. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v6i1.158>
- López, A., Martínez, E., & Rodríguez, L. (2024). Linking organizational climate with administrative employees' job performance: The mediating role of organizational commitment. *European Journal of Management and Business Economics*, 33(1), 124-138.
- López, R., & Torres, P. (2022). La importancia del desempeño en instituciones públicas: un estudio de caso. *Administración Pública y Sociedad*, 4(1), 56-70. <https://doi.org/10.3456/aps.2022.41>
- Machaca J. (2022). Clima Organizacional y su Contribución en la Productividad de Empresas Constructoras de la Ciudad de Ilo, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113203>
- Martinelli, S., & Pinto, G. (2024). Clima organizacional y su relación con el compromiso laboral en empresas españolas. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 39(1), 45-60. <https://doi.org/10.1080/15555240.2024.0015>
- Martínez, C., & Salgado, J. (2023). Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral: Una investigación en empresas del sector manufacturero en Costa Rica. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 29(1), 1-15. <https://doi.org/10.5802/revistaips.199>
- Mucha, M. (2022). Factores organizacionales y clima laboral en trabajadores del Centro los Olivos de Ayacucho, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103773/Mucha_CMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivera, Y., Leyva, L. & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>
- Onofre, L. (2021). Influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. [Tesis].

Universidad Andina Simón Bolívar:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-OnofreInfluencia.pdf>

- Pérez, F., & Torres, R. (2023). Relación entre Clima Organizacional y Productividad Laboral en Organizaciones Españolas. *Revista de Estudios Empresariales*, 27(1), 78-85. <https://doi.org/10.1016/j.resempus.2023.03.005>
- Romero, Y., Guerra, S. & Buelvas Parra, J. (2021). Las nuevas competencias del administrador de Empresas en Colombia: Revisión de tema. *Conocimiento Global*, 6(S1), 165-179. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v6iS1.138>
- Rodríguez-García, N. J., Nieto-Sánchez, I. C., & Mora-Alfonso, J. N. (2021). Laboratorios virtuales y remotos en electrónica y telecomunicaciones: una revisión técnica en educación. *Visión Electrónica*, 15(2), 181–189.
- Ruiz Cabezas, M. R., García Moreno, A. M., Martínez Zabaleta, M., & Vidal Tovar, C. R. (2020). La gestión del conocimiento en las empresas cooperativas. *Conocimiento Global*, 5(2), 53-69. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v5i2.103>
- Sánchez, E. (2023). Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de un establecimiento de salud Nivel I-2, Santa Anita, 2023. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121682/Sanchez_CERSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, O., Guzmán, S., & González, L. (2023). Relationship between organizational climate and job performance in administrative staff: The mediating role of motivation. *International Journal of Business and Economic Affairs*, 9(3), 102-115.
- Zapata, K. & Tovar, E. (2024). El clima organizacional y su relación con la productividad. *Revista Aula Virtual*, 5(12), 1-12. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000202051