

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES
Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE
LA SELVA**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

RESPONSABLE: BRENDA BRIGITH ALVARADO RUIZ

TINGO MARÍA, PERÚ

2023



"Año de la unidad, la paz y desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 008-2023-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 04 del mes de mayo de 2023, siendo las 11:10 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.270/2021-D-FCEA, de fecha 09 de diciembre de 2021, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA UNAS**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **Brenda Brighth ALVARADO RUIZ**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : Unanimidad


CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:26 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 04 de mayo de 2023


Mag. **JUAN PAZ SOLDAN CHAVEZ**
Presidente




Lic. **LEONOR HUAMAN CAMACHO**
Miembro


Mag. **CESAR HUAMAN RAMIREZ**
Miembro


Dr. **INOCENTE SALAZAR ROJAS**
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 268- 2023 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de investigación

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	BRENDA BRIGITH ALVARADO RUIZ	23 % Veintitrés

Tingo Maria, 09 de octubre de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
Dr. Tomas Menacho Mallqui
DIRECTOR

C.C. Archivo



VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
OFICINA DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCION DEL
TITULO UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN DOCENTE
Y TESISISTA

(Resol. N° 113-2019-CU-R-UNAS)

I. Datos Generales de Pregrado

Universidad	:	Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad	:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
Título de tesis	:	Las Relaciones Interpersonales y la Percepción del Clima Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva
Programa de investigación	:	04 Gestión del Talento Humano.
Línea de investigación	:	41 Gerencia del Capital Humano.
Eje temático	:	4101 Gestión Estratégica del Capital Humano.
Autor	:	Brenda Brigith Alvarado Ruiz.
Asesor (es)	:	Inocente Feliciano Salazar Rojas.
Lugar de ejecución	:	Universidad Nacional Agraria de la Selva, ciudad de Tingo María, distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco.
Duración del trabajo	:	Inicio : Mayo 2021. Término : Setiembre 2021.
Financiamiento	:	FEDU : S/0.00 Propio : S/3,047.00 Otros : S/0.00

Tingo María, Perú, noviembre 2023.

Brenda Brigith Alvarado Ruiz
Tesisista

Inocente Feliciano Salazar Rojas
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fortaleza y refugio, quien me da la fuerza y constancia para continuar cualquier adversidad y asumir los retos como oportunidades.

A mi querido Padre que me cuida desde el cielo, sé que desde arriba el mes sigue brindando el mismo amor y apoyo como cuando estaba en vida, le debo todo.

A mi Madre y mi hermano, por estar conmigo incondicionalmente y apoyarme de una u otra manera en el trayecto de mi vida y confiar en mí puesto, gracias a sus esfuerzos y sacrificios estoy en la posición en la que me encuentro.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra alma mater, a la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por brindarme el servicio de aprender y compartir en todo momento mis conocimientos.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, quienes con gran entusiasmo y compromiso transmitieron y compartieron sus conocimientos y atesoradas experiencias.

Al Doctor Inocente Salazar Rojas quien, como asesor, con mucho empeño contribuyo con valioso asesoramiento, al desarrollo de este informe de tesis.

A las personas quienes de una u otra manera aportaron al logro de esta investigación, brindándome su apoyo y colaboración tanto física como emocionalmente; a mi tía Yadira Ruiz Tineo y a mi prima Brenda María Rodríguez Ruiz, a mis mejores amigas; Juliana, Yulissa y Zuleica y a mi compañero de siempre Joel Alejandro Villafuerte Flores; agradeciendo profundamente su valiosa colaboración.

1.2.3.4.7. Motivación.....	11
1.2.3.4.8. Liderazgo.....	12
1.3. Definición de términos básicos	12
1.3.1. Agradabilidad.....	12
1.3.2. Autonomía	12
1.3.3. Calidad del clima laboral	12
1.3.4. Comunicación asertiva.....	12
1.3.5. Confianza	12
1.3.6. Cooperación	12
1.3.7. Empatía	12
1.3.8. Equidad	13
1.3.9. Habilidades humanas	13
1.3.10. Liderazgo	13
1.3.11. Líder orientado a las relaciones	13
1.3.12. Motivación	13
1.3.13. Reconocimiento	13
1.3.14. Relaciones laborales	13
1.3.15. Relaciones interpersonales positivas	13
1.3.16. Sinergia	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1. Hipótesis general	14
2.2. Hipótesis específicas.....	14
2.3. Matriz de consistencia	14
2.4. Operacionalización de Variables	14
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	17
3.2. Diseño y método de la investigación.....	17
3.3. Población y muestra	18
3.4. Técnicas de recolección de datos	19
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	19
3.5.1. Estadísticas descriptivas y de tendencia central.....	20
3.5.2. Estadística inferencial	20
3.6. Procedimientos	21
3.6.1. Análisis del instrumento de medición.....	21

3.6.2. Fiabilidad del instrumento	21
3.6.3. Validez del instrumento	22
CAPITULO IV: RESULTADOS	24
4.1. Descripción de la muestra	24
4.2. Relaciones interpersonales desarrolladas por los servidores civiles en las principales Unidades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva	25
4.2.1. Relaciones derivadas de la formación personal	26
4.2.2. Relaciones derivadas del entorno laboral	28
4.3. Clima laboral en la percepción de servidores civiles en la UNAS	32
4.4. Demostración de hipótesis	59
4.4.1. Hipótesis general	59
4.4.2. Hipótesis específica	61
4.4.2.1. Hipótesis específica de la dimensión relaciones derivadas de la formación personal.....	61
4.4.2.2. Hipótesis específica de la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral	64
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	68
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	74
ANEXOS	77
Anexo 1: Juicio de expertos (docente): Miguel Angulo Cárdenas	78
Anexo 2: Juicio de expertos (Funcionario): Wilfredo Crispín Guillen	79
Anexo 3: Juicio de expertos (Funcionario): Anamelba Terrones Valles.....	80
Anexo 4: Cuestionario	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1. Matriz de consistencia.....	15
2. Operacionalización de variables	16
3. Población-Muestra de trabajadores de las Unidades administrativas	19
4. Grado de relación según coeficiente de relación	21
5. Confiabilidad del instrumento.....	22
6. Validación del instrumento de medición.	22
7. Características de la muestra considerada para la investigación.....	24
8. Niveles de relaciones interpersonales desarrollados	25
9. Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.....	30
10. Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral	30
11. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral	31
12. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.....	31
13. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral	31
14. Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral	32
15. Niveles de clima laboral desarrollados en los servidores de la Universidad Nacional agraria de la selva.....	33
16. Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Autonomía	34
17. Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Autonomía	34
18. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Autonomía	35
19. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Autonomía	35

20. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Autonomía	35
21. Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Autonomía	36
22. Niveles logrados en la Unidad Abastecimiento de la dimensión Cooperación y apoyo.....	37
23. Niveles logrados en la Unidad Tesorería y Contabilidad de la dimensión Cooperación y apoyo.....	37
24. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Cooperación y apoyo.....	38
25. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Cooperación y apoyo	38
26. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Cooperación y apoyo.....	39
27. Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Cooperación y apoyo.....	39
28. Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Reconocimiento.	40
29. Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Reconocimiento.	41
30. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Reconocimiento.	41
31. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Reconocimiento.	41
32. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Reconocimiento.	42
33. Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Reconocimiento.	42
34. <i>Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Organización y Estructura.</i>	43
35. Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Organización y Estructura	44
36. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Organización y Estructura	44

37. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Organización y Estructura	45
38. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Organización y Estructura	45
39. Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Organización y Estructura	46
40. Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Innovación.	47
41. Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Innovación.	47
42. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Innovación.	48
43. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Innovación.	48
44. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Innovación.	48
45. Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Innovación.	49
46. Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Transparencia y Equidad	50
47. Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Transparencia y Equidad.	50
48. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Transparencia y Equidad	51
49. <i>Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Transparencia y Equidad.</i>	<i>51</i>
50. <i>Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Transparencia y Equidad.</i>	<i>52</i>
51. Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Transparencia y Equidad	52
52. Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Motivación.	53
53. Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Motivación.	54

54. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Motivación.....	54
55. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Motivación.....	55
56. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Motivación.....	55
57. Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Motivación.....	55
58. Niveles logrados en la Unidad Abastecimiento de la dimensión Liderazgo.....	57
59. Niveles logrados en la Unidad Tesorería y Contabilidad de la dimensión Liderazgo.....	57
60. Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Liderazgo.....	57
61. Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Liderazgo.....	58
62. Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Liderazgo.....	58
63. Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Liderazgo.....	59
64. Correlaciones entre relaciones interpersonales y el clima laboral, con Rho de Spearman.....	60
65. Diferencias de promedios entre grupos de relaciones interpersonales y la percepción de clima laboral en las diferentes Unidades u Oficinas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.....	61
66. Correlación entre relaciones derivadas de la formación personal y el clima laboral, con Rho de Spearman.....	62
67. Diferencias de promedios entre grupos de relaciones derivadas de la formación personal y la percepción de clima laboral en las diferentes Unidades u Oficinas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.....	64
68. Correlación entre relaciones derivadas del entorno laboral y el clima laboral, con Rho de Spearman.....	65

69. Diferencias de promedios entre grupos de relaciones derivadas del entorno laboral y la percepción de clima laboral en las diferentes Unidades u Oficinas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.....	67
70. Resumen de correlaciones logradas para las hipótesis planteadas.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Índice
1. Esquema del diseño de investigación.....	18
2. Valoraciones logradas en las relaciones derivadas de la formación personal, en servidores civiles de la UNAS	26
3. Evaluación del sexo del personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones	27
4. Evaluación de la edad del personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones	27
5. Evaluación de la condición laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones.....	28
6. Media de valoraciones logradas en las relaciones derivadas del entorno laboral, en servidores civiles de la UNAS	29
7. Media de valoraciones logradas en la dimensión autonomía, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	33
8. Media de valoraciones logradas en la dimensión cooperación y apoyo, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	36
9. Media de valoraciones logradas en la dimensión reconocimiento, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	40
10. Media de valoraciones logradas en la dimensión organización y estructura, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	43
11. Media de valoraciones logradas en la dimensión innovación, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	46
12. Media de valoraciones logradas en la dimensión transparencia y equidad, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	49
13. <i>Media de valoraciones logradas en la dimensión motivación, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</i>	<i>53</i>
14. <i>Media de valoraciones logradas en la dimensión liderazgo, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</i>	<i>56</i>
15. Diagrama de dispersión Relaciones interpersonales y Clima laboral.....	60

16. Diagrama de dispersión Relaciones derivadas de la formación personal y Clima laboral.	63
17. Diagrama de dispersión Relaciones derivadas del entorno laboral y clima laboral	66

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer el nivel de influencia entre las relaciones interpersonales y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 22 ítems con la escala de medición tipo Likert. La población del estudio fue conformada por el personal de las Unidades administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (93) en el año 2022. El tipo de estudio es básico, de nivel correlacional, el método descriptivo, el diseño no experimental transversal.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Los estudios dieron como resultado una influencia significativa entre las relaciones interpersonales y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva ($R_s=0.753$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$). En la dimensión relaciones interpersonales derivadas de la formación personal existe una relación directa positiva pero moderada, es decir, a una mejora en dichas relaciones también mejorara el clima laboral ($R_s=0.636$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$); en la siguiente dimensión relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral están correlacionadas con sus percepciones del clima laboral ($R_s=0.691$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$), es decir, la percepción de una dimensión influye en la otra y viceversa.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales, Formación personal, Formación laboral, Clima Laboral.

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the level of influence between interpersonal relationships and the perception of the work environment of administrative workers at the Universidad Nacional Agraria de la Selva. For data collection, a 22-item questionnaire with the Likert-type measurement scale was used. The study population was made up of the staff of the administrative units of the Universidad Nacional Agraria de la Selva (93) in the year 2022. The type of study is basic, correlational level, the descriptive method, the cross-sectional non-experimental design.

For the hypothesis test, the Spearman's Rho statistic was used. The studies resulted in a significant influence between interpersonal relationships and the perception of the work environment of administrative workers at the Universidad Nacional Agraria de la Selva ($R_s=0.753$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$). In the dimension of interpersonal relationships derived from personal training, there is a positive but moderate direct relationship, that is, an improvement in these relationships will also improve the work environment ($R_s=0.636$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$); In the next dimension, interpersonal relationships derived from the work environment are correlated with their perceptions of the work environment ($R_s=0.691$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$), that is, the perception of one dimension influences the other and vice versa.

Keywords: Interpersonal Relations, Personal Training, Job Training, Work Environment.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las relaciones interpersonales y el clima laboral son conceptos muy estudiados en el campo organizacional. El ambiente laboral se ha convertido en un fenómeno complejo el cual no es diferente a la calidad de vida en el trabajo, puesto que este influye directa o indirectamente debido que son elementos interrelacionados que contribuyen al desarrollo organizacional.

Por consiguiente, la mejora en las relaciones interpersonales y el clima organizacional es sustancial en las organizaciones que buscan mejorar el ambiente laboral.

Es de importancia mencionar que en la actualidad se requieren mayores habilidades para el desarrollo de actividades y desempeño de responsabilidades, de manera que se cumplan las metas y objetivos establecidos por las instituciones públicas, ello en coordinación con el capital humano, resultado de las relaciones interpersonales y el clima laboral que se suscita en cada unidad de trabajo (Villavicencio y Bayona, 2020).

En ese sentido, a nivel nacional no es ajeno en el contexto, sin embargo, no le dan la debida importancia y necesidad, encontrándose aún en proceso de maduración y entendimiento como una herramienta efectiva del clima laboral, por consiguiente, la incidencia en la obtención de metas y propósitos laborales.

En el Perú se rigen por normativas toda institución pública en los distintos procesos, todas ellas en cumplimiento con la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y normativas internas de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF); y Manual de Organización y Funciones (MOF) de cada entidad.

Así mismo se mantienen regímenes de contratación administrativas, las cuales engloban distintas condiciones laborales que no reflejan el resultado de actividades administrativas trazadas; siendo ello producto de la ausencia de formación académica y profesional en el personal.

El capital humano comprende a todo el personal administrativo -que labora en las distintas Unidades que conforman a toda institución pública- siendo los procesos administrativos dotados de diferentes perspectivas, entre estos son el conocimiento, experiencia, motivación, interés profesional, talento, actitud, habilidad, potencial, salud, etc.

Por otro lado, las relaciones interpersonales y el clima laboral despliegan una preponderancia directa en comportamiento de los distintos funcionarios que laboran en una organización, compañía o entidad, por tanto, define la forma en el que el colaborador percibe y realiza su trabajo, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la función que desempeña Mendoza

En las circunstancias actuales es necesario que las entidades públicas tomen conciencia por conocer y aplicar temas como las relaciones interpersonales, así mismo, sobre el clima laboral, debido que el comportamiento de las personas en un ambiente laboral afecta directamente a los propósitos de la entidad.

A nivel local, los estudios han podido constatar que el clima laboral se compone con las estructuras del trabajo y las relaciones interpersonales se desarrollan con los superiores y colaboradores de distintos niveles profesionales siendo un papel importante para el desempeño en el puesto de trabajo, adquiriendo el trabajador experiencia suficiente para lograr eficiencia en sus funciones.

Partiendo del contexto que se encuentra el clima laboral de los administrativos dentro de las diferentes áreas de la entidad, se busca evaluar y determinar las relaciones interpersonales y su clima laboral siendo una herramienta estratégica el cual aporte y busque mejorar el clima laboral de la institución.

El propósito de la presente investigación es evaluar las relaciones interpersonales y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, teniéndose en cuenta los resultados obtenidos de las actividades realizadas en el quehacer administrativo y el clima que está se genera en la Unidad administrativa en favor de la ejecución de los procesos administrativos establecidos según base legal nacional e institucional.

Asimismo, para estimar la influencia entre las variables a investigar, se planteó la pregunta general: ¿Las relaciones interpersonales tendrá influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva?; y las dos preguntas específicas son: ¿Las relaciones derivadas de la formación personal tendrá influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

¿Las relaciones derivadas del entorno laboral tendrá influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

El objetivo de la presente investigación fue establecer el nivel de influencia entre las relaciones interpersonales y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, seguido de dos objetivos específicos: determinar el nivel de influencia entre las relaciones derivadas de la formación personal y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; y determinar el nivel de influencia entre las relaciones derivadas del entorno laboral y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Las dimensiones de la variable de relaciones interpersonales son: relaciones derivadas de la formación personal, relaciones derivadas del entorno laboral con sus indicadores, empatía, agradabilidad, respeto, comunicación asertiva, confianza y sinergia, son 6 ítems en total, que nos permiten estudiar la variable independiente.

Las dimensiones de la variable de clima laboral son: autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación, y liderazgo; con sus indicadores, tomas de decisiones, solución de problemas, cooperación en el ambiente, apoyo que recibe, premiación, distinción, proceso coordinado y organizado, restricción burocrática, receptividad de ideas y opiniones, creatividad, transparencia, equidad, en el logro del desempeño, en la producción destacada, comportamiento de la dirección y comportamiento del superior inmediato, son 16 ítems en total, que nos permiten estudiar la variable dependiente.

El resultado que se obtuvo de la exploración, así como las discusiones de estos, serán posibles para sustentar futuras investigaciones, apoyar o refutar investigaciones relacionadas a las relaciones interpersonales y el clima laboral.

Considerándose las conclusiones de los hallazgos, y en establecer la relación de las variables estudiadas, se plantean recomendaciones o sugerencias que pueden ser aplicadas en favor a mejorar la proyección de las relaciones interpersonales entre el personal de las unidades administrativas que conforman a la institución pública estudiada como unidad de análisis.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Rivera et al. (2016) en su investigación busco analizar si las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional y la motivación laboral de los funcionarios que laboran en Integrados en Salud IPS LTDA en el I semestre del año 2016. Para la encuesta se utilizó escala tipo Likert, con 3 dimensiones con 18 preguntas de la variable clima social organizacional, y 2 dimensiones con 13 preguntas de la variable relaciones interpersonales. La muestra compuesta por 52 funcionarios. La metodología de investigación cuantitativa con diseño no experimental, el tipo de estudio aplicado de alcance correlacional y corte transversal. Para la prueba de fiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, para la prueba estadística de correlación se utilizó Rho de Spearman y para el análisis diferencial Shapiro Wilk y el contraste de hipótesis de hipótesis Kruskal Wallis y Mann Whitney. En los resultados se evidencia una correlación positiva en las relaciones interpersonales y la motivación laboral ($\rho=47$), indicando que mientras más favorable sean percibidas las relaciones interpersonales, más alta será la motivación laboral; así mismo, se evidencia una correlación positiva en las relaciones interpersonales y el clima social organizacional ($\rho=37$), es decir, mientras más favorable sean percibidas las relaciones interpersonales, mejor será percibido el clima social organizacional.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Mendoza (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados de la Municipalidad Distrital el Porvenir-Trujillo. En la muestra participaron 92 empleados a los cuales se les aplicaron tanto encuesta (valoración cuantitativa), así como observación directa, entrevista y visitas domiciliarias (valoración cualitativa). Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada, basado en un diseño explicativo. Los resultados permiten determinar una influencia directa de las relaciones interpersonales en el clima

laboral; esto se contrasta al evidenciarse que en la institución evaluada existe inadecuadas relaciones interpersonales, deficiente comunicación interna, escaso trabajo en equipo y bajo liderazgo, los cuales determinan el deficiente clima laboral.

Quinte (2017) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las relaciones interpersonales y clima laboral de la institución Educativa María de Fátima, Huancayo. Para la aplicación en una muestra de 24 docentes, se utilizaron dos instrumentos de medición referidos tanto a la variable relaciones interpersonales y clima laboral, los mismos que fueron sometidos a la validez y confiabilidad respectiva. La metodología desarrollada responde al enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional. Los resultados de prueba de hipótesis permitieron evidenciar un coeficiente de correlación de Spearman de ($r = 0.638$, $\text{sig} = 0.05$). En conclusión, con los resultados obtenidos queda demostrado de que las relaciones interpersonales determinan de manera directa los niveles de clima laboral en la institución educativa evaluada.

1.1.3. Antecedentes Locales

Vargas (2015) llevó a cabo su investigación estableciendo como objetivo determinar los principales factores de las relaciones interpersonales que influyen en el clima laboral del hospital Tingo María. Para la recolección de los datos se utilizó una encuesta, el cual se aplicó a una muestra de 128 personas entre profesionales, técnicos y auxiliares del hospital de Tingo María. Para la comparación de grupos utilizó la prueba T de Student y U de Mann Whitney y para la prueba de hipótesis general usó el análisis de regresión lineal múltiple. Los resultados del de regresión muestran una correlación de ($r = 0.60$) y un coeficiente de determinación de ($R^2 = 0.33$), el cual indica que las variables consideradas en las relaciones interpersonales explican en 33% la variación en el clima laboral. Además, el análisis de varianza indica que el modelo es adecuado para el análisis ($F=11.176$; $\text{sig.} = 0.00 < \alpha = 0.05$). En conclusión, la comunicación y los valores son los principales factores de las relaciones interpersonales que influyen en el clima laboral de los colaboradores.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. *Relaciones interpersonales*

Hernández et al. (2011), indican que, sobre el ambiente laboral, el ser humano invierte gran porción de su tiempo; dándose que las relaciones se comportan y surgen de manera espontánea como resultado de la necesidad de lograr sus objetivos.

Es inherente que a todas las tareas que se implican en el desarrollo de todo trabajo, sean desarrolladas en base a las relaciones interpersonales, las cuales se establecen a través de la comunicación entre los compañeros laborales y con ello alcanzar los objetivos personales y de la organización.

las relaciones interpersonales se contextualizan como una interacción mutua entre dos o más personas, por medio de la cual se transmiten y reflejan indistintas emociones; siendo -a causa de esta acción en distintos niveles socioeconómicos u organizacionales- el establecimiento y fortalecimiento de ‘relaciones sociales’ (López, 2005; Paitán, 2017; Bonilla, 2020).

Caso distinto, es hablar de **calidad de las relaciones interpersonales, lo cual dependerá de la interacción entre individuos con subjetivos homogéneos y en distintos niveles** (Jones y George, 2010, pp.507-508).

Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2009) declaran que los gerentes deben identificar cuando las necesidades de afiliación son la principal fuente de motivación, y por tanto, las personas valoran su empleo como una oportunidad para conformar y establecer **relaciones interpersonales**.

Además, estos mencionan que los equipos tienen un efecto significativo sobre el comportamiento de los empleados. Por último, indican que los empleados quieren líderes en favor de potenciar y solidificar **las relaciones interpersonales**. (Hellriegel y Slocum, 2009, pp.198-310).

Sobre la importancia de las relaciones Robbins y DeCenzo (2008) comentan que las relaciones interpersonales, juegan un papel importante para satisfacer las necesidades sociales del individuo” (p. 430).

1.2.2. *Conflicto en las relaciones interpersonales*

Franklin y Krieger (2011) establecen que la atención a las relaciones interpersonales es la igualdad de consideraciones suscitadas entre colaboradores

laborales sin distinción o afinidad étnica; fomentando relaciones respetuosas y afectivas entre distintos niveles de organización.

Griffin (2011) describe al conflicto como desacuerdos entre dos o más individuos, grupos u organizaciones; pudiéndose intensificar en el tiempo.

Asimismo, Griffin menciona que cuando los individuos laboran en conjunto dentro de una organización, los procesos y actividades no transcurren con normalidad. Los conflictos es un elemento inevitable entre la interrelación de las personas y con ello influyendo directamente a las relaciones.

1.2.2.1. Fuentes de conflictos interpersonales. De acuerdo con DuBrin (2008), existen diversas fuentes que originan conflictos entre las personas. Una vez identificado el origen del conflicto, está libre a solucionarse y con ello evitar la generación de otro.

Existen diversos tipos de conflictos en un ambiente laboral, pudiendo ser generado por la falta de expresión y comprensión entre las personas dentro de una organización, toda vez que existe la incompatibilidad de caracteres, metas, valores y deseos.

Dentro de estos pueden comprender a las competencias por recursos escasos: una de las principales causas de conflicto laboral. En estos recursos pueden incluirse recursos materiales y capital humano.

Así también; y considerándose como el problema focal en un ambiente u organización es el conflicto de funciones, el cual deriva del hecho de elección entre dos propuestas competitivas entre sí. Un buen ejemplo sería recibir órdenes contradictorias de dos personas que se encuentran por encima jerárquicamente en la empresa. Si usted cumple los deseos de una de ellas, la otra se molestará.

Seguidamente se toma en cuenta dos puntos relevantes relacionados con la resolución del conflicto y el manejo de conflicto en grupo **en el desarrollo de habilidades interpersonales:**

1.2.2.2. Resolución de conflictos con los demás en el desarrollo de habilidades interpersonales. Según sostiene DuBrin (2008) el conflicto laboral es prácticamente inevitable, puesto que la competitividad entre personas siempre va a existir y sobre todo por la escasez de recursos. “Por lo tanto, las relaciones interpersonales efectivas dependen de que se sepa resolver muy bien los conflictos” (pp. 9-10).

Las personas tienen mayores probabilidades de generar nuevas habilidades, siempre y cuando sienta la necesidad de cambiar. Para identificar sus necesidades de desarrollo en lo que se refiere a las relaciones interpersonales, recurren al autoanálisis y al feedback en base a sus acciones (Dubrin, 2008, p. 13).

La locación laboral brinda oportunidades en favor al desarrollo de habilidades interpersonales. Ciertas experiencias dentro de una organización sirven para el desarrollo de habilidades interpersonales tales como las nuevas responsabilidades, problemas entre los compañeros de trabajo y superiores prepotentes y narcicistas (DuBrin, 2008, p. 13).

1.2.2.3. Manejo de conflicto en grupos. Robbins y Coulter (2014) otro proceso significativo grupal es el manejo de conflictos. A medida que el grupo se enfrenta a tareas asignadas para su desarrollo o problemas a dar solución.

El conflicto viene a ser la percepción de diferentes concepciones y posturas irreconciliables e intransigentes respectivamente. De acorde a la perspectiva tradicional de un conflicto, esta debe de evitarse ya que su existencia desintegra acciones y actividades en favor al grupo y a la organización. Así también, la perspectiva del conflicto según las relaciones humanas son resultados inexorables en cualquier grupo, siendo este de carácter negativo o positivo para el desempeño en equipo.

Por otra parte, el conflicto, predispone que su presencia en cierto grado es necesario para un desempeño eficaz de los procesos en una organización (Robbins y Coulter, 2014).

1.2.2.4. Establecimiento de relaciones interpersonales positivas. Según Whetten y Cameron (2011) diversas investigaciones sustentan que las relaciones interpersonales son importantes para generar actitudes positivas tanto en el ambiente personal como en lo laboral.

Baker y Dutton (como se citó en Whetten y Cameron, 2011) dice que cuando la gente experimenta interacciones positivas, se siente motivada y fortaleciendo relaciones positivas generándose un ambiente cálido y positivo.

Sin embargo, los efectos de las relaciones positivas se fortalecen en el tiempo, generando que los individuos sean capaces de establecer relaciones positivas, teniendo consecuencias favorables en el aspecto fisiológico, emocional, intelectual y social. Heaphy y Dutton, y Gable (como se citó en Cameron, 2011, p. 238).

Whetten y Cameron (2011) afirman que las relaciones positivas generan que las personas se sientan seguras, permitiendo una mayor concentración en la ejecución de sus actividades.

Además, indican que las relaciones positivas **fomentan la cooperación**, aminorando los conflictos y con ello, éxito en el desempeño. Los empleados se muestran más leales y comprometidos con su trabajo y con la empresa cuando existen relaciones positivas, incentivando la creatividad e innovación, como también la capacidad para adaptarse a indistintos cambios, mostrando índices más altos cuando las relaciones positivas influyen en la fuerza laboral. (Gittell, y otros; como se citó en Whetten y Cameron, 2011).

Sobre el manejo de las relaciones DuBrin (2008) menciona que esta comprende las habilidades interpersonales de comunicación diáfana para resolver conflictos, y de esta manera fortalecer relaciones personales.

1.2.2.5. Dimensiones de las relaciones interpersonales. Para la estructuración de las dimensiones se toma en cuenta a Beiza (2012) quien, presentó dos dimensiones sobre las relaciones interpersonales. La primera distingue puntualmente relaciones humanas, y la segunda las relaciones laborales.

En este sentido y basándonos en sustento de Beiza (2012), en el estudio también se presenta dos dimensiones: estas son las relaciones derivadas de la formación personal y las relaciones derivadas del entorno laboral.

1.2.2.5.1. Relaciones derivadas de la formación personal

a. Respeto. Hellriegel y Slocum (2009) explican sobre la incivilidad en las relaciones interpersonales, describiendo que esta implica rudeza y falta de consideración con los compañeros laborales, incluyendo la violación de diversas normas de la institución en la que se labora.

Por otro lado, Griffin (2011) establece que la naturaleza de las relaciones interpersonales en una organización es múltiple de acorde al número de miembros en una

institución; pudiendo influenciar positiva y negativamente con el desempeño de la organización.

b. Agradabilidad. Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionan que la agradabilidad tiene estrecho vínculo con la relación interpersonal. La agradabilidad permite que cualquier persona se desempeñe correctamente y con resultados fructíferos en distintos cargos como cumpliendo distintas tareas.

Según Robbins y Timothy (2013) indican que las personas amables gozan de un mayor índice de aceptabilidad, desempeñándose mejor y con mejores opciones para su crecimiento.

c. Empatía. De acuerdo con Dávalos (2012) ser empático es poder reconocer las emociones ajenas, identificando emociones con una capacidad mayor de comprensión de sentimientos y necesidades.

1.2.2.5.2. Relaciones derivadas del entorno laboral

a. Comunicación asertiva. De acuerdo con Chiavenato (2014), en la teoría de las relaciones humanas, la comunicación cumple un papel fundamental en favor de las relaciones interpersonales.

Según indica Dávalos (2012) la asertividad se define como la “afirmación positiva, la cual denota seguridad, sencillez y fuerza en su contexto” (p. 79).

Según lo expuesto, la comunicación asertiva es una habilidad personal que expresa sentimientos, pensamientos y opiniones, considerándose la posición de los demás (Dávalos, 2012).

Finalmente, Puchol (2003) subraya que “la aserción supone la comunicación honesta y en el momento oportuno para conseguir las metas mutuas de trabajo” (p. 140).

b. Confianza. De acuerdo con Newstrom (2011) es la capacidad en la cual una persona depende voluntariamente de acciones tomadas por otro individuo, implicando la disposición a correr riesgos interpersonales

Toda relación interpersonal se asienta en la confianza interpersonal. (Chiavenato, 2006).

Los autores Koontz y Weihrich (2013) señalan que “las amenazas y desconfianza influyen negativamente con la comunicación interpersonal, abierta y honesta.

c. **Dimensión sinergia.** Chiavenato, I. (2017) refiere que en las organizaciones surge la dimensión sinérgica para aprovechar la sinergia del trabajo coordinado y en conjunto con los demás compañeros de trabajo.

De acuerdo con Griffin (2011) las buenas relaciones interpersonales dentro de una organización son fuente principal de sinergia entre compañeros que trabajan para el bien común de la organización, pudiéndose alcanzar metas u objetivas en un menor tiempo en favor de la organización.

Rosales y otros (2013) añaden conceptualmente dicho término afirmando que la sinergia solo se presenta cuando el o los objetivos logrados son alcanzados en conjunto y con valores agregados, dilucidando con ello que se obtienen mejores resultados que si las partes se hubieran logrado individualmente.

1.2.3. Clima laboral

Gan y Triginé (2006) mencionan que desde mucho tiempo atrás el clima laboral es considerado el concepto de mayor importancia en el que hacer de las organizaciones., siendo la clave para generar equipos de trabajo que logren aunar las distintas áreas que conforman la organización

De acuerdo con la definición de los autores Ruiz y otros (2013) consideran a clima laboral como ambiente laboral, siendo percibido en la organización.

En tanto Aparicio y Blanco (2007) definen al clima laboral como el conjunto de condiciones que rodean a una persona en su entorno laboral” (p. 64).

Carrión, J. (2007) se define como la percepción compartida por los empleados de una organización en el ejercicio de sus actividades propias, ello comprendido en diversos ámbitos como relaciones humanas, comunicación, etc.

1.2.3.1. Apoyo de la gerencia para fomentar la calidad del clima laboral.

Según Werther y Davis (2008) la administración de los recursos humanos debe contribuir y mantener un adecuado clima laboral, declarando que una de las funciones esenciales del departamento de recursos humanos, es obtener respaldo de los gerentes.

1.2.3.2. Tipos y beneficios del estudio del clima laboral. En cuanto a los tipos se presentan tanto el autoritario, así como el participativo, ambos evaluados en diferentes sistemas. También se describen los beneficios del estudio del clima laboral. Seguidamente se detallan ambos temas:

a. Tipos de clima. Bordas, M. (2016) hace un resumen sobre los tipos de clima, basados en los aportes de diferentes estudios de otros autores, es así como seguidamente se presenta las ideas tomadas en cuenta.

- **Clima de tipo autoritario ‘Sistema I–Autoritarismo explotador’.** Se caracteriza por la falta de confianza dirigida a sus, siendo la alta dirección quien establece las directivas y toma de decisiones en la organización. Los empleados trabajan bajo una atmósfera de miedo y amenazas. Se presenta un ambiente estable, donde no existe la comunicación constante entre la dirección y sus empleados (Borda, 2016).

- **Clima de tipo autoritario ‘Sistema II–Autoritarismo paternalista’.** Se da una mayor confianza entre la alta dirección y sus empleados, estableciéndose decisiones en la gerencia, como en los niveles inferiores. Las recompensas y castigos en su mayoría son métodos aplicados por excelencia con el fin de estimular a los trabajadores (Borda, 2016).

- **Clima de tipo participativo ‘Sistema III–Consultivo’.** Existe participación de los empleados en la toma de decisiones. Permitiendo que los empleados tomen decisiones específicas en distintas unidades inferiores. La comunicación es descendente. Las recompensas y amonestaciones se utilizan para estimular las actitudes de los trabajadores (Borda, 2016).

- **Clima de tipo participativo ‘Sistema IV–Participación en grupo’.** Existe plena confianza para la toma de decisiones de los empleados, integrando a las distintas unidades que conforman la organización, dándose una comunicación activa de forma lateral y motivando a los empleados a su participación en el cumplimiento de los objetivos de la organización en su conjunto. (Bordas, 2016).

b. Los beneficios del estudio de clima laboral. Según Pereda y otros (2014) se identifica tres beneficios comunes:

- Conocer lo que piensan las personas y no lo expresan a través de opiniones y sugerencias (Pereda y otros, 2014).

- Crean un canal de comunicación bidireccional entre la gerencia y los empleados que son parte de la organización, en favor de la mejora de los procesos (Pereda y otros, 2014).
- Dirigen acciones de mejora considerándose los resultados obtenidos permitiendo un análisis real, lo cual permitirá la ejecución de óptimos planes de acción para situaciones problemáticas (Pereda y otros, 2014).

1.2.3.3. Factores en el clima laboral sus riesgos derivados y mejora de la productividad. En esta parte se aborda el tema sobre los principales factores que inciden en el clima laboral, así también los riesgos que deriva finalizando en la descripción de cómo un buen clima laboral mejora la productividad. A continuación, se tratan los temas descritos:

a. Factores determinantes en el clima laboral. Según Aparicio y Blanco (2007), el clima laboral depende de la gestión de la gerencia, el comportamiento de los trabajadores y la locación en donde se realizan las actividades laborales.

Aparicio y Blanco (2007) explican que un mayor número de organizaciones invierten mayor capital en saber y mejorar su clima laboral. Estos estudios, abordan la medición del nivel de motivación de los trabajadores, etc.

b. Riesgos psicosociales derivados del clima laboral. Aparicio y Blanco (2007) indican que ha surgido una transformación sociocultural en el ámbito laboral ya que existen nuevas exigencias laborales dando origen a nuevos riesgos psicosociales.

Estos riesgos laborales se han posicionado en distintas organizaciones generando dispositivos legislativos, entre ellos el acoso laboral o mobbing, siendo esta descrita como la presión y maltrato psicológico ejercido para una persona por la gerencia o caso contrario practicada por un grupo hacia otro durante un tiempo prolongado (Aparicio y Blanco, 2007, pp. 64-65).

Burnout al respecto la define como un síndrome clínico, el cual consiste en una sobrecarga psicológica, acrecentando agotamiento emocional, mala toma de decisiones, baja autoestima, etc. (Aparicio y Blanco, 2007, p. 65).

c. Clima laboral en la mejora de la productividad a largo plazo. Esta se ve determinada por el juicio crítico ejercido por el personal hacia su propio desempeño dentro de la organización (Werther y Davis, 2008).

La mayoría de las personas consideran que se disfruta de un buen clima laboral cuando contribuye al éxito de la organización de manera significativa (Werther y Davis, 2008).

1.2.3.4. Dimensiones del clima laboral. Bordas (2016) considera sobre el clima laboral que goza de carácter multidimensional, constituido por dimensiones relativas a las personas, grupos y la organización en su conjunto. Por tanto, propone ocho dimensiones que se dan para el diagnóstico del clima laboral (p. 26).

1.2.3.4.1. Autonomía. Refiere al grado en que los miembros de la organización pueden tomar decisiones sin consultar a los niveles superiores y con ello acrecentando su autosuficiencia y generando mayores iniciativas propias (Bordas, 2016).

1.2.3.4.2. Cooperación y apoyo. Refiere al grado de interrelación suscitada entre los empleados para el cumplimiento de los objetivos de la organización en menor tiempo y con mejores resultados a través del tiempo (Bordas, 2016).

1.2.3.4.3. Reconocimiento. Grado en que las personas que conforman la organización reciben su contribución al cumplimiento de los objetivos de la organización (Bordas, 2016).

1.2.3.4.4. Organización y estructura. Grado de percepción de los trabajadores en relación con los procesos de trabajo, su ejecución, coordinación y eficiencia, evitando en mayor grado la burocracia y restricciones organizacionales (Bordas, 2016).

1.2.3.4.5. Innovación. Grado de percepción que existe para implantar ideas, métodos y procedimiento de acorde a su creatividad y asumiendo el riesgo en su ejecución, y con ello, dándose nuevos paradigmas (Bordas, 2016).

1.2.3.4.6. Transparencia y equidad. Grado de percepción en las prácticas y políticas organizacionales, las cuales deben ser claras y equitativas, valorándose el desempeño y aumentando las oportunidades de promoción (Bordas, 2016).

1.2.3.4.7. Motivación. Grado de énfasis para el buen desempeño en favor de la producción destacada, y con ello, la puesta de compromiso para las actividades encomendadas (Bordas, 2016).

1.2.3.4.8. Liderazgo. Comprende el grado y estilo de relación con el resto de los empleados, generando diversas actitudes para el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas en el cumplimiento de procedimientos dentro de la organización (Bordas, 2016).

1.3. Definición de términos básicos

1.3.1. Agradabilidad

Tendencia a ser cortés, comprensivo, tolerante, confiado y bondadoso (Ivancevich y otros, 2006).

1.3.2. Autonomía

Grado en que los miembros de la organización pueden tomar decisiones en favor de resolver situaciones conflictivas, sin recurrir a entes superiores con mayor grado interno institucional (Borda, 2016).

1.3.3. Calidad del clima laboral

Balance general institucional de acorde a la supervisión y a un modelo preestablecido bajo indicadores, las cuales determinarán las condiciones de trabajo (Werther y Davis, 2008).

1.3.4. Comunicación asertiva

Es el intercambio de información veraz guardando código de ética y moral según el contenido expresado (Münch, 2014).

1.3.5. Confianza

Viene a ser el acto de confiar, anteponiendo el éxito en conjunto que a los propios (Rosales y otros, 2013).

1.3.6. Cooperación

Cuando cada persona acepta las concepciones en conjunto, trabajando en conjunto y así solucionar diversos problemas de producción en gran medida en que se presentan. (Wayne y Noe, 2005).

1.3.7. Empatía

Habilidad por la cual una persona denota comprensión y entendimiento a las personas y grupos en la organización (Rosales y otros, 2013, p. 120).

1.3.8. Equidad

Percepción de justicia con relación a recompensas o amonestaciones dentro de la organización (Whetten y Cameron, 2011).

1.3.9. Habilidades humanas

Capacidades para laborar en equipo, con tolerancia y motivación, denostando liderazgo en las acciones a ejercer (jo, 2009).

1.3.10. Liderazgo

Capacidad de motivar e influir en personas o grupos en cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para una organización (Koontz y otros, 2012).

1.3.11. Líder orientado a las relaciones

Líder que prioriza obtener y mantener las buenas relaciones con su personal a cargo en una organización (Jones y George, 2010).

1.3.12. Motivación

Proceso, por el cual, se visualiza la persistencia del esfuerzo de una persona o grupo de acorde a lo establecido con los objetivos organizacionales (Robbins y Judge, 2009).

1.3.13. Reconocimiento

Grado por el cual se identifica y premia un buen trabajo elaborado, diferenciando el nivel de desempeño (Jericó, 2008).

1.3.14. Relaciones laborales

Son las relaciones interpersonales que se necesitan en un trabajo, o que lo posibilitan (Ivancevich y otros, 2006).

1.3.15. Relaciones interpersonales positivas

Relaciones de carácter mediático positivo (Whetten y Cameron, 2011).

1.3.16. Sinergia

La sinergia refiere a los resultados, que pueden gozar de mayor impacto de acorde a la suma de personas en la ejecución de una o distintas actividades (Rosales y otros, 2013).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

H_g: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

2.2. Hipótesis específicas

H_a: Las relaciones interpersonales derivadas de la formación personal influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

H_b: Las relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

2.3. Matriz de consistencia

Para el desarrollo de la matriz de consistencia, se ha considerado los siguientes campos: problemas: general y específicos; objetivos: general y específicos; hipótesis: general y específicos; variables: independiente y dependiente y metodología (Tabla 1).

2.4. Operacionalización de Variables

En la elaboración de la operacionalización de variables, se ha considerado los siguientes campos y subcampos: variables (variable independiente y dependiente), definiciones, dimensiones (dimensión de la variable independiente y dependiente), indicadores, ítems, escala (Tabla 2).

Tabla 1

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente	Tipo y diseño de estudio
¿Las relaciones interpersonales tendrá influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Establecer el nivel de influencia entre las relaciones interpersonales y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Relaciones interpersonales	La investigación se basó en un tipo de estudio aplicado . La investigación se desarrolló bajo un diseño transversal .
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Población muestra y técnicas de recolección y procesamiento de datos
¿Las relaciones derivadas de la formación personal tendrá influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar el nivel de influencia entre las relaciones derivadas de la formación personal y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Las relaciones interpersonales derivadas de la formación personal influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.	Clima laboral	La población y la muestra estuvo compuesto por el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Se utilizo un cuestionario de encuesta formulado en una escala tipo Likert .
¿Las relaciones derivadas del entorno laboral tendrá influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar el nivel de influencia entre las relaciones derivadas del entorno laboral y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Las relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.		La técnica estadística por utilizarse para la inferencia fue el coeficiente de correlación de Spearman .

Tabla 2*Operacionalización de variables*

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
Variable Independiente: Relaciones interpersonales	Bonilla (2017, p.68), define las relaciones interpersonales como “una interacción mutua entre dos o más personas”. López (2005, citado en Bonilla, 2017), define como capacidad que goza un individuo en favor a su desenvolvimiento y diferenciarse con otros individuos en un entorno social y laboral.	Relaciones derivadas de la formación personal	Empatía	1	
			Agradabilidad	2	
			Respeto	3	
		Relaciones derivadas del entorno laboral	Comunicación asertiva	4	
			Confianza	5	
			Sinergia	6	
Variable Dependiente: Clima laboral	Ruiz, E., et al. (2013, p.69) define el clima laboral como “el ambiente de trabajo que se percibe en la organización, expresado por los propios empleados”.	Autonomía	Toma de decisiones	7	Likert con cinco categorías de respuesta
		Cooperación y apoyo	Solución de problemas	8	
			Cooperación en el ambiente	9	
		Reconocimiento	Apoyo que recibe	10	
			Premiación	11	
		Organización y estructura	Distinción	12	
			Proceso coordinado y organizado	13	
		Innovación	Restricción burocrática	14	
			Receptividad de ideas y opiniones	15	
		Transparencia y equidad	Creatividad	16	
			Transparencia	17	
		Motivación	Equidad	18	
			En el logro del desempeño	19	
			En la producción destacada	20	
Liderazgo	Comportamiento de la dirección	21			
	Comportamiento del superior inmediato	22			

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación será básica, puesto que los resultados contribuirán a incrementar el conocimiento para mejorar la gestión universitaria basada en el manejo de las relaciones interpersonales y consecuentemente al clima laboral.

El nivel de investigación será correlacional, puesto que se observará la comparación de las variables; y así conocer el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, intentando predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos de una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas” (Sampieri, H., Fernández, C. & Baptista, P.,1997, p:16)

3.2. Diseño y método de la investigación.

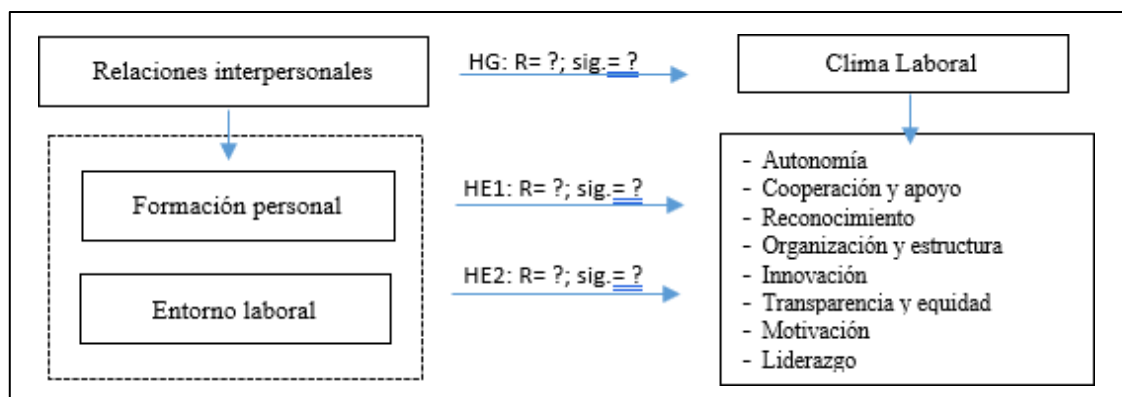
El diseño del estudio es no experimental de tipo transversal o transaccional, ya que para determinar cuál es la relación existente entre las relaciones interpersonales y el clima laboral, se procederá a evaluar en un momento único al sujeto de estudio.

Para Chávez (2007) en el diseño no experimental transversal o transeccional se recaba información en relación con determinadas variables, y así describir analíticamente la relación de una sobre otra en un lapso determinado.

El método de investigación será descriptivo, puesto que se orienta a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos o fenómenos, tal como sucedió en el momento de su recolección. Se describe lo que se evalúa sin realizar inferencias o verificación de hipótesis (Chávez, 2007).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación.



Nota. Leyenda: HG= Hipótesis general; HEn=Hipótesis específicas

3.3. Población y muestra

La población para el estudio estará constituida por (N = 93) personas (personal de las Unidades administrativas de la UNAS), de entre ellas se encuentran; personal nombrado y contratado de la “Unidad de Abastecimiento”, “Unidad de Tesorería y Contabilidad”, “Unidad de Recursos Humanos”, “Unidad Ejecutora de Inversiones”, “Unidad de Servicios Generales” y “Oficina de Planificación y Presupuesto” (Tabla 3). El ámbito será el casco urbano de la ciudad de Tingo María, dentro de las instalaciones de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Se excluirá a las demás áreas de la entidad por no tener el suficiente personal para el estudio de este proyecto y al mismo tiempo la población será tomada como muestra debido a la poca cantidad para el muestreo.

Tabla 3

Población-Muestra de trabajadores de las Unidades administrativas.

Unidades Administrativas	Población- Muestra (N)	%
Unidad de Abastecimiento	10	10.75
Unidad de Tesorería y Contabilidad	10	10.75
Unidad de Recursos Humanos	7	7.53
Unidad Ejecutora de Inversiones	9	9.68
Oficina de Planificación y Presupuesto	9	9.68
Unidad de Servicios Generales	48	51.61
Total	93	100.0

Fuente: Recursos humanos – UNAS (junio, 2021).

El tamaño de la muestra es obtenido utilizando el muestreo no probabilístico para población conocida, la cual viene a ser la misma.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, como técnica para la recolección de datos a través del cuestionario. Dicha encuesta se realizará a los trabajadores administrativos de la UNAS en sus respectivas oficinas de trabajo (intramuro).

El instrumento de medición se compone de un cuestionario de 22 ítems medidos en escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta.

Dicho instrumento está estructurado a partir de 2 dimensiones de la variable “Relaciones interpersonales” y 8 dimensiones de la variable “Clima laboral”. De los cuales, 3 preguntas corresponden a cada dimensión de la primera variable (total 6 ítems); y 2 preguntas corresponden por cada dimensión de la segunda variable (total 16 ítems).

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el desarrollo de la investigación, se realizó -en primer lugar- la respectiva confiabilidad (con una prueba piloto) y validez del instrumento (mediante juicio de experto).

Válido y confiable el instrumento de medición, se procederá con la recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario de encuesta a los trabajadores administrativos de la UNAS. Con los datos recolectados se realizará el respectivo análisis

estadístico, para luego poder interpretarlos. Dicho análisis permitirá probar la hipótesis del estudio y establecer las conclusiones de la investigación.

Se emplearán las siguientes técnicas estadísticas:

3.5.1. Estadísticas descriptivas y de tendencia central

Mediante el análisis de datos nos permitió obtener información como promedios, desviación estadística y coeficiente de variación de los datos procesados en el software estadístico IBM SPSS statistics versión 26 y el Microsoft Office Excel 2019, teniendo como resultados cuadros expresados en frecuencia, gráficos de dispersión y barras.

3.5.2. Estadística inferencial

Por ser pruebas no paramétricas, se aplicó la técnica de correlación mediante la inferencia estadística Rho de Spearman, ya que se determinará el grado de correlación entre las variables de la investigación, Así mismo la confiabilidad y la validez del instrumento.

Válido y confiable el instrumento de medición, se procedió con la recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario de encuesta a los trabajadores administrativos de la UNAS. Con los datos recolectados se realizará el respectivo análisis estadístico, para luego poder interpretarlos. Dicho análisis permitirá probar la hipótesis del estudio y establecer las conclusiones de la investigación.

El contraste de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman, según Bosques, Camacho y Rodríguez (2017) el propósito del análisis correlacional es poner a prueba una hipótesis de investigación, la cual supone que una variable está correlacionada con otra. Las correlaciones se expresan por medio de un coeficiente de correlación, la cual es una expresión numérica que toma valores de -1 a +1, los cuales indican la magnitud y dirección de la correlación entre dos variables. En cuanto a la dirección, la asociación entre dos variables puede ser positiva ($r \approx 1$), es decir, puntuaciones altas de una variable corresponden a puntuaciones altas de la otra variable. Mientras que en una asociación negativa ($r \approx -1$), puntuaciones bajas de una variable corresponden a puntuaciones altas de la otra variable. Y por último, la asociación nula ($r \approx 0$) es cuando hay ausencia de asociación entre las puntuaciones de ambas variables.

La estadística inferencial establece que la probabilidad de correlación entre variables debe existir por lo menos 95% de certeza, siendo solo aceptado el 5% de

probabilidad de que el resultado de la correlación se debiera al azar (Bosques, Camacho y Rodríguez, 2017).

Tabla 4

Grado de relación según coeficiente de relación.

Rango	Relación
*-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
*-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
*-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
*-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
*0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
*+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
*+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
*+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
*+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
*+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

3.6. Procedimientos

3.6.1. Análisis del instrumento de medición

Según García, Aguilera & Castillo (2011) elaborar un instrumento de medición gira en su diseño y validación, siendo este un instrumento dirigido al recojo de datos relacionado y su evaluación.

3.6.2. Fiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento (**Tabla 5**) se realizó aplicando mediante el estadístico Alfa de Cronbach; la prueba piloto (n=19) estudio que equivale al 20% de la muestra de 93 administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 5*Confiabilidad del instrumento.*

Fiabilidad Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.703	19

Fuente: Encuesta piloto a los administrativos de la UNAS

En observa la confiabilidad del instrumento 0.703, donde indica que el instrumento es muy confiable consistente y coherente

3.6.3. Validez del instrumento

La validez del instrumento de medición se realizó a través de la evaluación y aprobación del juicio de expertos. En la validación participaron un (01) docente de la especialidad de administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (**Anexo 1**), así mismo, dos (02) funcionarios públicos especialistas de la materia (**Anexo 2 y 3**), calificando de manera individual con los criterios y valoraciones descritos. posteriormente las estimaciones individuales resultando la siguiente.

Tabla 6*Validación del instrumento de medición.*

N°	Criterios de valoración	Experto 1	Experto 2	Experto 3
	Los ítems son claros y están redactados			
1	en lenguaje apropiado al grupo de estudio.	95	55	85
2	Los ítems ayudar describir conductas.	95	80	90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente. Los ítems tienen coherencia con la	95	75	90
4	composición de indicadores y dimensiones	95	75	85
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.	95	75	90
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.	95	55	90

7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.	95	80	90
Promedio		95.00	70.71	88.57
Promedio total			84.76	

Fuente: Validez del instrumento de investigación

La validez del cuestionario de encuesta resulto Grado excelente, obteniendo un puntaje promedio de ($\bar{x} = 84.76$).

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de la muestra

La muestra para la investigación estuvo conformada por personal de las Unidades Administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva que laboran, entre ellas se encuentran la Unidad de Abastecimiento, Unidad de Tesorería y Contabilidad, Unidad de Recursos Humanos, Unidad Ejecutora de Inversiones, Unidad de Servicios Generales y la Oficina de Planificación y Presupuesto (n= 93).

Se aprecia una mayor presencia del sexo masculino (68%); la mayor parte de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 31 a 40 años (33%); en estado civil mayor cantidad soltero (78%); el nivel educativo tiene mayor preponderancia en secundaria (41%) y el 43% en la condición laboral 276.

Tabla 7

Características de la muestra considerada para la investigación

Variable	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	63	68%
	Femenino	30	32%
Edad	18 a 20 años	1	1%
	21 a 30 años	11	12%
	31 a 40 años	31	33%
	41 a 50 años	30	32%
	51 a 60 años	20	22%
Estado Civil	Soltero	73	78%
	Casado	20	22%
	Viudo	0	0%
Nivel Educativo	Superior	36	39%
	Técnico	16	17%

	Secundaria	38	41%
	Primaria	3	3%
Condición Laboral	276	40	43%
	CAS	38	41%
	Locación de Servicio	15	16%

Fuente: Encuesta propia

4.2. Relaciones interpersonales desarrolladas por los servidores civiles en las principales Unidades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Bonilla (2017) define a las relaciones interpersonales como interacción entre dos o más personas conllevando a las relaciones sociales como la interrelación social. siendo la capacidad de un individuo para desenvolverse e identificarse un individuo para desenvolverse y darse a conocer con otros individuos en un entorno social y laboral.

En la **Tabla 8** se muestran los niveles logrados en la variable relaciones interpersonales, notándose que cerca a la mitad de los servidores civiles en la Universidad Nacional Agraria de la Selva manifestaron que han logrado desarrollar relaciones con sus pares a un nivel alto (43%) y medio (37.6%).

Tabla 8

Niveles de relaciones interpersonales desarrollados

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[6 - 20]	18	19.4
Medio	[21 - 24]	35	37.6
Alto	[25 - 30]	40	43.0
Total		93	100.0

Para la estructuración de las dimensiones se toma en cuenta a Beiza (2012) quien, presentó dos dimensiones, la primera, relaciones derivadas de la formación personal distinguiéndose puntualmente relaciones humanas y la segunda las relaciones derivadas del entorno laboral

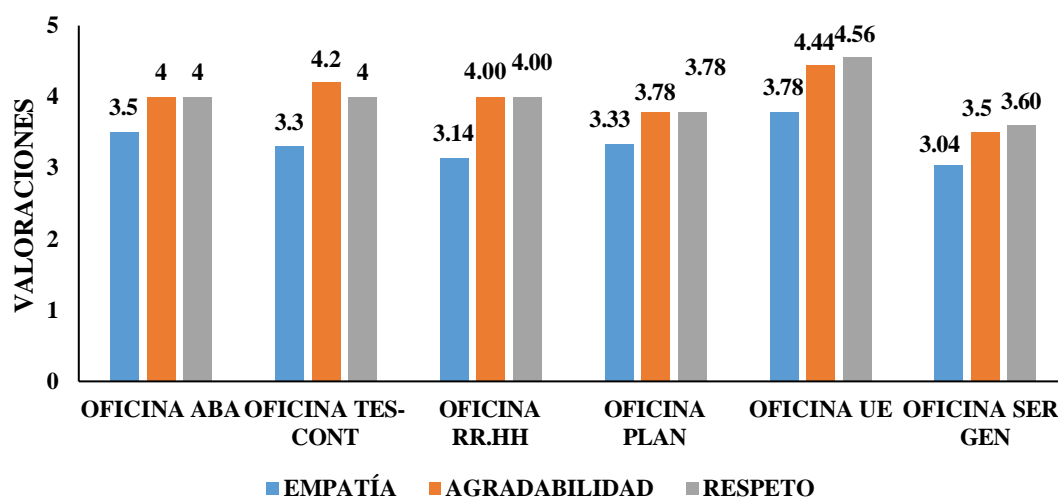
4.2.1. Relaciones derivadas de la formación personal

La dimensión relaciones derivadas de la formación personal se distingue puntualmente en relaciones humanas donde desprende los indicadores empatía, agradabilidad y respeto. Dávalos (2012), menciona ser empáticos es poder reconocer las emociones ajenas verbales y no verbales y comprender sentimientos y necesidades.

Para temas de esta investigación a continuación se muestra en la **Figura 2** la media de valores logrados en la dimensión relaciones derivadas de la formación personal:

Figura 2

Valoraciones logradas en las relaciones derivadas de la formación personal, en servidores civiles de la UNAS.

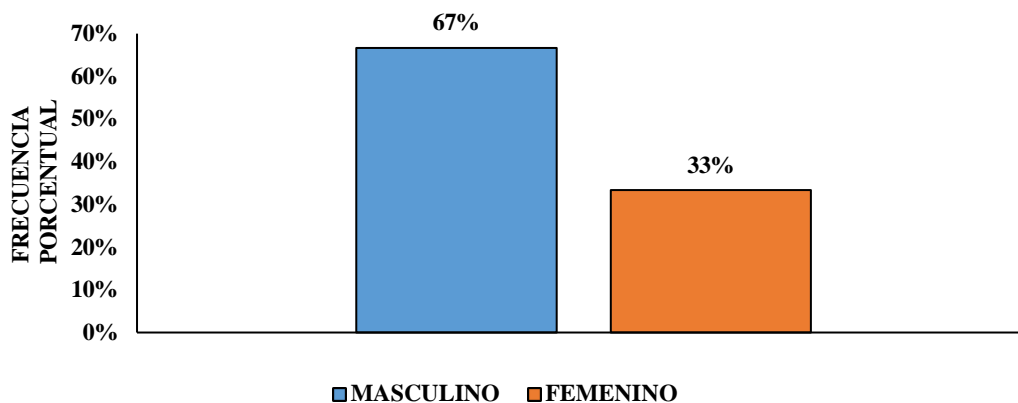


Nota. Muestra el nivel de empatía, agradabilidad y respeto entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión Relaciones derivadas de la formación personal, se observa que se tiene una alta influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, en la oficina de la Unidad Ejecutora de Inversiones en los indicadores empatía ($\bar{x} = 3.78$), agradabilidad ($\bar{x} = 4.44$) y respeto ($\bar{x} = 4.56$) interpretándose diferencias significativas de promedio en la escala valorativa.

Figura 3

Evaluación del sexo del personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones.

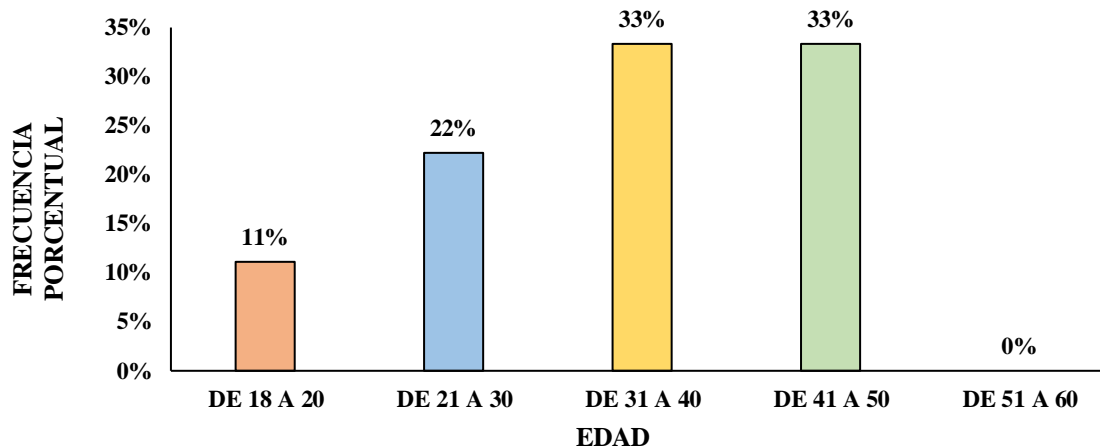


Nota. Muestra el nivel del sexo masculino y femenino entre los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Inversiones.

En los resultados mostrados en la **Figura 3**, se observa la encuesta aplicada al personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones, existe un mayor porcentaje del sexo masculino con el 67% en comparación del femenino con el 33%, considerado importante la influencia entre las relaciones interpersonales y la percepción del clima laboral entre ambos géneros.

Figura 4

Evaluación de la edad del personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones.

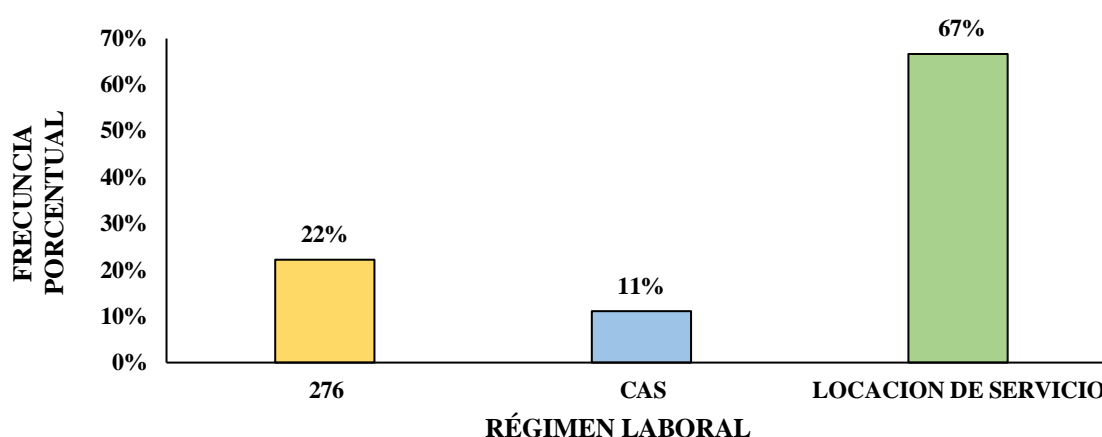


Nota. Muestra el nivel de edades del personal administrativo.

En el análisis de descripción del gráfico en la edad del personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones; se observó que los rangos de edad en mayor proporción son de 31 a 40 años y 41 a 50 años con el 33 % respectivamente, las cuales serán de importancia para comparar la influencia entre las relaciones interpersonales y la percepción del clima laboral.

Figura 5

Evaluación de la condición laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Inversiones.



Nota. Muestra el nivel de condición laboral entre trabajadores de la Unidad Ejecutora de Inversiones.

En los resultados de la **Figura 5**, se observa en la condición laboral de mayor cantidad del personal administrativo de la Unidad Ejecutora en la modalidad locación de servicio con el 67% de los encuestados y en menor proporción la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) con el 11% de los encuestados de la unidad, siendo determinante para la investigación en mención.

4.2.2. Relaciones derivadas del entorno laboral

Centrándonos en esta dimensión se tiene como indicadores la comunicación asertiva, confianza y sinergia.

De acuerdo con Chiavenato (2014) en la comunicación asertiva, en la teoría de las relaciones humanas, la **comunicación** es importante para las relaciones interpersonales, mientras Dávalos (2012) indica, “la palabra **asertividad** tiene origen en

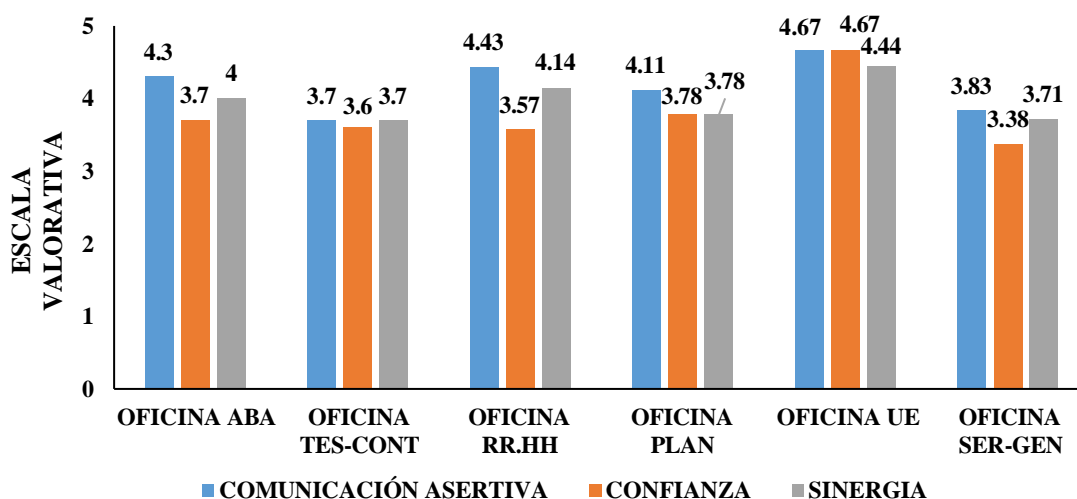
el vocablo *aseverar*, que significa “declarar o afirmar positivamente con seguridad, sencillez y fuerza lo que siento, pienso y quiero”

En ese sentido Newstrom (2011) menciona la ausencia de **confianza** aumenta las oportunidades de conflicto, es decir, la capacidad de una y otra parte de depender voluntariamente de las palabras y acciones de la otra, implica la disposición a correr riesgos interpersonales y ser vulnerable.

En esos sentidos los autores Rosales, Caparrós, Rubio y Alonso (2013) precisan que “solo se da la **sinergia** cuando el o los objetivos logrados son alcanzados con creces, considerándolos como un resultado obtenido, en conjunto, mayor o mejor que el que hubiera sido posible lograr si las partes hubieran obrado individualmente.

Figura 6

Media de valoraciones logradas en las relaciones derivadas del entorno laboral, en servidores civiles de la UNAS.



Nota. Muestra el nivel de comunicación asertiva, confianza y sinergia entre trabajadores.

En relación con la medición de la **Figura 6**, se obtiene en la dimensión Relaciones derivadas del entorno laboral una alta influencia en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en la oficina de la Unidad Ejecutora de Inversiones; en los indicadores comunicación asertiva ($\bar{x} = 4.67$), confianza ($\bar{x} = 4.67$) y sinergia 4.44 de promedio en la escala valorativa.

En la **Tabla 9**, se muestran los niveles logrados en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral de la Unidad de Abastecimiento, notándose que todos los servidores civiles en la Universidad Nacional Agraria de la Selva manifestaron que han logrado desarrollar relaciones en su percepción a un nivel alto (100%).

Tabla 9

Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[3 - 5]	0	0.0
Medio	[6 - 9]	0	0.0
Alto	[10 - 15]	10	100.0
Total		10	100

Los resultados de la **Tabla 10**, indican los niveles logrados en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral de la Unidad de Tesorería y Contabilidad, interpretándose que dicha dimensión ha logrado desarrollar relaciones en su percepción a un nivel alto (100%).

Tabla 10

Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[3 - 5]	0	0.0
Medio	[6 - 9]	0	0.0
Alto	[10 - 15]	10	100.0
Total		10	100

En la **Tabla 11**, se muestran los niveles logrados en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral de la Unidad de Recursos Humanos, como resultado un nivel alto (100%) en las relaciones desarrolladas en la percepción de los servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha unidad.

Tabla 11

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[3 - 5]	0	0.0
Medio	[6 - 9]	0	0.0
Alto	[10 - 15]	7	100.0
Total		7	100

En la **Tabla 12**, se observa como resultado altos niveles (100%) de relaciones en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral de los trabajadores de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 12

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[3 - 5]	0	0.0
Medio	[6 - 9]	0	0.0
Alto	[10 - 15]	9	100.0
Total		9	100

En el desarrollo de la **Tabla 13**, se muestran los niveles logrados en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral de la Unidad Ejecutora de Inversiones, obteniéndose en todos los servidores civiles de dicha unidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, desarrollar relaciones en su percepción a un nivel alto (100%).

Tabla 13

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[3 - 5]	0	0.0
Medio	[6 - 9]	0	0.0
Alto	[10 - 15]	9	100.0
Total		9	100

Los resultados de la **Tabla 14**, nos indica los niveles logrados en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral de la Unidad de Servicios Generales son significantes, lográndose desarrollar relaciones a un nivel bajo (2.1%), un nivel medio (20.8%) y un nivel alto (77.1%) existiendo diferencias en la percepción de relaciones de dicha unidad.

Tabla 14

Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales en la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[3 - 5]	1	2.1
Medio	[6 - 9]	10	20.8
Alto	[10 - 15]	37	77.1
Total		48	100

4.3. Clima laboral en la percepción de servidores civiles en la UNAS

Aparicio y Blanco (2007) definen el clima laboral como “el conjunto de condiciones o de circunstancias que rodean a una persona en su entorno laboral”. El clima laboral influye de manera directa en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y, por tanto, en la productividad de las empresas. Asimismo, Carrión (2007) señala que el clima se puede definir como “la percepción compartida por los empleados de la empresa respecto a cómo se hacen las cosas en la organización, claridad de objetivos, comunicación, retribución, equilibrio en la vida personal y profesional”.

En la **Tabla 15**, se muestran los niveles logrados en la variable clima laboral, notándose un poco más de la mitad de los servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, donde manifestaron que han logrado desarrollar un clima con sus pares a un nivel medio (55.9%) y alto (36.6).

Tabla 15

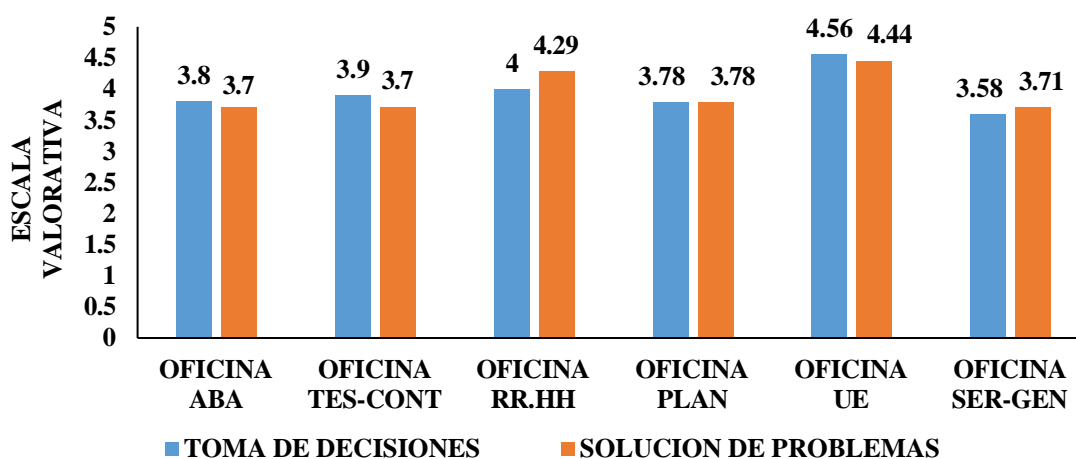
Niveles de clima laboral desarrollados en los servidores de la Universidad Nacional agraria de la selva

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[16 - 40]	7	7.5
Medio	[41- 60]	52	55.9
Alto	[61- 80]	34	36.6
Total		93	100.0

Para el análisis de las dimensiones en la percepción del clima laboral se procedió a la agrupación de datos en cinco escalas valorativas (Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Neutral =3, De acuerdo =4, Muy de acuerdo = 5) donde medimos la media a través de sus dimensiones; así mismo, en las tablas de medida se permiten valorar y comparar los resultados en sus niveles, encontrando diferencias en sus pares en la percepción del clima laboral de los servidores de las diferentes Unidades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

a. Dimensión Autonomía

Figura 7 *Media de valoraciones logradas en la dimensión autonomía, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.*



Nota. Muestra el nivel de toma de decisiones y solución de problemas entre trabajadores.

En relación a la medición obtenida de la dimensión autonomía de la **Figura 7**, se observó que la Unidad Ejecutora de Inversiones tiene una alta percepción de clima laboral en la dimensión autonomía en los indicadores toma de decisiones (\bar{x} =4.56) y en

el indicador Solución de problemas 4.44 de promedio en la escala valorativa, seguido de la Unidad de Recursos Humanos en el indicador toma de decisiones ($\bar{x} = 4.00$) y solución de problemas con 4.29 de promedio de dicha dimensión, notándose que dicha dimensión influye significativamente en la percepción de dichas unidades.

Tabla 16

Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Autonomía.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	2	20.0
Alto	[8 - 10]	8	80.0
Total		10	100

En la **Tabla 16** se muestran los niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento en su dimensión Autonomía, interpretándose haber desarrollado en pares a un nivel alto (80%) y medio (20%), en la percepción de los servidores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha Unidad

Tabla 17

Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Autonomía.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	1	10.0
Alto	[8 - 10]	9	90.0
Total		10	100

Los niveles logrados en la **Tabla 17** en la dimensión Autonomía, nos indica que existen diferencias significantes en los servidores de la Unidad de Tesorería y Contabilidad donde se demuestra haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (90%) y medio (10%).

Tabla 18

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Autonomía.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	7	100.0
Total		7	100

En el desarrollo de la **Tabla 18**, se observa como resultado alto (100%) en los niveles de la dimensión Autonomía; dónde se interpreta que dicha unidad percibe que pueden tomar decisiones y solucionar problemas siendo autosuficientes diagnosticándose un buen del clima laboral.

Tabla 19

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Autonomía.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	2	22.2
Alto	[8 - 10]	7	77.8
Total		9	100

Los resultados de la **Tabla 19**, nos indica los niveles logrados en la dimensión autonomía de la Oficina de Planificación y Presupuesto; lográndose desarrollar una significativa percepción del clima laboral de los servidores a un nivel alto (77.8%) y un nivel medio (22.2%) existiendo diferencias en dicha unidad.

Tabla 20

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Autonomía.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	9	100.0
Total		9	100

En la **Tabla 20**, se observa como resultado altos niveles (100%) en el clima laboral de la dimensión autonomía de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Inversiones de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 21

Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Autonomía.

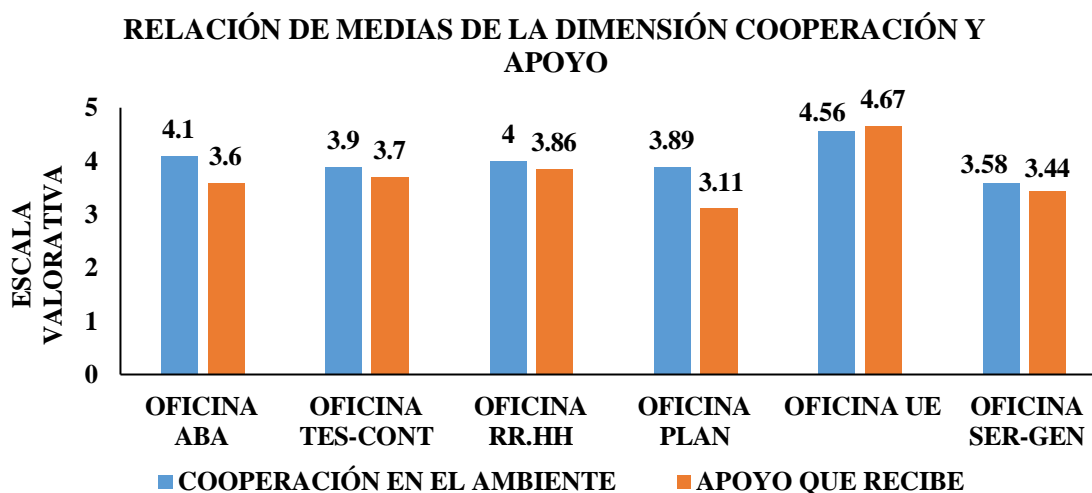
Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	1	2.1
Medio	[5 - 7]	12	25.0
Alto	[8 - 10]	35	72.9
Total		48	100

Los resultados de la **Tabla 21** nos indica los niveles logrados en la dimensión autonomía de la Unidad de Servicios Generales existen diferencias significativas en la percepción del clima laboral de dicha dimensión lográndose desarrollar un clima a un nivel bajo (2.1%), un nivel medio (25%) y un nivel alto (72.9%).

b. Dimensión Cooperación y apoyo

Figura 8

Media de valoraciones logradas en la dimensión cooperación y apoyo, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.



Nota. Muestra el nivel de cooperación en el ambiente y apoyo que recibe entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión cooperación y apoyo en la **Figura 8**, se observó que la Unidad Ejecutora de Inversiones tiene una alta percepción de clima laboral en la dimensión cooperación y apoyo en los indicadores cooperación en el ambiente ($\bar{x} = 4.56$) y en el indicador apoyo que recibe 4.67 de promedio en la escala valorativa, seguido de la Unidad de Recursos Humanos ($\bar{x} = 4$) y ($\bar{x} = 3.86$) respectivamente, notándose una influencia significativa en dichas unidades..

Tabla 22

Niveles logrados en la Unidad Abastecimiento de la dimensión Cooperación y apoyo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	10	100.0
Total		10	100

En el desarrollo de la **Tabla 22** se muestran los niveles logrados en la dimensión cooperación y apoyo de la Unidad de Abastecimiento, obteniéndose en todos los servidores civiles desarrollar en su percepción un clima laboral nivel alto (100%) donde existe buen ambiente de compañerismos, cordialidad y apoyo en su desarrollo y funciones.

Tabla 23

Niveles logrados en la Unidad Tesorería y Contabilidad de la dimensión Cooperación y apoyo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	10	100.0
Total		10	100

En la **Tabla 23**, se observa como resultado un alto nivel (100%) en el clima laboral en la dimensión cooperación y apoyo de los servidores de la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 24

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Cooperación y apoyo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	7	100.0
Total		7	100

En la **Tabla 24**, se muestran los niveles logrados en la dimensión cooperación y apoyo de la Unidad de Recursos Humanos, como resultado un nivel alto (100%) en el clima laboral desarrolladas en la percepción de los servidores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha unidad.

Tabla 25

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Cooperación y apoyo

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	5	55.6
Alto	[8 - 10]	4	44.4
Total		9	100

Los niveles logrados en la **Tabla 25** en la dimensión Cooperación y Apoyo, nos indica que existe una influencia significativa en los servidores de la Oficina de planificación y Presupuesto donde se demuestra haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (44.4%) y medio (55.6%).

Tabla 26

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Cooperación y apoyo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	9	100.0
Total		9	100

En el desarrollo de la **Tabla 26** se muestran los niveles logrados en la dimensión cooperación y Apoyo de la Unidad Ejecutora de Inversiones, obteniéndose en todos los servidores civiles de dicha unidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, desarrollar relaciones en su percepción a un nivel alto (100%).

Tabla 27

Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Cooperación y apoyo.

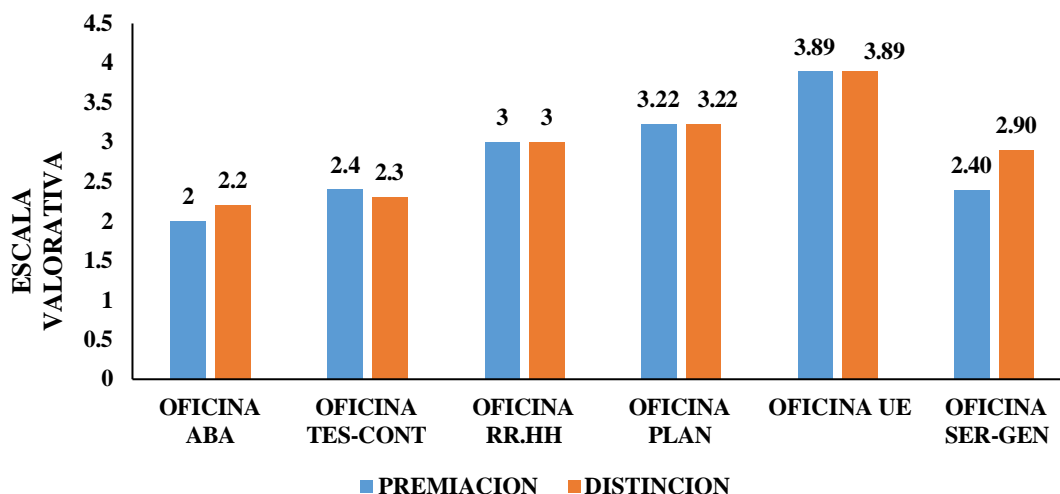
Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	1	2.1
Medio	[5 - 7]	19	39.6
Alto	[8 - 10]	28	58.3
Total		48	100

Los resultados de la **Tabla 27** nos indica los niveles logrados en la dimensión Cooperación y Apoyo de la Unidad de Servicios Generales son significativas, lográndose desarrollar un clima laboral a un nivel bajo (2.1%), un nivel medio (39.6%) y un nivel alto (58.3%) existiendo diferencias en la percepción del clima laboral de dicha unidad.

c. Dimensión Reconocimiento

Figura 9

Media de valoraciones logradas en la dimensión reconocimiento, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.



Nota. Muestra el nivel de premiación y distinción entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión Reconocimiento de la **Figura 9**, se observó que la Unidad Ejecutora de Inversiones tiene una alta percepción de clima laboral en los indicadores Premiación ($\bar{x} = 3.89$) y en el indicador Distinción 3.89 de promedio en la escala valorativa y baja percepción del clima laboral la Unidad de Abastecimiento ($\bar{x} = 2$) y ($\bar{x} = 2.22$) respectivamente, notándose una influencia significativa en la dimensión mencionada..

Tabla 28

Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Reconocimiento.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	1	10.0
Medio	[5 - 7]	9	90.0
Alto	[8 - 10]	0	0.0
Total		10	100

En la **Tabla 28** se muestran los niveles logrados en la dimensión Reconocimiento, notándose que más de la mitad de los servidores de la Unidad de Abastecimiento manifestaron que han logrado desarrollar clima laboral con sus pares a un nivel medio (90 %) y bajo (10 %).

Tabla 29

Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Reconocimiento.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	1	10.0
Medio	[5 - 7]	8	80.0
Alto	[8 - 10]	1	10.0
Total		10	100

En la **Tabla 29** se muestran los niveles logrados en la dimensión Reconocimiento, notándose que más de la mitad de los servidores de la Unidad de Tesorería y Contabilidad manifestaron que han logrado desarrollar diferencias en la percepción del clima laboral con sus pares a un nivel alto (10 %), medio (80 %) y bajo (10 %).

Tabla 30

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Reconocimiento.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	1	14.3
Medio	[5 - 7]	4	57.1
Alto	[8 - 10]	2	28.6
Total		7	100

Los niveles logrados en la **Tabla 30** en la dimensión Reconocimiento, nos indica que existen diferencias significativas en los servidores de la Unidad de Recursos Humano donde se demuestra haber logrado desarrollar una percepción del clima laboral con sus pares a un nivel alto (28.6%), medio (57.1%) y bajo (14.3 %).

Tabla 31

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Reconocimiento.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	6	66.7
Alto	[8 - 10]	3	33.3
Total		9	100

En la **Tabla 31**, se muestra los niveles logrados en la dimensión Reconocimiento, notándose que más de la mitad de los servidores de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, manifestaron haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (33.3%) y medio (66.7%).

Tabla 32

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Reconocimiento.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	33.3
Alto	[8 - 10]	6	66.7
Total		9	100

En el desarrollo de la **Tabla 32**, se observa en los niveles de la dimensión Reconocimiento haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (66.7%) y medio (33.3%) en los servidores de la Unidad de Ejecutora de Inversiones.

Tabla 33

Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Reconocimiento.

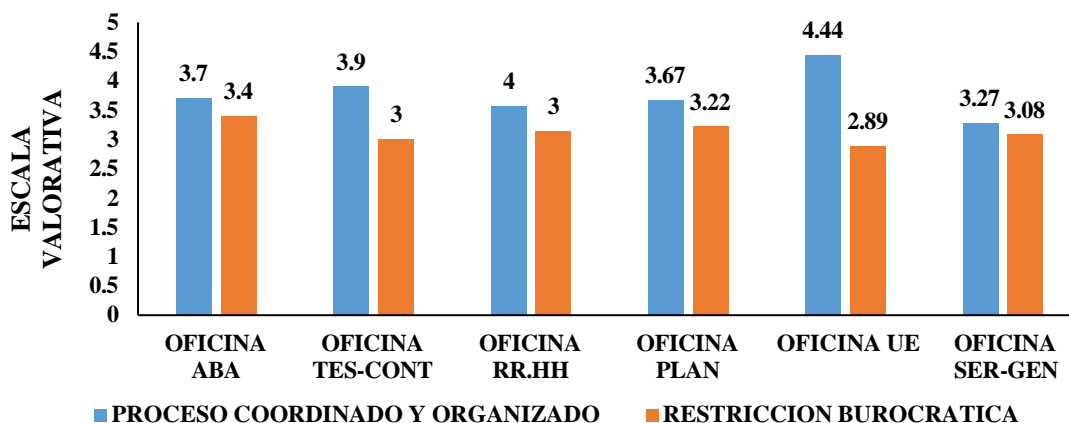
Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	11	22.9
Medio	[5 - 7]	20	41.7
Alto	[8 - 10]	17	35.4
Total		48	100

Los resultados de la **Tabla 33**, indica los niveles logrados en la dimensión Reconocimiento de la Unidad de Servicios Generales son significativas, lográndose desarrollar un nivel alto (35.4%), un nivel medio (41.7%) y un nivel bajo (22.9%) existiendo diferencias en la percepción del clima laboral de dicha unidad.

d. Dimensión Organización y estructura

Figura 10

Media de valoraciones logradas en la dimensión organización y estructura, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.



Nota. Muestra el nivel de proceso coordinado y organizado y restricción burocrática entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión Organización y Estructura en la **Figura 10**, se observó que la Unidad Ejecutora de Inversiones tiene una alta percepción el indicador Proceso coordinado y organizado ($\bar{x}=4.44$) y en la Unidad de Abastecimiento en el indicador Restricción Burocrática 3.4 de promedio en la escala valorativa, donde se puede percibir que la dimensión influye significativamente en las unidades mencionadas.

Tabla 34

Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Organización y Estructura.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	30.0
Alto	[8 - 10]	7	70.0
Total		10	100

En la **Tabla 34**, se muestra los niveles logrados en la dimensión Organización y Estructura, notándose que más de la mitad de los servidores de la Unidad de

Abastecimiento manifestaron que han logrado desarrollar diferencias en la percepción del clima laboral con sus pares a un nivel alto (70 %) y medio (30 %).

Tabla 35

Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Organización y Estructura.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	4	40.0
Alto	[8 - 10]	6	60.0
Total		10	100

Los niveles logrados en la **Tabla 35**, en la dimensión Organización y Estructura, indica que existen diferencias significativas en los servidores de la Unidad de Tesorería y Contabilidad donde se demuestra haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (60%) y medio (40%).

Tabla 36

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Organización y Estructura.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	42.9
Alto	[8 - 10]	4	57.1
Total		7	100

Los resultados de la **Tabla 36**, indica los niveles logrados en la dimensión Organización y Estructura de la Unidad de Recursos Humanos son determinantes lográndose desarrollar un clima laboral a un nivel alto (57.1%) y nivel medio (42.9%) existiendo diferencias en la percepción del clima laboral de dicha unidad.

Tabla 37

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Organización y Estructura.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	5	55.6
Alto	[8 - 10]	4	44.4
Total		9	100

En la **Tabla 37**, se muestra los niveles logrados en la Organización y Estructura de la Unidad de la Oficina de Planificación y Presupuesto, notándose a los servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva manifestar que han logrado desarrollar el clima laboral en su percepción a un nivel medio (55.6%) y alto (44.4%).

Tabla 38

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Organización y Estructura.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	33.3
Alto	[8 - 10]	6	66.7
Total		9	100

En la **Tabla 38**, se muestra los niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones en su dimensión Organización y Estructura, interpretándose haber desarrollado en pares a un nivel alto (66.7%) y medio (33.3%), en la percepción de los servidores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha Unidad.

Tabla 39

Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Organización y Estructura.

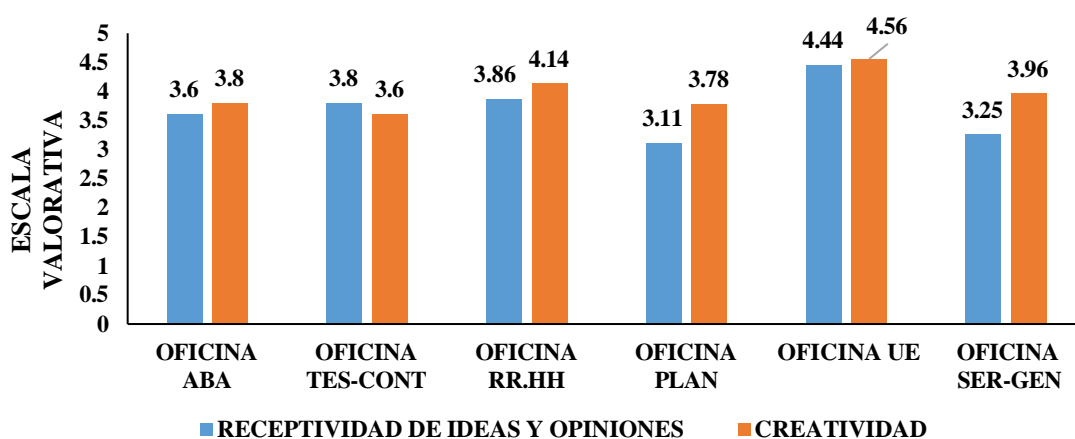
Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	3	6.3
Medio	[5 - 7]	22	45.8
Alto	[8 - 10]	23	47.9
Total		48	100

Los resultados de la **Tabla 39**, indica los niveles logrados en la dimensión Organización y Estructuras de la Unidad de Servicios Generales son significativas lográndose desarrollar relaciones a un nivel bajo (6.3%), un nivel medio (45.8%) y un nivel alto (47.9%) existiendo diferencias en la percepción del clima laboral de dicha unidad.

e. Dimensión Innovación

Figura 11

Media de valoraciones logradas en la dimensión innovación, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.



Nota. Muestra el nivel de receptividad de ideas y opiniones y creatividad entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión Innovación en la **Figura 11**, se observó que la Unidad Ejecutora de Inversiones tiene una alta percepción de clima

laboral en los indicadores Receptividad de ideas y opiniones ($\bar{x} = 4.44$) y en el indicador Creatividad 4.56 de promedio en la escala valorativa, perdiéndose que la dimensión influye significativamente entre ambas oficinas.

Tabla 40

Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Innovación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	30.0
Alto	[8 - 10]	7	70.0
Total		10	100

En la **Tabla 40**, se muestra los niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento en su dimensión Innovación, interpretándose haber desarrollado en pares a un nivel alto (70%) y medio (30%), en la percepción de los servidores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha Unidad.

Tabla 41

Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Innovación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	30.0
Alto	[8 - 10]	7	70.0
Total		10	100

Los niveles logrados en la **Tabla 41**, en la dimensión Innovación indica que existen diferencias significativas en los servidores de la Unidad de Tesorería y Contabilidad donde se demuestra haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (70%) y medio (30%).

Tabla 42

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Innovación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	7	100.0
Total		7	100

En el desarrollo de la **Tabla 42**, se observa como resultado alto (100%) en los niveles de la dimensión Innovación; dónde se interpreta que la unidad de Recursos Humanos percibe que en sus miembros existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos diagnosticándose un buen del clima laboral.

Tabla 43

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Innovación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	4	44.4
Alto	[8 - 10]	5	55.6
Total		9	100

En la **Tabla 43**, indica los niveles logrados en la dimensión Innovación, notándose que más de la mitad de los servidores de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, manifestaron haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (55.6%) y medio (44.4%).

Tabla 44

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Innovación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	9	100.0
Total		9	100

En la **Tabla 44**, se muestra los niveles logrados en la dimensión Innovación de la Unidad Ejecutora de Inversiones, como resultado un nivel alto (100%) en el clima laboral desarrolladas en la percepción de los servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha unidad.

Tabla 45

Niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales de la dimensión Innovación.

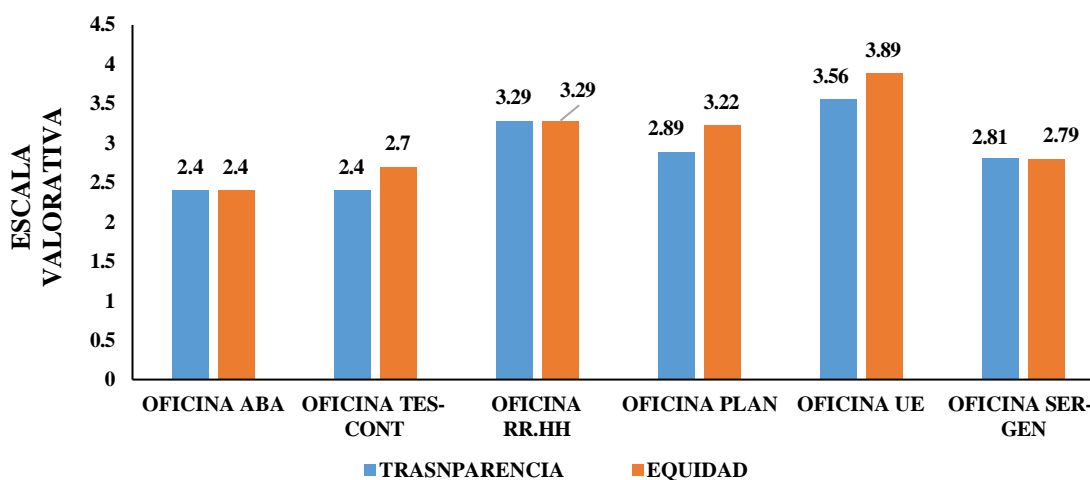
Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	16	33.3
Alto	[8 - 10]	32	66.7
Total		48	100

En la **Tabla 45**, se desarrolla niveles logrados en la Unidad de Servicios Generales en su dimensión Innovación, interpretándose haber desarrollado en pares a un nivel alto (66,7%) y medio (33.3%), en la percepción de los servidores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha Unidad

f. Dimensión Transparencia y equidad

Figura 12

Media de valoraciones logradas en la dimensión transparencia y equidad, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.



Nota. Muestra el nivel de transparencia y equidad entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión Transparencia y Equidad en la **Figura 12**, se observó que la Unidad Ejecutora de Inversiones tiene una alta percepción de clima laboral en los indicadores Equidad ($\bar{x} = 3.89$) y en el indicador Transparencia 3.56 de promedio en la escala valorativa, percibiéndose que dicha dimensión tiene una notable influencia significativa dentro de la oficina en mención.

Tabla 46

Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Transparencia y Equidad.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	9	90.0
Alto	[8 - 10]	1	10.0
Total		10	100.0

Los resultados de la **Tabla 46**, indica los niveles logrados en la dimensión Transparencia y equidad de la Unidad de Abastecimiento; lográndose desarrollar una determinante percepción del clima laboral de los servidores a un nivel medio (90%) y un nivel alto (10%) existiendo diferencias en dicha unidad.

Tabla 47

Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Transparencia y Equidad.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	9	90.0
Alto	[8 - 10]	1	10.0
Total		10	100.0

En la **Tabla 47**, se detalla los niveles logrados en la dimensión Transparencia y Equidad, notándose que más de la mitad de los servidores de la Unidad de Tesorería y Contabilidad manifestaron que han logrado desarrollar clima laboral con sus pares a un nivel medio (90 %) y bajo (10 %).

Tabla 48

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Transparencia y Equidad.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	5	71.4
Alto	[8 - 10]	2	28.6
Total		7	100.0

Los niveles logrados en la **Tabla 48**, en la dimensión Transparencia y Equidad indica que existen diferencias significativas en los servidores de la Unidad de Recursos Humano donde se demuestra haber logrado desarrollar una percepción del clima laboral con sus pares a un nivel medio (71.4%) y alto (28.6%).

Tabla 49

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Transparencia y Equidad.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	7	77.8
Alto	[8 - 10]	2	22.2
Total		9	100.0

En la **Tabla 49**, se muestra los niveles logrados en la dimensión Transparencia y Equidad de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, manifestaron haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel medio (77.8%) y alto (22.2%).

Tabla 50

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Transparencia y Equidad.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	33.3
Alto	[8 - 10]	6	66.7
Total		9	100.0

En el desarrollo de la **Tabla 50**, se observa en los niveles de la dimensión Transparencia y Equidad haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (66.7%) y medio (33.3%) en los servidores de la Unidad de Ejecutora de Inversiones; notándose los mismos niveles en los resultados de la dimensión Reconocimiento, no existiendo diferencias en la percepción del clima laboral en ambas dimensiones.

Tabla 51

Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Transparencia y Equidad.

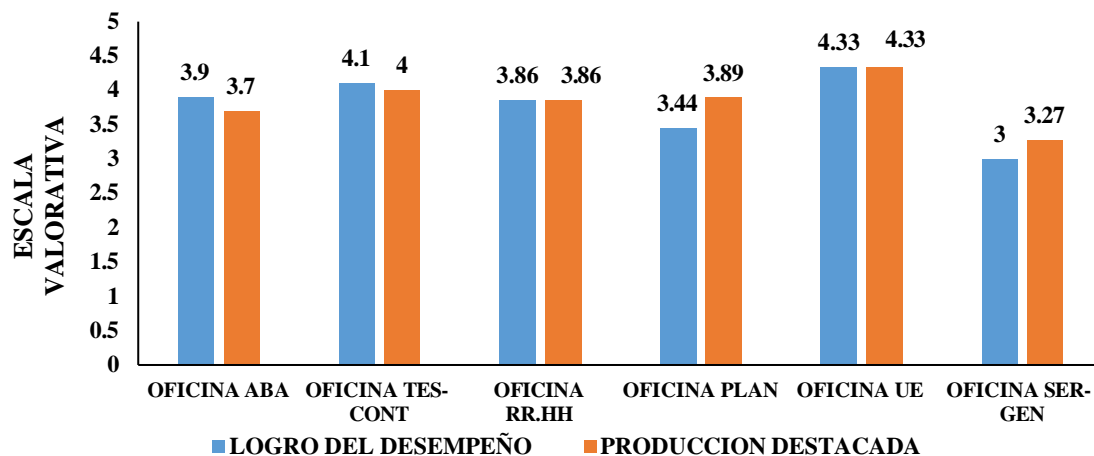
Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	7	14.6
Medio	[5 - 7]	25	52.1
Alto	[8 - 10]	16	33.3
Total		48	100.0

Los resultados de la **Tabla 51**, señala los niveles logrados en la dimensión Transparencia y Equidad de la Unidad de Servicios Generales son significativas; lográndose desarrollar un clima laboral a un nivel bajo (14.6%), un nivel medio (52.1%) y un nivel alto (33.3%) existiendo diferencias en la percepción de del clima de dicha unidad.

g. Dimensión motivación

Figura 13

Media de valoraciones logradas en la dimensión motivación, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.



Nota. Muestra el nivel de logro de desempeño y producción destacada entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión Motivación en la **Figura 13**. Media de valoraciones logradas en la dimensión motivación, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva., se observó que la Unidad Ejecutora de Inversiones tiene una alta percepción de clima laboral en los indicadores Logro de desempeño y en el indicador Producción 4.33 de promedio en la escala valorativa respectivamente.

Tabla 52

Niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento de la dimensión Motivación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	1	10.0
Alto	[8 - 10]	9	90.0
Total		10	100.0

En el desarrollo de la **Tabla 52**, se muestra los niveles logrados en la dimensión Motivación de la Unidad de Abastecimiento, obteniéndose como resultado en los

servidores civiles de dicha unidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, desarrollo del clima en su percepción a un nivel alto (90%) y medio (10%).

Tabla 53

Niveles logrados en la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la dimensión Motivación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	10	100.0
Total		10	100.0

En la **Tabla 53**, indica los niveles logrados en la dimensión Motivación de la Unidad de Tesorería y Contabilidad, como resultado un nivel alto (100%) en el clima laboral desarrolladas en la percepción de los servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha unidad.

Tabla 54

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Motivación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	1	14.3
Alto	[8 - 10]	6	85.7
Total		7	100.0

En la **Tabla 54**, señala los niveles logrados en la dimensión Motivación, notándose que más de la mitad de los servidores de la Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, manifestaron haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (85.7%) y medio (14.3%).

Tabla 55

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Motivación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	3	33.3
Alto	[8 - 10]	6	66.7
Total		9	100.0

En el desarrollo de la **Tabla 55**, se observa en los niveles de la dimensión Motivación haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (66.7%) y medio (33.3%) en los servidores de la Unidad de Ejecutora de Inversiones.

Tabla 56

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Motivación.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	9	100.0
Total		9	100.0

En el desarrollo de la **Tabla 56**, se desarrolló como resultado alto (100%) en los niveles de la dimensión Motivación; dónde se interpreta que dicha unidad percibe que los miembros ponen énfasis, buen desempeño y producción generándose compromiso en la actividad realizada diagnosticándose un buen del clima laboral.

Tabla 57

Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Motivación.

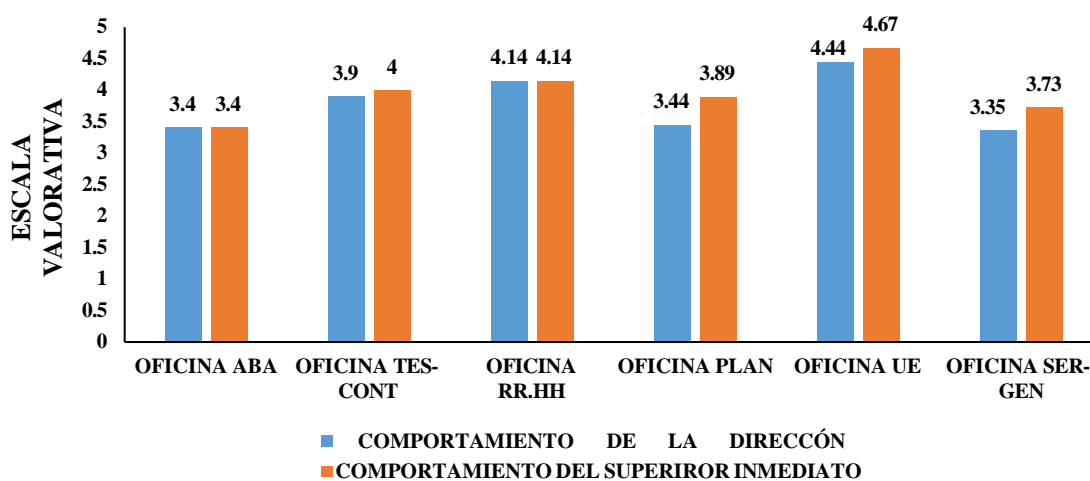
Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	5	10.4
Medio	[5 - 7]	19	39.6
Alto	[8 - 10]	24	50.0
Total		48	100.0

En el desarrollo de la **Tabla 57**, se observa en los niveles de la dimensión Motivación haber logrado desarrollar un clima laboral con sus pares a un nivel alto (50%), medio (39.6%) y bajo (10.4%) en los servidores de la Unidad Servicios Generales

h. Dimensión Liderazgo

Figura 14

Media de valoraciones logradas en la dimensión liderazgo, en servidores civiles de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.



Nota. Muestra el nivel de comportamiento de la dirección y comportamiento del superior inmediato entre trabajadores.

En relación con la medición obtenida de la dimensión Liderazgo en la **Figura 14**, se observa en la Unidad Ejecutora de Inversiones una alta percepción de clima laboral en los indicadores Comportamiento de la dirección ($\bar{x} = 4.44$) y en el indicador Comportamiento del superior inmediato 4.67 de promedio en la escala valorativa respectivamente, observándose una notable influencia significativa dentro de la oficina en mención.

Tabla 58

Niveles logrados en la Unidad Abastecimiento de la dimensión Liderazgo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0
Medio	[5 - 7]	7	70
Alto	[8 - 10]	3	30
Total		10	100.0

En la **Tabla 58**, se muestra los niveles logrados en la Unidad de Abastecimiento en su dimensión Liderazgo, interpretándose haber desarrollado en pares a un nivel alto (30%) en comparación del medio (70%), en la percepción de los servidores de dicha Unidad.

Tabla 59

Niveles logrados en la Unidad Tesorería y Contabilidad de la dimensión Liderazgo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	10	100.0
Total		10	100.0

En la **Tabla 59**, se observa como resultado altos niveles (100%) de clima laboral en la dimensión Liderazgo de los servidores de la Unidad de Tesorería y Contabilidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva percibiendo un nivel alto en la dirección y a sus líderes en su comportamiento y su relación con el resto de los integrantes.

Tabla 60

Niveles logrados en la Unidad de Recursos Humanos de la dimensión Liderazgo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	7	100.0
Total		7	100.0

En el desarrollo de la **Tabla 60**, se detalla los niveles logrados en la dimensión Liderazgo de la Unidad de Recursos Humanos, obteniéndose en todos los servidores civiles de dicha unidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, desarrollar el clima laboral en su percepción a un nivel alto (100%).

Tabla 61

Niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto de la dimensión Liderazgo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	4	44.4
Alto	[8 - 10]	5	55.6
Total		9	100.0

En la **Tabla 61**, se muestra los niveles logrados en la Oficina de Planificación y Presupuesto en la dimensión Liderazgo, interpretándose haber desarrollado en pares a un nivel alto (55.6%) y medio (44.4%), en la percepción de los servidores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de dicha Unidad

Tabla 62

Niveles logrados en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la dimensión Liderazgo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	0	0.0
Medio	[5 - 7]	0	0.0
Alto	[8 - 10]	9	100.0
Total		9	100.0

En la **Tabla 62**, se indica los niveles logrados en la dimensión Liderazgo como resultado un nivel alto (100%), en el clima desarrolladas en la percepción de los servidores de la Unidad Ejecutora de Inversiones de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 63

Niveles logrados en la Unidad Servicios Generales de la dimensión Liderazgo.

Nivel	Intervalo	FA	F%
Bajo	[2 - 4]	2	4.2
Medio	[5 - 7]	16	33.3
Alto	[8 - 10]	30	62.5
Total		48	100.0

Los resultados de la **Tabla 63**, se observan los niveles logrados en la dimensión Liderazgo de la Unidad de Servicios Generales; donde se encuentran diferencias en la percepción del clima laboral de dicha dimensión, lográndose desarrollar un clima a un nivel bajo (4.2%), un nivel medio (33.3%) y un nivel alto (62.5%).

4.4. Demostración de hipótesis

4.4.1. Hipótesis general

Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

a. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H₀):

H₀: Las relaciones interpersonales No influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Hipótesis Alternante (H_a):

H_a: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

b. Cálculo de estadístico de prueba

El grado de relación entre las variables objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs) con un nivel de significancia de $\alpha=0,01$ (2 colas).

Tabla 64

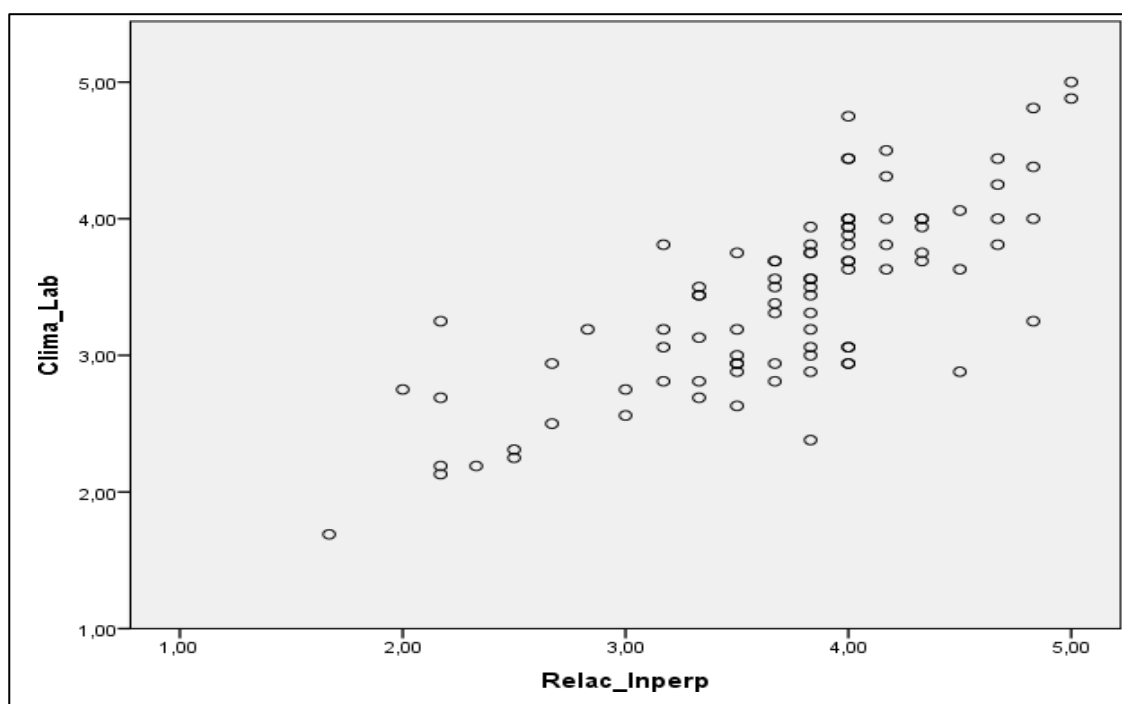
Correlaciones entre relaciones interpersonales y el clima laboral, con Rho de Spearman

		Clima laboral	Relaciones interpersonales
Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	93	93
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 15

Diagrama de dispersión Relaciones interpersonales y Clima laboral.



c. Interpretación.

Los resultados del análisis de correlación (**Tabla 64, Figura 15**), nos indican que existe una correlación directa, positiva considerable ($R_s=0.753$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Dado que una significativa correlación en la percepción del clima laboral en los trabajadores administrativos positiva considerable, se procedió a jerarquizar los

promedios de cada Unidad u Oficina, la cual se muestra en la **Tabla 65** que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la percepción del clima laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

Tabla 65

Diferencias de promedios entre grupos de relaciones interpersonales y la percepción de clima laboral en las diferentes Unidades u Oficinas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Promedio Variables			
Nº	Unid/Ofic	n	Promedio
1	Servicios Generales	48	3.38
2	Tesorería/Contabilidad	10	3.61
3	Abastecimiento	10	3.62
4	Planificación/presupuesto	9	3.62
5	Recursos Humanos	7	3.80
6	Unidad Ejecutora de Inversiones	9	4.32
Total		93	

d. Toma de decisión.

Se encontró evidencia estadística de que existe relación directa y positiva de intensidad alta entre el clima laboral declarado por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y el desarrollo de sus relaciones interpersonales; lo que quiere decir, que a mayores relaciones interpersonales mejora el clima laboral y viceversa.

4.4.2. Hipótesis específica

4.4.2.1. Hipótesis específica de la dimensión relaciones derivadas de la formación personal. Las relaciones interpersonales derivadas de la formación personal influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

a. Planteamiento de la hipótesis

• **Hipótesis Nula (H_0):**

H_0 : Las relaciones interpersonales derivadas de la formación personal No influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

• **Hipótesis Alternante (H_a):**

H_a : Las relaciones interpersonales derivadas de la formación personal influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

b. Cálculo de estadístico de prueba. El grado de relación entre la dimensión relaciones derivadas de la formación personal y la variable clima laboral son objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (r_s) con un nivel de significancia de $\alpha= 0,01$ (2 colas).

Tabla 66

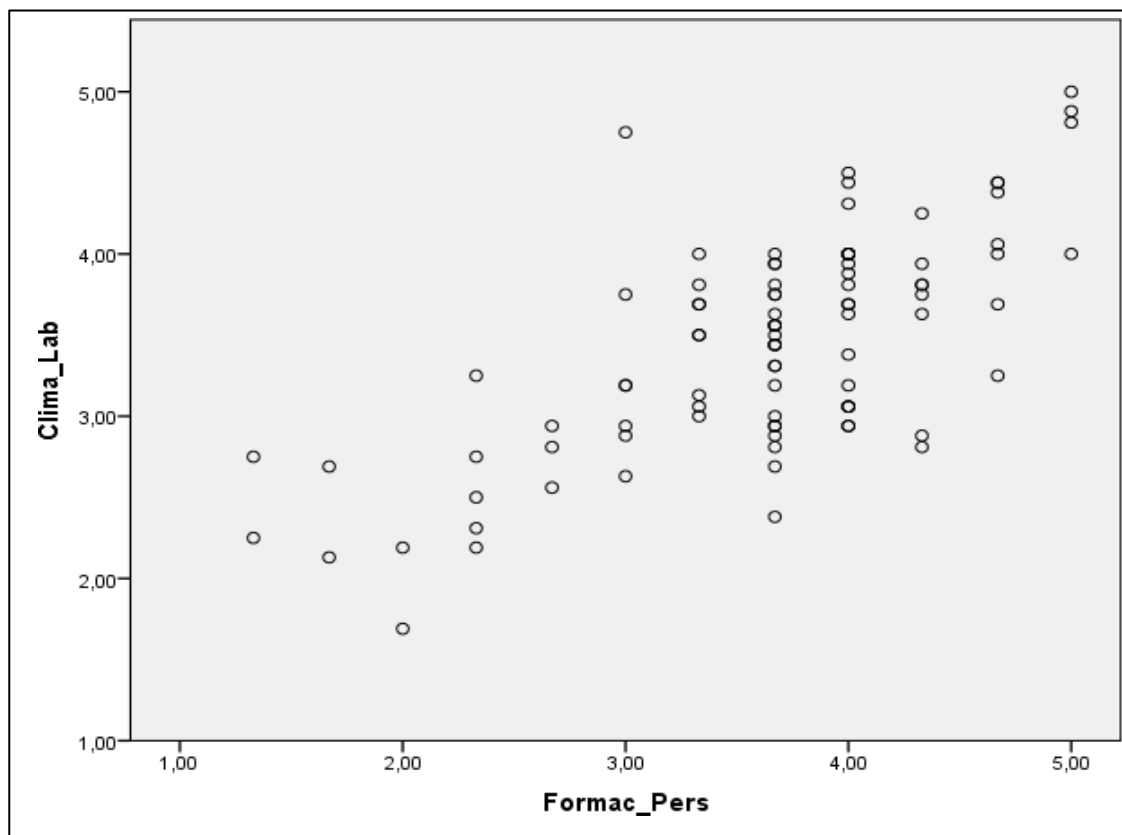
Correlación entre relaciones derivadas de la formación personal y el clima laboral, con Rho de Spearman.

		Clima laboral	Relaciones derivadas de la formación personal
Relaciones derivadas de la formación personal	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	93	93
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 16

Diagrama de dispersión Relaciones derivadas de la formación personal y Clima laboral.



c. Interpretación. Los resultados del análisis de correlación (**Tabla 66, Figura 16**), nos indican que existe una correlación directa, positiva moderada ($R_s=0.636$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Dado que existe una significativa correlación entre la formación personal y la percepción del clima laboral en los trabajadores administrativos positiva moderada se procedió a jerarquizar los promedios de cada Unidad u Oficina, la cual se muestra en la **Tabla 67** que las relaciones derivadas de la formación personal influyen significativamente en la percepción del clima laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

Tabla 67

Diferencias de promedios entre grupos de relaciones derivadas de la formación personal y la percepción de clima laboral en las diferentes Unidades u Oficinas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Promedio relaciones derivadas de la formación personal			
Nº	Unid/Ofic	N	Promedio
1	Servicios Generales	48	3.38
2	Planificación/presupuesto	10	3.63
3	Recursos Humanos	10	3.71
4	Abastecimiento	9	3.83
5	Tesorería/Contabilidad	7	3.83
6	Unidad Ejecutora de Inversiones	9	4.26
Total		93	

d. Toma de decisión. Se encontró evidencia estadística de que existe relación directa y positiva de intensidad moderada entre sus relaciones derivadas de la formación personal declarado por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y el desarrollo de en el clima laboral; es decir, a mayor formación personal mejora el clima laboral y viceversa.

4.4.2.2. Hipótesis específica de la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral. Las relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

a. Planteamiento de la hipótesis

• **Hipótesis Nula (H0):**

H0: Las relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral No influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

- **Hipótesis Alternante (Ha):**

Ha: Las relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

b. Cálculo de estadístico de prueba. El grado de relación entre la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral y la variable clima laboral son objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs) con un nivel de significancia de $\alpha= 0,01$ (2 colas).

Tabla 68

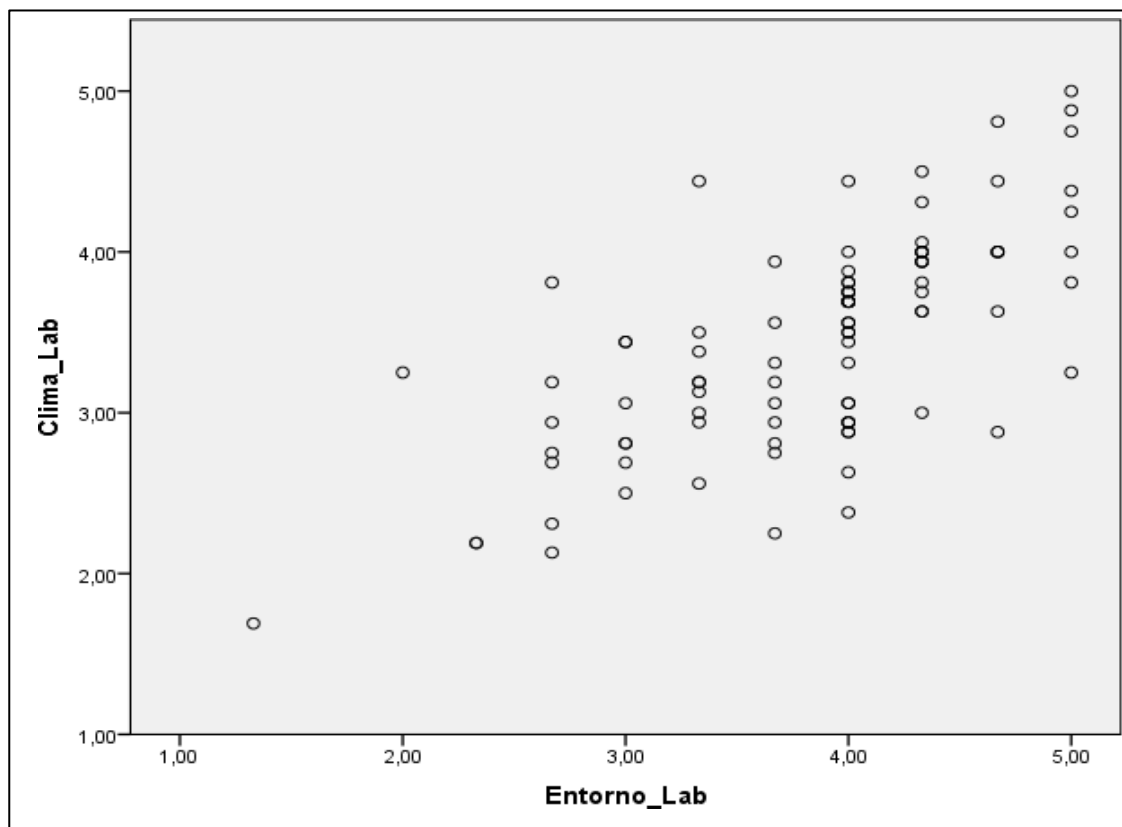
Correlación entre relaciones derivadas del entorno laboral y el clima laboral, con Rho de Spearman.

		Clima laboral	Relaciones derivadas del entorno laboral
Relaciones derivadas del entorno laboral	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	93	93
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 17

Diagrama de dispersión Relaciones derivadas del entorno laboral y clima laboral.



c. Interpretación. Los resultados del análisis de correlación (**Tabla 68, Figura 17**), nos indican que existe una correlación directa, positiva moderada ($R_s=0.691$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$) entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula.

Dado que existe una significativa correlación entre el entorno laboral y la percepción del clima laboral en los trabajadores administrativos positiva moderada, se procedió a jerarquizar los promedios de cada Unidad u Oficina, la cual se muestra en la **Tabla 69** que las relaciones derivadas del entorno laboral influyen significativamente en la percepción del clima laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional Agraria de la selva.

Tabla 69

Diferencias de promedios entre grupos de relaciones derivadas del entorno laboral y la percepción de clima laboral en las diferentes Unidades u Oficinas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Promedio relaciones derivadas del entorno laboral			
Nº	Unid/ofic	N	Promedio
1	Servicios Generales	48	3.64
2	Tesorería/Contabilidad	10	3.67
3	Planificación/presupuesto	10	3.89
4	Abastecimiento	9	4.00
5	Recursos Humanos	7	4.05
6	Unidad Ejecutora de Inversiones	9	4.59
Total		93	

d. Toma de decisión. Se encontró evidencia estadística de que existe relación directa y positiva de intensidad moderada entre sus relaciones derivadas del entorno laboral declarado por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y el desarrollo de en el clima laboral; es decir, a mayor entorno laboral mejora el clima laboral y viceversa.

En la **Tabla 70**, se presenta el resumen de análisis de correlación efectuadas para demostrar la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Tabla 70

Resumen de correlaciones logradas para las hipótesis planteadas.

	Hipótesis	N	R	SIG	Intensidad
HG	Relaciones Interpersonales y Clima laboral	93	0,753	0,000	Alta
HE1	Derivadas de Formación personal y Clima laboral	93	0,636	0,000	Moderada
HE2	Derivadas del Entorno laboral y Clima laboral	93	0,691	0,000	Moderada

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La hipótesis planteada en esta investigación fue si las relaciones interpersonales influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva; de igual forma con cada una de las dimensiones de ambas variables. De esta forma determinar la influencia significativa en las hipótesis observadas.

Los resultados de la variable relaciones interpersonales muestran los niveles logrados, notándose que los servidores civiles manifestaron desarrollar relaciones con sus pares a un nivel alto con el 43% y medio con el 37.6%; mientras la variable clima laboral mostraron desarrollar un poco más de la mitad un nivel medio en un 55.9% y alto 36.6%, encontrando diferencias en la percepción de dicha variable.

De acuerdo con la hipótesis general, se determinó las relaciones interpersonales influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se estableció el valor $\text{Sig} < 0.01$ donde se asocia con calificaciones de calidad una alta correlación positiva ($R_s = 0.758$), es decir, las relaciones interpersonales tienen una fuerte relación positiva con el clima laboral y viceversa en los administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, concluyendo con el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis alternante (H_a).

Conforme al resultado de la hipótesis específica de la dimensión relaciones derivadas de la formación personal, se observó en el resultado que influyen significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en dicha dimensión ($R_s = 0.636$; $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.01$), concluyendo el rechazo de la hipótesis nula (H_0), es decir existe una correlación directa positiva pero moderada. Y finalmente en la segunda hipótesis específica de la dimensión relaciones derivadas del entorno laboral, se analiza el resultado donde nos indica que existe una correlación directa positiva pero moderada ($R_s = 0.691$; $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.01$) entre las variables, aceptándose la hipótesis alternante (H_a), es decir, las relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral influyen

significativamente en la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Resultados que coinciden con los autores Jones y George (2010) donde indican que para un manejo correcto de las relaciones interpersonales, cada individuo dentro de una organización requiere aprender a simpatizar con los demás, comprender sus puntos de vista y los problemas que enfrenta. Los autores explican que los líderes orientados a las relaciones se interesan principalmente en tener buenas relaciones con sus subordinados y serles agradables. Los gerentes orientados a las relaciones se enfocan en tener relaciones interpersonales de alta calidad con sus subordinados. Sin embargo, esto no significa que el trabajo deje de hacerse cuando tales líderes estén al mando.

En cambio, sí significa que la calidad de las relaciones interpersonales con los subordinados es un interés de primer orden para los líderes orientados a las relaciones. (Jones y George, 2010, pp.507-508).

Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2009) declaran que los gerentes deben identificar cuando las necesidades de afiliación son fuente primordial de motivación, por tanto, las personas valoran su empleo como la oportunidad de encontrar y mantener relaciones interpersonales cálidas y amistosas. (p. 139).

Además, estos autores mencionan que los equipos y los grupos tienen un enorme efecto en el comportamiento de los empleados. Por último, indican que los empleados quieren líderes que no sólo produzcan resultados, sino que mejoren las relaciones interpersonales entre ellos. (Hellriegel y Slocum, 2009).

Whetten y Cameron (2011) además indican que las relaciones positivas fomentan la cooperación, disminuyendo los obstáculos y la competencia improductiva; y, con ello obtener un gran éxito en el desempeño. Los empleados se muestran más leales y comprometidos con sus actividades laborales cuando existen relaciones positivas; el intercambio de información, el diálogo y la transferencia de conocimientos aumentan de manera significativa. La creatividad y la innovación, así como la capacidad del sistema para adaptarse a los cambios, son mucho más altos cuando las relaciones positivas caracterizan a la fuerza laboral. (Gittell, 2003; Gittel y otros 2003; como se citó en Whetten y Cameron, 2011).

Una de las teorías conocidas dentro de las relaciones interpersonales es la de “kurt Lewin quien es considerado como el padre de la psicología orientado a la sociedad y también de la psicología orientado a las organizaciones. Sus conceptos y planteamientos son aplicados en varias áreas, principalmente en las organizaciones.” Juárez (2012). Esta

teoría hace referencia a la relación constante que existe entre la persona y la sociedad, menciona que están en constante modificación pero que el ser humano no se modifica solo sino en conjunto de la sociedad.

Así también, el estudio de la variable relaciones interpersonales mencionado en la investigación de Beiza (2012), propone las dimensiones relaciones derivadas de la formación personal y relaciones derivadas del entorno laboral con sus respectivos indicadores generando consolidación en la investigación planteada. Así mismo, los autores Bueno, Garrido, Konopaske, Matteson y Puchol, complementan los indicadores respeto, empatía, agradabilidad y comunicación asertiva de la variable relaciones interpersonales tienen un estrecho vínculo como valoración y parte importante de la personalidad, siendo estudios base que fundamentan nuestras dimensiones.

Yanez (2006) a través de su investigación da como resultado que a través de las relaciones interpersonales se desarrolla más la confianza entre los colaboradores para llegar a obtener un clima de integridad. Dando a notar cuán importante son las relaciones interpersonales dentro del desarrollo de la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa. Beiza (2012) resalta que en la investigación de Yanez (2006) no solo las relaciones interpersonales logran mejorar el clima organizacional dentro de las instituciones, sino que, también debe existir cierto grado de confianza entre los individuos que desempeñan funciones dentro de la misma, para así lograr, un equipo sólido y por ende pueda percibirse un clima armonioso. Por último, la dimensión sinergia Griffin (2011), “Las buenas relaciones interpersonales en una organización también pueden ser una fuente de sinergia. Las personas que se apoyan entre sí y que trabajan bien juntas pueden lograr mucho más que las personas que no se respaldan entre sí y que no trabajan bien juntas” (p. 584).

De acuerdo con la definición de los autores Ruiz y otros (2013) el clima laboral es el ambiente laboral que se percibe dentro de la organización, influyendo en la motivación y satisfacción de los empleados, en la productividad y los resultados.

Del mismo modo el resultado de la hipótesis general coincide con los autores Moreno y Pérez (2018), donde a través de su estudio se determinó la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Para la estructuración y desarrollo del estudio se tuvo en cuenta 8 dimensiones las cuales fueron las relaciones interpersonales, cultura organizacional, comunicación, disponibilidad de recurso físico y de conocimiento, autonomía y toma de decisiones, motivación y apoyo. El tipo de estudio fue desarrollado bajo un enfoque

cualitativo apoyado en un análisis cuantitativo y se aplicó en una muestra de 62 personas. El diseño corresponde a un estudio transversal. En sus resultados obtiene una mayor correlación de la dimensión comunicación con las dimensiones bajo estudio. Los resultados permitieron concluir que el mantenimiento de buenas relaciones favorece la productividad en general; esto explica que las buenas relaciones se manifiestan comúnmente por buenos lazos de amistad, trabajo en equipo, ayuda mutua. En síntesis, tanto la comunicación como las relaciones interpersonales tienen una incidencia directa en el mantenimiento de un buen clima laboral en la institución.

Así mismo el autor Quinte (2017) en su trabajo de investigación consideró como objetivo general determinar la relación entre las relaciones interpersonales y clima laboral de la institución Educativa María de Fátima, Huancayo. Para la aplicación en una muestra de 24 docentes, se utilizaron dos instrumentos de medición referidos tanto a la variable relaciones interpersonales y clima laboral, los mismos que fueron sometidos a la validez y confiabilidad respectiva. La metodología desarrollada responde al enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional. Los resultados de prueba de hipótesis permitieron evidenciar un coeficiente de correlación de Spearman de ($r = 0.638$, $\text{sig} = 0.05$). En conclusión, con los resultados obtenidos queda demostrado de que las relaciones interpersonales determinan de manera directa los niveles de clima laboral en la institución educativa evaluada.

Y finalmente el autor Vargas (2015) enfatiza en su investigación con el objetivo determinar los principales factores de las relaciones interpersonales que influyen en el clima laboral del hospital Tingo María. Para la recolección de los datos se utilizó una encuesta, el cual se aplicó a una muestra de 128 personas entre profesionales, técnicos y auxiliares del hospital de Tingo María. Para la comparación de grupos utilizó la prueba T de Student y U de Mann Whitney y para la prueba de hipótesis general usó el análisis de regresión lineal múltiple. Los resultados del de regresión muestran una correlación de ($r = 0.60$) y un coeficiente de determinación de ($R^2 = 0.33$), el cual indica que las variables consideradas en las relaciones interpersonales explican en 33% la variación en el clima laboral. Además, el análisis de varianza indica que el modelo es adecuado para el análisis ($F=11.176$; $\text{sig.} = 0.00 < \alpha = 0.05$). En conclusión, la comunicación y los valores son los principales factores de las relaciones interpersonales que influyen en el clima laboral de los colaboradores.

CONCLUSIONES

1. Se demostró que las relaciones interpersonales desarrolladas por los servidores públicos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva están correlacionadas con sus percepciones del clima laboral ($R_s=0.753$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$); es decir, a una mejora en dichas relaciones también mejora el clima laboral.
2. Se concluyo que existe una relación directa positiva, pero moderada entre las relaciones interpersonales derivadas de la formación personal y la percepción del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva con una correlación significativa ($R_s=0.636$; $\text{Sig.}=0.000 < \alpha=0.01$), es decir, a mejor percepción de una variable también mejora la percepción de la otra y viceversa.
3. Y finalmente se determinó los resultados ($\text{Sig} < \alpha$; $0.000 < 0.01$) y coeficiente de correlación $R_s= 0.691$, muestran una relación directa de un grado moderado; donde se precisó que las relaciones interpersonales derivadas del entorno laboral influyen significativamente en la percepción del clima laboral y viceversa en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, establecemos las siguientes recomendaciones:

1. Las relaciones interpersonales son determinantes en la percepción del clima laboral, la Universidad Nacional Agraria de la Selva a través de la Unidad de Recursos humanos debe elaborar, planificar y ejecutar estrategias de motivación, como talleres, cursos especializados, recompensas como el reconocimiento y premiación al área por el empeño brindado y competitividad desarrollada, tales acciones promoverán que los mismos trabajadores valoren su esfuerzo y compromiso por cual permitirá la continuidad del rendimiento brindado que dicho organismo público requiere para su desarrollo y mejora de servicios administrativos y académicos brindados.
2. La Unidad de Recursos Rumanos debe innovar en estrategias de productividad paradigmáticas, de manera individual y global, tales como coachings personal y laboral construidas para cada Área y Unidad Administrativa, con el objetivo de crear espacios de aprendizaje y mejora continua en favor del talento y capital humano.
3. La Unidad de Recursos Humanos debe canalizar sus estrategias en cada jefe o director de cada Unidad, para que por medio de esta autoridad fomente a sus trabajadores de manera adecuada, y cómo deben enforcarse y dirigirse al cumplimiento de metas establecidas, a través de una buena comunicación fluida, de reconocimientos personales y respeto, haciéndoles partícipes en la toma de decisiones y con ello, fomentar la socialización del grupo para que puedan mejorar su rendimiento, y de esta manera, obtener buenos resultados al cierre de cada año fiscal, habiéndose realizado la ejecución presupuestal deseada

REFERENCIAS

- Aparicio, P. y Blanco, R. (2013). *Relaciones en el entorno del trabajo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5048/Salas%20Rojas%20%26%20Salazar%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II"*. [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional UC. <http://hdl.handle.net/123456789/956>
- Bonilla, G. (2017). *Gerencia administrativa: un enfoque para la gestión del talento humano*. Editorial Serviprensa.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Bosques, I., Camacho, E. & Rodríguez, G. (2017). *Relación entre variables: Una cualitativa categórica y una cuantitativa*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Carrión, J. (2007). *Estrategia de la visión a la acción* (2 ed.). Esic editorial.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2 ed.). McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano en las organizaciones* (10 ed.). McGraw Hill.
- Dávalos, V. (2012). *Comunicación y liderazgo: una propuesta juvenil*. McGraw Hill.
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo* (9 ed.). Pearson educación.

- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: enfoque para América Latina*. Pearson educación.
- Gan, F. y Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Editorial Díaz de Santos.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). Cengage Learning.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). Cengage Learning.
- Hernández, J., Gallarzo, M., & Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional: enfoque latinoamericano* (1 ed.). Pearson educación.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ed.). McGraw Hill.
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento: construyendo compromiso*. Pearson Educación.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración contemporánea* (6 ed.). McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, M., y Cannice, M., (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). McGraw Hill.
- Mendoza, D. (2018). *Relaciones interpersonales y clima laboral de los empleados en la Municipalidad Distrital de El Porvenir* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14792>
- Moreno I., y Pérez, O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9 (1), 13-33. <https://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Münch, L. (2014). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2 ed.). Pearson educación.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo* (13 ed.). McGraw Hill.
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo* (1 ed.). Manual moderno.
- Pereda, S., Berrocal, F, y García, M. (2014). *Bases de psicología del trabajo para gestión de recursos humanos*. Editorial Síntesis.
- Puchol, L. (2003). *Habilidades directivas*. Editorial Díaz de Santos.
- Quinte, K. (2017). *Relaciones Interpersonales y Clima Laboral de la Institución Educativa "María De Fátima" Huancayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35675>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10 ed.). Pearson educación.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). Pearson educación.

- Robbins, S., y DeCenzo, D. (2008). *Supervisión* (5 ed.). Pearson educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S., y Timothy, J. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). Pearson educación.
- Rosales, J., Caparrós, B., Rubio, I. y Alonso, S. (2013). *Habilidades sociales*. McGraw Hill.
- Ruiz, E., Gago, L., García, C., y López, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. McGraw Hill.
- Sampieri, H., Fernández, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. McGraw, Mexico.
- Tejedo, J. y Iglesias, M. (2013). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. MacMillan.
- Vargas, Y. (2015). *Los principales factores de las relaciones interpersonales en el clima laboral del hospital Tingo María* [Tesis de bachiller inédita]. Universidad Nacional Agraria de la Selva
- Villavicencio, E. V., y Bayona, V. S. (2020). *Gestión del talento humano basado en el modelo de la Ley Servir y su influencia en la productividad laboral de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018*. Tarapoto – Perú.
- Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital de las empresas* (6 ed.). McGraw Hill.
- Whetten, D., y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8 ed.). Pearson educación.

ANEXOS

Anexo 1: Juicio de expertos (docente): Miguel Angulo Cárdenas

Anexo 2: Juicio de expertos (Funcionario): Wilfredo Crispín Guillen

Anexo 3: Juicio de expertos (Funcionario): Anamelba Terrones Valles.

Anexo 4: Cuestionario.