

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



**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DEL RENDIMIENTO  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ELABORADO POR:**

**CARLOS ALEJANDRO HIDALGO GOMEZ**

**TINGO MARÍA, PERÚ**

**2025**



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 016/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 14 días del mes de mayo de 2025, siendo las 11:15 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.155/2025-D-FCEA, de fecha 22 de abril de 2025, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**, presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **CARLOS ALEJANDRO HIDALGO GOMEZ**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° 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 12:25 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, 14 de mayo de 2025

  
.....  
**Dr. VICTOR CHACON LOPEZ**  
Presidente



  
.....  
**Mag. ANTONIO SANTOS SIMEON NUÑEZ**  
Miembro

  
.....  
**Dr. MIGUEL ANGULO CARDENAS**  
Miembro

  
.....  
**Dr. JHON HITLER MELENDEZ ORDOÑEZ**  
Asesor

**Nota:**

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



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 144 - 2025 - 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 Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	CARLOS ALEJANDRO HIDALGO GOMEZ	<b>25 %</b> <b>Veinticinco</b>

Tingo María, 23 de mayo de 2025

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

Dr. Tomas Menacho Mallqui  
JEFE



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**Instituto de Investigación**  
**Unidad de Gestión de la Investigación**

**FORMATO PARA REGISTRAR EL PROYECTO DE TESIS PARA LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO**

**Universidad** : UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**Facultad** : CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**Escuela profesional/  
Departamento Académico** : ADMINISTRACION

**Título de la Tesis** : CLIMA LABORAL Y GESTION DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**Objetivo general** : Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Autor de la Tesis** : Bach. Hidalgo Gomez Carlos Alejandro

**DNI** : 70314143

**Correo electrónico** : [Carlos.hidalgo@unas.edu.pe](mailto:Carlos.hidalgo@unas.edu.pe)

**Asesores** : 1. Mg. Jhon Hitler Meléndez Ordoñez

**Área de investigación** : Gestión Integral de las Organizaciones

**Grupo de investigación** : Desarrollo de instituciones públicas y sociales

**Línea de investigación** : Desarrollo de instituciones públicas y sociales

**Lugar de ejecución** : Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Fecha de inicio** : Mayo del 2024

**Fecha de finalización** : Marzo del 2025

**Presupuesto** : S/. 2,500.00

**Financiamiento** : **Propio** ( x ) **FIF** ( ) **Externo** ( )

.....  
Bach. Hidalgo Gómez Carlos Alejandro  
**Tesista**

.....  
Mg. Jhon Hitler Meléndez Ordoñez  
**Asesor**

## DEDICATORIA

*Gracias a Dios por tu amor y tu bondad sin límite, que me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, por ser mi luz en mi camino y darme la fortaleza para alcanzar mis objetivos.*

*Con especial cariño y profunda nostalgia, dedico este trabajo a mis queridos abuelos Viti Gonzales Solís y Carlos Gomez Marín, primo Fredy Hidalgo Serna, quienes ya no están físicamente, pero cuya presencia sigue viva en mi corazón. Su amor, valores y enseñanzas han sido una guía en mi vida, y este logro es también un homenaje a su memoria.*

*A mis padres ALEJANDRO HIDALGO GARCIA y SANDRA GOMEZ GONZALES por brindarme su apoyo incondicional y motivarme en cada momento, todos mis logros se lo debo a ellos.*

*A mis hermanos LAURO, PAOLO, DANIEL, les agradezco por estar presente aportando a mi vida, por la felicidad y diversas emociones que siempre me han causado.*

*A mi ESPOSA e HIJO ADRIEL ALESSIO quienes son la razón más grande para seguir adelante, Gracias por dar sentido a mi vida, por regalarme felicidad y por ser fuente constante de amor, fuerza e inspiración. Este logro también les pertenece.*

## AGRADECIMIENTOS

A lo largo de este desafiante recorrido, expreso mi profunda gratitud al supremo y único creador. Él fortaleció mi voluntad, iluminó mi mente con sabiduría y renovó mis fuerzas día tras día, permitiéndome culminar con éxito este proyecto de tesis. Gracias a su infinita gracia, guió mis pasos y allanó mi camino hasta llegar a este momento. A Dios, mi eterno y sincero agradecimiento.

Con el mismo profundo sentimiento, quiero agradecer de corazón a mis padres, Alejandro Hidalgo García y Sandra Gomez Gonzales, por su amor incondicional, esfuerzo constante y sacrificios silenciosos. Su ejemplo de perseverancia y trabajo arduo ha sido y seguirá siendo mi mayor inspiración. Gracias por impulsarme siempre a seguir adelante.

Mi sincero reconocimiento al Mg. Jhon Hitler Meléndez Ordoñez por su valiosa orientación en la planificación y desarrollo de esta tesis. Su apoyo no solo ha sido clave en lo académico, sino también en lo personal, brindándome respaldo, confianza y una amistad sincera. Gracias por ser un mentor excepcional y un verdadero amigo.

A su vez, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por haber contribuido eficazmente en mi formación profesional y personal, a través de sus diferentes métodos de enseñanza y su enorme cordialidad y confianza.

A mis amigos de siempre, Melisa Jackeline Zavala Guerrero y Julio Cesar Lemos Agüero, quienes han estado a mi lado en los momentos más difíciles, ofreciéndome su apoyo incondicional, palabras de aliento y compañía en cada paso de este proceso. Su amistad ha sido un pilar fundamental en mi vida.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, han contribuido a mi formación académica y personal. Cada consejo, cada enseñanza y cada muestra de apoyo han sido esenciales para alcanzar esta meta

## INDICE

INTRODUCCION .....	ix
CAPITULO I: MARCO TEORICO .....	1
1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Bases teóricas .....	4
1.3 Definición de términos básicos .....	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	14
2.1 Hipótesis general .....	14
2.2 Hipótesis específicas .....	14
2.3 Matriz de consistencia .....	15
2.4 operacionalización de variables.....	16
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y nivel de investigación .....	17
3.2 Diseño 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
CAPITULO IV: RESULTADOS .....	21
4.1 Generalidades de la muestra .....	21
4.2 Medidas de tendencia de las variables clima laboral y gestión del rendimiento según dimensiones e indicadores .....	21
4.3 Medidas de dispersión de las variables clima laboral y gestión del rendimiento según dimensiones e indicadores .....	27
4.4 Variable Clima Laboral .....	33
4.5 Variable Gestión del Rendimiento.....	35
4.6 Contrate de hipótesis.....	38
CAPITULO V: DISCUSIÓN .....	42
CONCLUSIONES .....	45
RECOMENDACIONES.....	47
BIBLIOGRAFÍA .....	49

## Índice de Tabla

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
1 El entre el clima laboral y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.....	15
2 Operacionalización de variables. ....	16
3 Población del personal administrativo.....	18
4 Prueba de normalidad .....	19
5 Escala de correlación .....	20
6 Generalidades de la muestra .....	21
7 Medida de tendencia de la variable clima laboral según dimensiones .....	22
8 Medida de tendencia de la variable clima laboral según indicadores.....	23
9 Medida de tendencia de la variable gestión del rendimiento según dimensiones .....	24
10 Medida de tendencia de la variable gestión del rendimiento según indicadores .....	26
11 Medida de dispersión de la variable clima laboral según dimensiones .....	27
12 Medida de dispersión de la variable clima laboral según indicadores.....	29
13 Medida de dispersión de la variable gestión del rendimiento según dimensiones ...	30
14 Medida de dispersión de la variable gestión del rendimiento según indicadores.....	32
15 Dimensión Adaptación .....	33
16 Dimensión Satisfacción de necesidades .....	34
17 Dimensión Equilibrio Emocional .....	35
18 Dimensión planificación .....	36
19 Dimensión metas y compromisos .....	36
20 Evaluación .....	37
21 Clima laboral y Gestión del rendimiento .....	38
22 Adaptación y Gestión del rendimiento .....	39
23 Satisfacción de necesidades y Gestión del rendimiento .....	40
24 Equilibrio emocional y Gestión del rendimiento .....	41

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Para lograr el objetivo propuesto se analizó a una muestra representativa de 151 personales administrativos, lo cual fueron elegidos de manera aleatoria, el método fue relacional con un enfoque cuantitativo. Para la recolección de la data se aplicó una encuesta de escala Likert que contaba con 6 dimensiones y 22 indicadores, posterior los datos fueron ingresados en el SPSS26 para su análisis y verificación sobre la relación entre ambas variables de estudio.

Los resultados de la investigación demuestran que el 51% del personal administrativo está de acuerdo que se les proporciona una gestión adecuada de la información para facilitar el desempeño laboral, asimismo el 44% está de acuerdo con que la institución orienta a los colaboradores hacia el cumplimiento de sus objetivos, como también el 52% está de acuerdo que existe autonomía para desempeñar sus funciones laborales, además el 41% menciona estar de acuerdo con que la UNAS fomenta el compromiso del personal para alcanzar sus metas en el su área. En el análisis de inferencias se encontró un coeficiente de correlación  $\rho = 0,699$  (P-Valor $<0,05$ ) que muestra la existencia de relación significativa entre las variables clima laboral y la gestión del rendimiento. Además, las dimensiones con la variable gestión del rendimiento, se encontró un coeficiente correlacional  $\rho = 0,553$  (P-Valor $<0,05$ ),  $\rho = 0,476$  (P-Valor $<0,05$ ),  $\rho = 0,513$  (P-Valor $<0,05$ ), lo cual determina que existe relación entre las dimensiones y la variable gestión del rendimiento.

**Palabras Claves:** Clima Laboral, Gestión de rendimiento, Adaptación, Satisfacción de necesidades, Equilibrio emocional, Planificación, metas y compromisos, evaluación.

## Abstrac

The objective of the study was to determine the relationship between the work environment and the performance management of the administrative staff at the National Agrarian University of La Selva.

To achieve the proposed objective, a representative sample of 151 administrative personnel was analyzed, which were randomly selected. The method was relational with a quantitative approach. A Likert scale survey with six dimensions and 22 indicators was used to collect the data. The data were then entered into SPSS26 for analysis and verification of the relationship between the two study variables.

The results of the research show that 51% of the administrative staff agrees that they are provided with adequate information management to facilitate work performance, also 44% agree that the institution guides collaborators towards the fulfillment of their objectives, as well as 52% agree that there is autonomy to perform their work functions, in addition 41% mention agreeing that UNAS encourages staff commitment to achieve their goals in their area. In the inference analysis, a correlation coefficient  $\rho = 0.699$  (P-Value  $<0.05$ ) was found, which shows the existence of a significant relationship between the variables work environment and performance management. In addition, the dimensions with the performance management variable, a correlation coefficient  $\rho = 0.553$  (P-Value $<0.05$ ),  $\rho = 0.476$  (P-Value $<0.05$ ),  $\rho = 0.513$  (P-Value $<0.05$ ) was found, which determines that there is a relationship between the dimensions and the performance management variable.

**Keywords:** Work Environment, Performance Management, Adaptation, Need Satisfaction, Emotional Balance, Planning, Goals and Commitments, Evaluation.

## INTRODUCCION

En un estudio realizado con 10 colaboradores, 9 manifestaron que estarían dispuestos a dejar sus empleos si se generara un clima laboral negativo en sus organizaciones. Este hallazgo sugiere que el ambiente laboral influye directamente en la gestión del rendimiento. De no implementarse estrategias para optimizar este aspecto, las empresas podrían enfrentar dificultades en cuanto a rentabilidad, productividad y desempeño profesional(ESAN, 2023).

El lugar de trabaja viene hacer como un segundo hogar para los colaboradores, siendo importante como perciben su entorno en el momento que desarrollan sus actividades, es por ello que los factores que motivan a los trabajadores varían según como la alta dirección gestiona el balance de vida laboral personal, el ambiente laboral, el crecimiento profesional, la remuneración, la falta de perspectiva de crecimiento profesional y exceso de carga laboral, Infiriendo que el clima laboral y la gestión del rendimiento están interconectados, ya que el clima laboral puede influir en el rendimiento de los empleados y en cómo se lleva a cabo la gestión del rendimiento en una organización, es importante que las empresas promuevan un clima laboral positivo y establezcan prácticas efectivas de gestión del rendimiento para impulsar el éxito organizacional. (El Comercio, 2023).

Las dificultades que se generan en el clima laboral, afectan a la salud mental; generando estrés, desequilibrios emocionales, adicionando la ausencia de valores institucionales como trabajo en equipo, liderazgo, compromiso, lealtad, honestidad e integridad, evidencian problemas en el clima laboral y su relación en el decremento en los niveles de los indicadores en la gestión del rendimiento como la consecución de objetivos institucionales; por las dificultades que se originan en el recurso humano. El capital humano toma relevancia a la medida que se crean escenarios de armonía laboral para superar dificultades con la finalidad de mejorar la consecución de resultados en la gestión. Por estas razones las organizaciones se preocupan de que el servidor debe realizar sus actividades en un clima laboral que garantice la armonía y el bienestar en el desempeño de sus funciones y garanticen el incremento de los índices de la gestión del rendimiento que mejora la producción óptima y a la vez contribuye en el beneficio del cumplimiento de los objetivos institucionales, contribuyendo en la gestión (Huaripoma & Pamela, 2017).

Tanto las instituciones públicas como las privadas buscan alcanzar sus objetivos colectivos a través de estructuras funcionales compuestas por diversos elementos, entre los que se destacan la organización, su entorno, el patrimonio y, especialmente, el capital humano. Este último, en el contexto laboral, se considera el pilar fundamental para una gestión efectiva del rendimiento (Araujo, 2019).

Las organizaciones adoptan diversas medidas para brindar un servicio al cliente adecuado, estableciendo un contacto agradable que contribuya a elevar la satisfacción laboral, en concordancia con el clima organizacional y la gestión del rendimiento. Uno de los aspectos clave para la empresa es fortalecer el equipo humano, promoviendo el compromiso y el cumplimiento de las metas organizacionales. Esto resulta fundamental para que el colaborador, ya sea en el sector público o privado, comprenda la importancia de su rol dentro de la organización, evitando así futuras renunciaciones o la fuga de talentos como consecuencia de una mala gestión por parte de los funcionarios (Tamayo & Romero, 2018)

El sector público cuenta con muchas instituciones que ejercen políticas y actividades en relación al sector que representan, como toda organización cuenta con un ambiente laboral, según unos reportes de la consultora Dench realizado en el 2021 determino que el 55% de los trabajadores peruanos tienen miedo a cometer errores laborales, lo cual demuestra el clima laboral que se gestiona en las organizaciones y en muchos casos el ambiente tenso que puede causar si el colaborador comete algún error en sus actividades, claramente la alta gerencia está teniendo dificultad en ofrecer oportunidades de desarrollar el talento del colaborador, Además el 31% de los trabajadores se sienten en un ambiente de confianza, esto por las paupérrimas condiciones que puedan ofrecerse en el puesto de trabajo, la problemática continua mientras no haya un cambio de ideas flexibles a las nuevas teorías o corrientes que ofrece la administración para gestionar de manera adecuada el talento humano.

La corrupción es uno de los factores que incide en el incumplimiento de la meritocracia en las entidades del estado, según la cámara del comercio de la libertad detalla que la corrupción es uno de los grandes problemas que tiene el Perú y sus instituciones tienen una gran desprecio por la meritocrática, claro ejemplo en la designación de funcionarios que luego son cuestionados, de igual manera en los procesos de selección por los favoritismo de plazas en convocatorias ya con ocupantes, estas acciones desprestigian a las entidades del estado que al mismo tiempo no ejercer la

meritocracia o el proceso adecuado de selección, siendo uno de los ocasionadores en que la atención al servicio o en el cumplimiento de funciones ocasiones de manera directa indirecta un clima laboral nada cómodo, como también a veces los malos servidores públicos tienen pésimas evaluaciones en sus rendimientos y en caso de los cargos de confianza son cuestionables en el tiempo.

Servir en sus funciones como máximo ente de la gestión de recursos humanos en las instituciones públicas establece parámetros que busquen mejorar el clima laboral y evaluar de manera eficiente la gestión del rendimiento, esto debido a las múltiples denuncias que existen en diferentes entidades públicas del estado por la pésima atención al ciudadano o usuario, por los trámites burocráticos o los ambientes nada adecuados para promover el desarrollo del talento humano, si bien es cierto cada institución pública según el sector que desempeña cuenta con una realidad diferente desde remuneraciones dispares hasta muebles nada ergonómicos lo cual genera insatisfacción y es probable que repercuta en el desempeño del colaborador.

En la Universidad Nacional Agraria de la Selva se ha evidenciado que existen conflictos interpersonales que afectan el rendimiento laboral individual y colectivo, asimismo crea un clima laboral que genera insatisfacción en las unidades orgánicas, lo cual puede traducirse en una mala atención al usuario, mostrando poca empatía en los trámites o servicios académicos que ofrece la universidad, Además las autoridades universitarias o las unidades orgánicas competentes no están proponiendo documentos de gestión que pueda mejorar y retener al talento humano en los diferentes regímenes laborales, esto en el futuro puede generar fuga de talentos por las pobres políticas de desarrollo y retención de personal. Por ello, se planteó de la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

En la investigación descriptiva principalmente se pretende estudiar la correlación significativa entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Agraria de la Selva. Los posibles resultados del estudio es obtener los objetivos que se plantean en relación con las variables del clima laboral y la gestión del rendimiento; así como el estudio de sus dimensiones: Adaptación de los trabajadores, satisfacción de necesidades, equilibrio, emocional, planificación, metas y compromisos y evaluación.

## **CAPITULO I: MARCO TEORICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Santamaría (2020) tuvo como propósito identificar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Datapro S.A. La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Se desarrolló bajo un diseño no experimental, de tipo transaccional y correlacional, y se clasificó como un estudio descriptivo, explicativo y correlacional. Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario validado y confiable, conformado por 32 preguntas con cuatro opciones de respuesta en escala tipo Likert.

Los resultados obtenidos determinan que el clima organizacional sí incidía en el desempeño laboral con un valor de significancia de  $0,000 < 0,05$ . Además, las dimensiones comunicación, reconocimiento, remuneración y liderazgo si inciden con el desempeño laboral, siendo la dimensión comunicación el nivel con mayor puntuación de correlación de 0,68, lo que implica que el flujo de comunicación ascendente y descendente al no fluir de manera adecuada trae consigo incumplimiento de objetivos de trabajo, en los resultados descriptivos el 75,5% manifestó que no existe por parte de los trabajadores motivación e intención de trabajar en equipo, el 51.9% es individualista, el 66% menciona que la remuneración no es justa, el 81.1% menciona que la organización no segrega entre hombres y mujeres al momento de entrar a un puesto, en el ámbito del reconocimiento el 61,3% de los trabajadores consideraron que a pesar del buen rendimiento nunca concurre una política clara sobre la promoción laboral dentro de la organización.

López (2021) En su investigación, se planteó como objetivo principal analizar la relación entre el clima organizacional y la gestión del rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil. Para ello, se aplicó una encuesta paramétrica compuesta por 30 preguntas dirigida a los 51 colaboradores administrativos. Los resultados evidenciaron que el 47% del personal considera que la institución sí prioriza su desarrollo personal y profesional, mientras que el 35% indicó que esto ocurre casi siempre, lo cual refleja un compromiso institucional con el bienestar de su equipo. En cuanto a la comunicación formal, el 49% de los

encuestados señaló que se utiliza de manera eficiente, y el 27% afirmó que casi siempre es eficaz, lo que sugiere una gestión comunicacional adecuada dentro de la universidad. Asimismo, el 65% de los participantes percibe un trato cordial entre compañeros, y el 23% sostiene que esta cordialidad se manifiesta casi siempre, lo cual evidencia un clima laboral positivo, elemento esencial para enfrentar posibles desafíos en el entorno laboral.

Bezmalinovic (2021) El objetivo de la investigación fue analizar cómo influye el ejercicio del liderazgo en el clima organizacional y el desempeño de la sucursal Valparaíso del banco FinanChile durante el año 2019. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo, utilizando una muestra intencionada conformada por nueve personas, quienes fueron entrevistadas. Para el análisis de la información, se empleó el modelo de flujo de Porras, el cual permitió identificar diversas problemáticas, entre ellas una baja cohesión grupal, un liderazgo deficiente y dificultades en la comunicación interna.

A partir del análisis del clima organizacional, el investigador concluye que este influye de manera significativa en las actitudes y comportamientos del personal. Dicha influencia puede generar efectos positivos, como el logro de objetivos y la satisfacción laboral, o efectos negativos, como frustración, bajo desempeño profesional, malas relaciones interpersonales y estrés laboral. En cuanto a la gestión, se identificó una diferencia promedio de 15 puntos entre la visión corporativa y la visión a nivel de área. Asimismo, se evidenció una falta de alineación entre las directrices de los jefes/agentes y las de los subgerentes/gerentes, lo cual demuestra que la percepción interna dentro de cada área es más favorable en comparación con la percepción general del banco y de otras áreas. Ante esta situación, se plantea una estrategia de intervención enfocada en tres ámbitos: el desarrollo de competencias de liderazgo, la mejora de la comunicación y el empoderamiento, así como el fortalecimiento del involucramiento y las relaciones interpersonales. Estas estrategias están orientadas a optimizar tanto el trabajo comercial como el operacional en el corto plazo dentro de la sucursal, lo que les confiere un alto grado de factibilidad.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Frisancho (2024) El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca durante el año 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación aplicado y correlacional. Como instrumento

de recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 341 trabajadores. Para el análisis de los datos se empleó la correlación de Pearson, cuyos resultados evidenciaron una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto demuestra que el entorno interno de la organización influye significativamente en la manera en que los empleados ejecutan sus funciones. Asimismo, se concluyó que el desempeño laboral se relaciona de forma directa con las dimensiones de liderazgo, relaciones interpersonales y motivación.

Cabrejo (2022), La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión empresarial y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa estibadora del distrito de Chancay en el año 2022. El estudio se enmarcó en un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental y de corte transversal, de nivel correlacional. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios con escala tipo Likert: uno con 14 preguntas dirigidas a medir la variable gestión empresarial, y otro con 16 preguntas orientadas a evaluar el rendimiento laboral. Ambos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 80 trabajadores.

Se concluyó que, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se obtuvo un valor de significancia de 0.000, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre la gestión empresarial y el rendimiento laboral. Además, el coeficiente de correlación Rho fue de 0.668, lo que representa una correlación positiva considerable entre ambas variables. En cuanto a los resultados descriptivos, el 7.5% de los encuestados manifestó que siempre se observa un buen rendimiento laboral, el 68.75% indicó que casi siempre se evidencia dicho rendimiento, el 18.75% señaló que a veces se presenta, y solo el 5% expresó que casi nunca se percibe un buen rendimiento laboral.

Acha y Granda (2021) El objetivo de la investigación fue identificar la relación significativa entre la gestión de la calidad y el rendimiento laboral de los colaboradores. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores, y se empleó la técnica del censo, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La información recopilada fue procesada y analizada mediante el software SPSS versión 22. Los resultados, obtenidos a través del estadístico Rho de Spearman, arrojaron un nivel de significancia de 0.000 ( $< 0.05$ ), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y el rendimiento laboral en una institución financiera, con un coeficiente de correlación de 0.423. Esto indica una relación positiva y de magnitud media, es decir, a mejor gestión de la calidad, el

rendimiento laboral tiende a mejorar de manera moderada. En cuanto a los resultados descriptivos, el 87.7% de los encuestados indicó que el rendimiento laboral fue alto, mientras que el 12.3% lo calificó como medio. Además, el 84.6% señaló que el rendimiento de la tarea también fue alto dentro de la institución financiera.

Zumaeta & Flores (2020) El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la franquicia CISESA Iquitos durante el año 2019. Se trató de un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, ya que se evaluó el clima laboral y su impacto en la productividad. El diseño metodológico fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa CISESA.

Los resultados permitieron concluir que el 50% de los encuestados estuvo en desacuerdo con la afirmación de que no necesitan recibir órdenes directas de su jefe, mientras que el 32% se mostró totalmente en desacuerdo. Por otro lado, el 50% indicó estar de acuerdo con que toman sus propias decisiones dentro de sus funciones. En cuanto a las oportunidades de ascenso, el 48% manifestó estar de acuerdo en que estas existen, y el 44% afirmó estar totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva sobre el crecimiento interno. En relación con la unidad y comunicación entre compañeros, el 42% expresó estar de acuerdo, mientras que el 26% manifestó estar en desacuerdo, lo que indica una percepción dividida sobre este aspecto del clima laboral.

Rodas (2021) El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario para cada una de las variables. Los resultados, obtenidos de una muestra de 38 trabajadores, revelaron que el 55.3% consideró que el clima organizacional era regular, mientras que el 44.8% presentó un desempeño laboral también calificado como regular. Con un nivel de confianza del 95%, se determinó una relación significativa entre ambas variables, siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.710$ , lo que indica una relación directa y fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha institución.

## **1.2 Bases teóricas**

### 1.2.1 Teoría del clima laboral

Uribe (2015) Menciona que el clima laboral es la percepción de los administrados que además incluye factores externos que influyen en las actividades, motivación, creencias y valores que tiene un colaborador en la organización, lo cual hace importante el entorno donde va a desempeñar el colaborador, el clima laboral es influyente en la productividad y eficiencia.

Sotelo y Arrieta (2018) afirman que el entorno del trabajo es percibido por el colaborador lo cual puede reflejarse en su conducta y a su vez en los resultados que va obteniendo la empresa., en ocasiones el entorno del trabajo puede ser un lugar de amenaza para algunos colaboradores ya sea por las costumbres, valores diferentes a la formación o por su entorno humano que no comparten la misma idea generando conflictos y en ocasiones observándose bajos desempeños laborales.

Hernández (2020) menciona que es el espacio de intercambio social y de uso de recursos que son fundamentales para las actividades laborales, lo cual influyen en la satisfacción del colaborador y por consiguiente en los buenos resultados de la organización, además un buen clima laboral es un desafío que los gerentes, líderes o jefes deben gestionar para poder fortalecer las habilidades extracurriculares de los trabajadores, influyendo también la motivación y el desarrollo de trabajo en equipo.

Pink (2009) enfatiza que en el clima laboral influyen factores motivacionales que pueden impactar en la percepción y satisfacción del colaborador, además el autor menciona que la motivación es un factor que determina un entorno agradable, en especial la motivación intrínseca que, por medio de la autonomía, el aprendizaje y la competencia sana genera un ambiente propicio al desarrollo de los talentos humanos.

La teoría del Clima Organizacional propuesta por Likert, citada por Brunet (1992), sostiene que el comportamiento de los subordinados está estrechamente vinculado al estilo de gestión administrativa y a las condiciones organizacionales que perciben. En este sentido, se puede afirmar que las reacciones de los colaboradores estarán, en gran medida, influenciadas por la percepción que tengan del entorno organizacional.

Likert propone una clasificación de variables que permiten comprender las características propias de una organización y cómo estas influyen en la percepción individual del clima organizacional. Estas variables se dividen en tres tipologías:

**a) Variables causales:** Son consideradas variables independientes y determinan la dirección en la que se desarrolla la organización para alcanzar sus metas. Incluyen elementos como la estructura organizativa y administrativa, los procesos de toma de decisiones, las competencias y las actitudes.

**b) Variables Intermedias:** Se refieren al estado interno de la organización y representan los procesos que ocurren dentro de ella, tales como la motivación, la comunicación, el rendimiento y la toma de decisiones. Estas variables son clave, ya que reflejan cómo se ejecutan las actividades en el entorno organizacional.

**c) Variables finales:** Constituyen los resultados obtenidos por la organización como consecuencia de las variables causales e intermedias. Ejemplos de estas variables son la productividad, las utilidades y las pérdidas.

Según Likert, la percepción que los miembros de una organización tienen sobre estas variables es determinante para entender el clima organizacional. Más allá del clima en sí, lo esencial es cómo lo perciben los colaboradores, ya que sus comportamientos y actitudes están guiados por esas percepciones y no por la realidad objetiva de la situación organizacional.

Según la teoría de Heskett (2003) de acuerdo con el beneficio de la cadena de valor:

Los empleados motivados, leales y productivos generan un valor significativo para los clientes, quienes, a su vez, lo retribuyen convirtiéndose en compradores recurrentes y actuando como embajadores de la empresa. Este proceso se traduce en resultados financieros positivos, lo que permite a la organización fortalecer aún más el vínculo con sus colaboradores. El principio central de la cadena de valor radica en el intercambio de valor dentro de un contexto de relaciones duraderas. Para mantener dichas relaciones, la organización no solo recibe, sino que también debe ofrecer algo a cambio. El valor que brinda al empleado, como un salario justo, formación adecuada, un entorno laboral positivo, entre otros, lo motiva y facilita que este pueda generar valor para el cliente. Cuando el cliente experimenta un alto nivel de satisfacción, esta se transforma en comportamientos de lealtad tanto en la compra como en la promoción de la marca. Estos comportamientos generan beneficios sostenibles para la empresa y crean continuidad, además de aportar valor a los accionistas, especialmente en el caso de compañías cotizadas en bolsa.

## **Importancia del Clima Laboral**

Edmondson (2018) menciona que el clima laboral es importante ya que el empleado requiere de un ambiente donde se sienta seguro para expresar sus ideas y preocupaciones, lo que en un plazo de tiempo corto o largo puede a fomentar una idiosincrasia de innovación y colaboración, siendo beneficioso para el desarrollo profesional de colaborador en la empresa.

Según la teoría de Hall (1996), el clima laboral es un aspecto fundamental, ya que permite revelar los valores, creencias y actitudes de los trabajadores. Esta información resulta clave para que el gerente o propietario de la empresa pueda identificar y diagnosticar el clima organizacional que se está desarrollando dentro de la organización. De esta manera, el clima laboral se convierte en una herramienta valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua en la gestión interna.

Barling (2011) discute que un clima organizacional positivo incrementa de manera eficiente la satisfacción laboral del colaborador, es en ello que la alta dirección de las empresas debe también poner acciones inmediatas, ya que la prioridad nomás no se basa en la importancia del cliente externo, sino también del cliente interno y siendo ellos los que hacen posible todo incremento de rentabilidad en la empresa.

## **Características del Clima Laboral**

El ambiente o clima laboral según la teoría (Hall, 1996) definen lo siguiente:

- El ambiente de la institución es como los trabajadores se relacionan en el interior de su trabajo dentro de la empresa.
- El clima organizacional cuenta con la permanencia laboral.
- El Clima laboral se caracteriza por las condiciones sociales y psicológicas de los colaboradores de una organización.
- Si el trabajador falta demasiado a su trabajo y hay exceso de rotaciones claramente se puede ver que hay un mal clima organizacional.

## **Dimensiones de clima laboral**

### **Adaptación.**

Hernández (2013) señala que la adaptación se entiende como la acción y efecto de adaptarse o ser flexible, haciendo alusión al ajuste o acomodación de una cosa con respecto a otra. En el contexto empresarial, es esencial que los trabajadores logren una adecuada adaptación al entorno laboral, ya que esto les permite desempeñar sus funciones de manera eficiente. De lo contrario, la falta de adaptación puede traducirse en desmotivación y un aumento en las renunciaciones voluntarias, afectando negativamente el clima organizacional y la productividad.

### **Satisfacción de necesidades.**

(Hernández, 2013) afirma que los clientes en su afán natural de cubrir sus necesidades y deseos muestran en su comportamiento que tipo de producto les es útil para cubrir sus necesidades. Todo producto en el mercado tiene un fin de cumplir necesidades temporales o definitivas de los clientes. Asimismo, definir satisfacer las necesidades, enfatiza en efectuar las expectativas seguridad en el mercado de gasto según el tipo de cliente que exista.

### **Equilibrio emocional.**

(Hernández, 2013) Se deduce que el equilibrio es la capacidad de mantener y mantener cualquier posición corporal frente a la fuerza de gravedad, con el objetivo de conservar la estabilidad. Por otro lado, el equilibrio emocional se refiere a la capacidad de controlar adecuadamente los sentidos y emociones, actuando de manera razonable y respondiendo con reacciones moderadas ante diversas situaciones.

### **Normativa Legal sobre el Clima laboral**

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR pone a disposición y conocimiento de las entidades públicas, gestores de recursos humanos, servidores civiles y la ciudadanía las Guías para la gestión de los procesos de “Cultura y Clima Organizacional” y “Comunicación Interna” del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

La primera “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos” fue aprobada por RPE N° 150; y, la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna” del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos mediante RPE N° 151. Ambas guías fueron aprobadas por Resolución de Presidencia Ejecutiva de SERVIR.

Es fundamental destacar que el proceso de Cultura y Clima Organizacional involucra tanto la gestión de la cultura como la del clima dentro de una organización. La gestión de la cultura organizacional tiene como propósito principal facilitar que los miembros de la entidad se identifiquen con los objetivos estratégicos, los valores institucionales y los comportamientos esperados, lo cual fortalece la cohesión grupal, el compromiso y el cumplimiento de las metas organizacionales. Por otro lado, la gestión del clima organizacional se enfoca en fomentar un ambiente de trabajo positivo que permita el desarrollo del potencial de los colaboradores, aumente su motivación y aporte de forma favorable a los resultados de la organización., (SERVIR, 2023).

### **Teoría de gestión del rendimiento**

Definición de rendimiento laboral.

Jaén (2010) Se rotula que el rendimiento laboral crea informe al desempeño de un trabajador dentro de una organización durante un tiempo determinado, en función de lo que se espera de él según estándares previamente establecidos. Este rendimiento puede considerarse positivo cuando los resultados obtenidos superan las expectativas, o negativo cuando no se alcanzan los niveles esperados por la entidad. Además, se precisa que debe existir una relación entre el trabajador y los recursos que la organización proporciona para alcanzar dichos objetivos. Asimismo, es fundamental definir las características del esfuerzo laboral requerido, el cual será recompensado mediante una contraprestación económica, como reconocimiento por el cumplimiento de la labor según los términos establecidos por la entidad.

Chiavenato (2000) inferimos según el autor relacionado a la gestión del rendimiento: La gestión del rendimiento se basa en evaluar y mejorar el desempeño de los empleados. Para lograrlo, se consideran dos tipos de factores: los actitudinales (como la disciplina, la iniciativa y la creatividad) y los operativos (como la calidad del trabajo y el trabajo en equipo). Estos elementos son esenciales para el éxito individual y organizacional.

**Selección de Personas Adecuadas:** Para maximizar el desempeño, es fundamental elegir a las personas adecuadas para las posiciones específicas dentro de la organización. Esto garantiza que sus habilidades y competencias se alineen con los requisitos del puesto. El Éxito Individual y Organizacional en función de la gestión del rendimiento contribuye al éxito tanto a nivel individual como organizacional. Cuando los empleados rinden bien,

la organización también prospera. De lo dicho anterior hemos deducido según el autor (Michael, 2005).

### **Importancia de la gestión de rendimiento**

Dessler (2020) menciona que la gestión del rendimiento no solo es esencial para evaluar el desempeño individual, sino que también sirve como un motor para el desarrollo de la organización. Sobresale la importancia de instaurar objetivos claros y proporcionar retroalimentación continua, ello ayudara a poder conocer el rendimiento que tiene el colaborador además de que herramientas pueden potenciar su desarrollo profesional.

Welch (2001) enfatiza que la gestión del rendimiento debe ser continua y no solo ser actividad sin prioridad. Aboga por una cultura de alta exigencia y responsabilidad, donde se recompensen los resultados excepcionales, donde además se utilicen de manera eficiente los recursos de la empresa y que los resultados sean positivos. Welch argumenta que una buena gestión del rendimiento ayuda a identificar y desarrollar talento dentro de la organización.

Armstrong (2020) menciona que la gestión del rendimiento es importante porque es un enfoque sistemático para mejorar el rendimiento de las organizaciones al desarrollar las capacidades de los colaboradores. Destaca que una buena gestión del rendimiento contribuye a la retención del talento, el compromiso y la satisfacción laboral. La retención de talento ayuda a prevenir la fuga de talento para ello conocer las capacidades y habilidades de los colaboradores es fundamental para el progreso y incremento de la empresa.

### **Dimensiones de la gestión del rendimiento**

#### **a) Planificación**

Thorpe & Holloway (2010) La planificación con enfoque en la gestión del rendimiento se refiere al proceso mediante el cual las organizaciones diseñan y estructuran estratégicamente sus actividades para lograr resultados óptimos. Implica la identificación de objetivos, la asignación de recursos, la programación de actividades y la evaluación continua del desempeño para garantizar que se alcancen los resultados deseados.

En este contexto, la planificación no solo se trata de establecer metas, sino también de monitorear y ajustar constantemente las acciones para maximizar la eficiencia y la

efectividad. Se enfoca en la alineación de los esfuerzos organizativos con los objetivos estratégicos y la mejora continua del rendimiento.

#### **b) Metas y compromisos**

Chiavenato (2000) Las metas son los resultados esperados o imaginados de un sistema, una acción o un recorrido. Representan aquello que se espera obtener o alcanzar mediante una forma específico. Las organizaciones, los individuos y los colectivos se delinearán metas y procedimientos para hacerlas realidad.

Druker (2006) El compromiso de los líderes en las organizaciones radica en construir relaciones sólidas y fundamentadas en la confianza con sus colaboradores. Sus principios clave en el liderazgo se enfocan en fomentar la responsabilidad individual, mantener una comunicación clara sobre los objetivos y perseguir de manera constante la excelencia en el desempeño. Además, enfatizaba la importancia de alinear los objetivos individuales con los objetivos generales de la organización y fomentar una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas. Si una organización está bien dirigida, debe considerar que un trabajador no es solo un recurso o la extensión de una máquina, sino un ser humano con su dignidad. Se entiende por una gestión centrada en las personas y la excelencia, lo que sigue siendo relevante para las instituciones en el mundo actual.

#### **c) Evaluación**

Pablos & Biedma (2013) Un sistema de evaluación del rendimiento efectivo tiene dos objetivos principales: proporcionar información para decisiones salariales y promociones, y también identificar áreas susceptibles de desarrollo o crecimiento futuro.

### **Normativa legal de la gestión del rendimiento**

La Ley de Productividad y Competitividad Laboral (Ley N° 728) establece en sus páginas y artículos disposiciones sobre las relaciones laborales en el país, incluyendo aspectos relacionados con el rendimiento y la productividad del colaborador en la empresa, además garantiza que se debe promover una correcta gestión del talento humano y la capacitación continua en la organización.

Asimismo, la ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo aborda la importancia de crear un entorno agradable, seguro y saludable para los trabajadores en situaciones simples o complejas, aunque su enfoque principal es la salud y seguridad, un

buen clima laboral y un rendimiento adecuado están interrelacionados; una gestión de rendimiento efectiva puede contribuir a la satisfacción y bienestar laboral.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **a) Servicio al cliente u usuario**

El servicio al cliente consiste en el conjunto de estrategias que una empresa implementa para satisfacer, de manera superior a sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

#### **b) Capacidad de respuesta**

Se entiende por tal la disposición a atender a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar.

#### **c) Satisfacción del cliente u usuario**

La satisfacción del cliente se define como el nivel emocional que experimenta una persona al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas que tenía previamente.

#### **d) Sobrecarga laboral**

Exceso de carga horaria o actividad en el trabajo.

#### **e) Meta**

Una meta es el objetivo o fin hacia el cual se orientan las acciones, esfuerzos o deseos. En términos generales, se asocia con los propósitos que una persona u organización se propone alcanzar, funcionando como una guía para la planificación y ejecución de actividades.

#### **f) Estrategia**

Es el arte de diseñar e implementar un conjunto de acciones para alcanzar un objetivo específico, en un contexto determinado. Servicio al cliente u usuario.

#### **g) Ambiente agradable**

Un ambiente agradable en el lugar de trabajo se refiere a un espacio físico y emocional que promueve el bienestar de los empleados, fomentando su satisfacción y productividad, Goleman (1995) enfatiza que un ambiente emocionalmente

positivo permite que los empleados se sientan seguros y valorados, lo que aumenta su motivación y productividad.

**h) Reconocimiento**

Es una expresión de aprecio que puede afectar positivamente la autoestima y el compromiso de los empleados.

**i) Incentivos y bonos**

Son motivadores extrínsecos que generan satisfacción momentánea en el colaborador lo cual lo impulsa a seguir siendo productivo, pero de manera dependiente en base a los incentivos y bonos.

**j) Autonomía**

Se refiere a la capacidad de un individuo para tomar decisiones y llevar a cabo sus actividades de forma independiente.

**k) Compromiso**

El compromiso laboral se refiere al grado de dedicación y lealtad que un empleado siente hacia su organización. Un alto nivel de compromiso implica una conexión emocional fuerte con la empresa, lo que suele traducirse en un esfuerzo extra por parte del trabajador y una menor probabilidad de que abandone su puesto.

**l) Evaluación de metas**

Es el proceso mediante el cual se revisan y analizan los objetivos establecidos para medir el progreso, la efectividad y el logro de resultados en un contexto laboral.

**m) Desempeño personal**

Se refiere a cómo un individuo lleva a cabo sus responsabilidades y tareas dentro de una organización.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Hipótesis general**

H0: No existe relación significativa el entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa el entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### **2.2 Hipótesis específicas**

H0: No existe relación significativa entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción de las necesidades y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción de las necesidades y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H0: No Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

## 2.3 Matriz de consistencia

**Tabla 1**

*El entre el clima laboral y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Metodología
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p> <p><b>Específicos</b> a) ¿Cuál es la relación que existe entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las necesidades y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva? c) ¿Cuál es la relación que existe entre el equilibrio emocional y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>Específicos</b> a) Determinar la relación que existe entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. b) Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las necesidades y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. c) Determinar la relación que existe entre el equilibrio emocional y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p><b>General</b> Existe relación significativa entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>Específicos</b> a) Existe relación significativa entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. b) Existe relación significativa entre la satisfacción de las necesidades y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. c) Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Clima laboral.</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de rendimiento.</p>	<p>Adaptación.</p> <p>Satisfacción de necesidades.</p> <p>Equilibrio emocional.</p> <p>Planificación.</p> <p>Metas y compromisos.</p> <p>Evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente agradable</li> <li>• Información</li> <li>• Opiniones y sugerencias</li> <li>• Comunicación y relación</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Charlas y capacitaciones</li> <li>• Incentivos o bonos</li> <li>• Cumplimiento de objetivo</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Desarrollo.</li> <li>• Fortalecimiento</li> <li>• Objetivos y metas</li> <li>• Metas en el área</li> <li>• Claridad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Evaluación de metas</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Metodología</li> <li>• Desempeño personal</li> </ul>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada.</p> <p><b>Diseño</b> Describo correlacional.</p> <p><b>Método</b> Hipotético deductivo.</p> <p><b>Población y muestra</b> P= 60. M=60.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> ▪ Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> ▪ Cuestionario.</p>

## 2.4 Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables.*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Variable 1: Clima laboral.	Chiavenato (2011), respecto al clima organizacional: “los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional”.	Adaptación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambiente agradable</li> <li>▪ Información</li> <li>▪ Opiniones y sugerencias</li> <li>▪ Comunicación y relación</li> </ul>	Cuestionario de encuesta entre el clima laboral y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Intervalo de escala de Likert
	El clima organizacional tiene un impacto significativo en la capacidad de los empleados para satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional en el trabajo.	Satisfacción de necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento</li> <li>▪ Charlas y capacitaciones</li> <li>▪ Incentivos o bonos</li> <li>▪ Cumplimiento de objetivo</li> <li>▪ Infraestructura</li> </ul>		
Variable 2: <b>Gestión del rendimiento.</b>	Según Anastasi (2007), Relacionado a la gestión del rendimiento: “cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño de tareas y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimientos, habilidades y motivación en el trabajador”.	Equilibrio emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solución de problemas</li> <li>▪ Trabajo bajo presión</li> <li>▪ Autonomía</li> </ul>		
	La gestión del rendimiento se ocupa de evaluar y desarrollar los diferentes componentes del desempeño de los empleados, incluyendo conocimientos, habilidades y motivación. Es un proceso integral que tiene como objetivo mejorar el rendimiento de los empleados y contribuir al éxito de la organización.	Planificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo.</li> <li>▪ Fortalecimiento</li> <li>▪ Objetivos y metas</li> </ul>		
		Metas y compromisos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metas en el área</li> <li>▪ Claridad</li> <li>▪ Compromiso</li> </ul>		
		Evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de metas</li> <li>▪ Satisfacción</li> <li>▪ Metodología</li> <li>▪ Desempeño personal</li> </ul>		

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

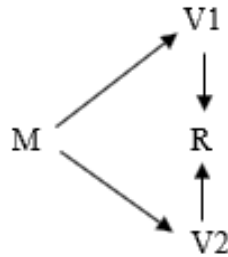
### 3.1 Tipo y nivel de investigación

El estudio es de tipo básico, ya que sus resultados permitirán conocer la relación entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. El nivel de investigación es relacional, dado que busca establecer la asociación entre estas variables y determinar cómo se vinculan el clima laboral y la gestión del rendimiento en dicho personal administrativo.

### 3.2 Diseño de la investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional no experimental, que consiste en determinar la relación entre las variables del entre el clima laboral y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Durante el estudio no se realizará la manipulación de variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo.

El diseño correlacional, no experimental, descriptivo, representa el siguiente modelo:



Donde:

M= Muestra de la población del personal administrativo de la Universidad Agraria de la Selva.

V1= Clima laboral.

V2= Gestión del rendimiento.

R= Relación.

La presente investigación aplica un diseño correlacional no experimental de tipo transversal.

Porque durante el estudio no se realizará la manipulación de variables.

### 3.3 Población y muestra

#### Población

La población está constituida por 247 personas de las áreas administrativa de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, que se encuentran en condiciones de nombramiento D.L.276 y de CAS indeterminado, ya que al mantener estabilidad laboral pueden aportar con mayor precisión en ambas variables de estudio.

**Tabla 3**

*Población del personal administrativo*

<b>Régimen laboral</b>	<b>Cantidad</b>
D.L 276 (nombrados)	165
CAS indeterminado	82
<b>Total</b>	<b>247</b>

Nota: información proporcionada por la Unidad de Recursos Humanos de la UNAS.

#### Muestra

El tipo de muestreo que se empleará en la investigación será probabilístico, ya que todos los integrantes de la población cuentan con la misma probabilidad de ser seleccionados. El tamaño de la muestra se determinó utilizando la siguiente fórmula estadística, considerando los parámetros especificados:

Margen de error (0.05), Nivel de confianza (0.95); probabilidad de éxito ( $p=0.50$ ;  $q=0.50$ ).

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot (247)}{(247 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)} = 151$$

Para la presente investigación se encuestó un total de 151 personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### 3.4 Técnicas de recolección de datos

**Técnica:** Es la encuesta que nos ayudará recabar información de la nuestra poblacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Instrumento:** se utilizará el cuestionario estará conformado por veinte dos ítems, en la cual contiene una serie de preguntas de tipo escala Likert, con la finalidad de recoger información del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### 3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el análisis estadístico de las variables en estudio se tuvo en cuenta la recolección, selección, organización en forma de cuadros, gráficos y la tabulación de los datos. Para el procesamiento de la información se utilizó, Microsoft office con el Word y Excel.

Se realizó la prueba de normalidad para determinar el uso del estadístico, como se observa en la tabla 4, al ser la variable clima labora califico (0,02), se rechaza la normalidad mientras que para la variable gestión del rendimiento (0,19) lo cual acepta la normalidad, además ambas variables son de tipo ordinal, se concluye en hacer los cálculos respectivos con la prueba no paramétrica coeficiente correlación de rho de Spearman ya que es adecuado para medir la correlación basada en datos de tipo ordinal. El procesamiento de los datos se realizará con la ayuda del software estadístico Statistical Package for the Social Sciencies (SPSS) versión 25, con el cual se elaborarán las tablas, gráficas y se contrastarán las pruebas de Hipótesis; también no ayudaremos del Excel.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	0,969	151	0,002
Gestión del rendimiento	0,979	151	0,019

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia

**Tabla 5***Escala de correlación*

	<b>Escala</b>
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa fuerte	-0.90
Correlación negativa considerable	-0.75
Correlación negativa moderada	-0.50
Correlación negativa débil	-0.25
Correlación negativa muy débil	-0.10
No existe correlación alguna entre las variables	0.00
Correlación positiva muy débil	0.10
Correlación positiva débil	0.25
Correlación positiva moderada	0.50
Correlación positiva considerable	0.75
Correlación positiva fuerte	0.90
Correlación positiva perfecto	1.00

Nota: Báez, J.F. & Jongitud, J.C. (2014). La influencia de la corrupción sobre el derecho a una educación de calidad. Un estudio de correlación. *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores*, 17, 33, 123-142

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Generalidades de la muestra

A continuación, se presenta el análisis de los datos demográficos del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, detallado en la siguiente tabla:

**Tabla 6**

*Generalidades de la muestra*

<b>GENERALIDADES DE LA MUESTRA</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Genero</b>	Masculino	94	0.62
	Femenino	57	0.38
<b>Edad</b>	26-36	71	47.02
	37-47	38	25.17
	48-58	28	18.54
	59-69	14	9.27
<b>Estado Civil</b>	Soltero	88	58.28
	Conviviente	2	1.32
	Casado	57	37.75
	Divorciado	2	1.32
	Viudo	2	1.32
<b>Nivel De Instrucción</b>	Secundaria Completa	12	7.95
	Bachiller	14	9.27
	Técnica Completa	13	8.61
	Universitaria Incompleta	4	2.65
	Universitaria Completa	108	71.52

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS

### 4.2 Medidas de tendencia de las variables clima laboral y gestión del rendimiento según dimensiones e indicadores

#### Según las dimensiones de la variable clima laboral

De acuerdo con los datos se puede observar que la media de la dimensión satisfacción de necesidades es de (3.24), ligeramente inferior a la dimensión adaptación (3.71), ambas siendo superadas por la dimensión equilibrio emocional (3,79), indicando que el personal administrativo valora más su equilibrio emocional como se muestra en el promedio. La mediana se mantiene entre (3.00) para la dimensión satisfacción de necesidades, mientras

que (4.00) para las dimensiones adaptación y equilibrio emocional, lo que determina una mayor valoración para ambas dimensiones. La moda fue (4.00) para las tres dimensiones significando que fue la alternativa que se eligió con mayor frecuencia. En resumen, la dimensión satisfacción de necesidades por contar con 5 indicadores fue la que más valoración tuvo (2449), mientras que la dimensión adaptación con 4 indicadores obtuvo (2241) y por último la dimensión equilibrio emocional contaba con 3 indicadores y obtuvo una valoración de (1716).

**Tabla 7**

*Medida de tendencia de la variable clima laboral según dimensiones*

<b>CLIMA LABORAL</b>			
	<b>Adaptación</b>	<b>Satisfacción de necesidades</b>	<b>Equilibrio emocional</b>
N	151	151	151
Media	3.71	3.24	3.79
Mediana	4.00	3.00	4.00
Moda	4.00	4.00	4.00
Suma	2241	2449	1716

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

### **Según los indicadores de la variable clima laboral**

De acuerdo con los datos se puede observar la medida de tendencia central de los indicadores de la variable clima laboral lo cual se tomó las 4 más valoradas para su análisis, la media es ligeramente superior a comunicación y relación (4.10) seguida de trabajo presión (4.08), más abajo se encuentra autonomía con (3.78) y detrás de información con (3.68) siendo estos indicadores los más valorados. La mediana es de (4.00) en su mayoría de indicadores solo el valor (3.00) es para reconocimiento e incentivos o bonos ambos indicadores de la dimensión satisfacción de necesidades, La moda es de (4.00) para la mayoría de los indicadores, mientras que reconocimiento e incentivos o bonos es de (3.00) y solo para trabajo bajo presión con una valoración de (5.00) entendido una alta frecuencia en estar de acuerdo con las preguntas de la encuesta. Estas medidas sugieren que hay cierto grado de inconformidad en las respuestas de las preguntas siendo la dimensión satisfacción de necesidades y adaptación las que va teniendo baja valoración en base a lo observado en sus indicadores, esto sugiere un mejoramiento en el contexto de la organización.

**Tabla 8**

Medida de tendencia de la variable clima laboral según indicadores

<b>CLIMA LABORAL</b>												
	Ambiente agradable	información	Opiniones y sugerencia	Comunicación y relación	Reconocimiento	Charlas y capacitación	Incentivos o bonos	Cumplimiento de objetivos	Infraestructura	Solución de problemas	Trabajo bajo presión	Autonomía
N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Media	3.67	3.68	3.39	4.10	3.14	3.68	2.61	3.37	3.42	3.51	4.08	3.78
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
Suma	554	556	512	619	474	556	394	509	516	530	616	570

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

## Según las dimensiones de la variable gestión del rendimiento

**Tabla 9**

*Medida de tendencia de la variable gestión del rendimiento según dimensiones*

De acuerdo con los datos observados respecto a la media de la dimensión evaluación obtuvo (3.49), mientras que ligeramente superior la dimensión planificación con una media de (3.51) mientras que superior a ambos esta la dimensión metas y compromisos (3.57). indicando una mayor valoración del personal administrativo en sus metas y compromisos. La mediana se mantiene para las 3 dimensiones en (4.00) lo cual determina que la mitad han valorado sus respuestas de 4 hasta 5. La moda igualmente fue de (4.00) para las tres dimensiones lo cual determina que fue 4 la alternativa más elegida en cada una de ellas. En resumen, la dimensión evaluación tuvo mayor valoración por contar con 4 indicadores (2089), pero tuvo la media más baja, mientras que metas y compromisos obtuvo una valoración total de (1617) y contaba con 3 indicadores, por último la dimensión planificación logro una valoración de (1588) y contaba con 3 indicadores siendo la menos valorada y la segunda con menos media, determinando que las metas y compromiso es un factor más de decisión de personal administrativo, mientras que en la planificación y evaluación existe problemas en la comunicación los temas vinculados a estas dimensiones.

<b>GESTION DEL RENDIMIENTO</b>			
	<b>planificación</b>	<b>Metas y Compromisos</b>	<b>Evaluación</b>
N	151	151	151
Media	3.51	3.57	3.49
Mediana	4.00	4.00	4.00
Moda	4.00	4.00	4.00
Suma	1588	1617	2089

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

### **Según los indicadores de la variable gestión del rendimiento**

De acuerdo con los datos se observa respecto a la medida de tendencia central de los indicadores de la variable gestión del rendimiento lo cual se tomará las 4 más valoradas para su análisis. La media es ligeramente superior en el indicador claridad (3.69) seguida un poco abajo el indicador desarrollo con (3.60) y ligeramente debajo el indicador desarrollo personal (3.59) y ligeramente más abajo los indicadores colaboración y evaluación de metas con (3.57) siendo estos indicadores con mayor promedio. La mediana es de (4.00) para la mayoría de los indicadores, mientras que solo para el indicador metodología es (3.00), lo que determina que en la mayoría de los indicadores la mitad de los encuestados eligieron como máximo la opción 4 y la otra mitad supero esa opción. La moda es de (4.00) para todos los indicadores lo cual nos representa que fue la opción con mayor frecuencia elegida por los encuestados, esto dando un positivo análisis de la variable. Estas medidas sugieren que los indicadores de las dimensiones evaluación y planificación han tenido una valoración más baja, esto sugiere incrementar las formas de comunicación e importancia que se debe dar al personal administrativo cuando se trata de difundir temas propios desde la fortaleza de las capacidades personal hasta los modelos de evaluación de desempeño.

**Tabla 10**

*Medida de tendencia de la variable gestión del rendimiento según indicadores*

<b>GESTION DEL RENDIMIENTO</b>										
	Desarrollo	Fortalecimiento	Objetivos y metas	Metas en el área	Claridad	Compromiso	Evaluación de metas	Satisfacción	Metodología	Desempeño personal
N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Media	3.60	3.45	3.47	3.45	3.69	3.57	3.57	3.36	3.32	3.59
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
Moda	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Suma	543	521	524	521	557	539	539	507	501	542

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

### 4.3 Medidas de dispersión de las variables clima laboral y gestión del rendimiento según dimensiones e indicadores

Respecto a la medida de dispersión para las dimensiones de la variable clima laboral la desviación estándar para adaptación (0.788), para satisfacción de necesidades (0.819) y para equilibrio emocional es (0.713), indicando una dispersión significativa alrededor de las medias, el rango de las dimensiones varía en (4.00) para todos, destacando la similitud de las percepciones en las dimensiones evaluadas. El coeficiente de varianza (CV) demostró una variabilidad moderada en relación con sus medias respectivas, en la dimensión adaptación (21%), satisfacción de necesidades (25%), y equilibrio emocional (19%). Estos resultados enfatizan la importancia de la percepción que tiene el personal administrativo respecto al clima laboral de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y ayuda a determinar futuras estrategias que puedan mejorar los resultados.

**Tabla 11**

*Medida de dispersión de la variable clima laboral según dimensiones*

<b>CLIMA LABORAL</b>			
	<b>Adaptación</b>	<b>Satisfacción de necesidades</b>	<b>Equilibrio emocional</b>
N	151	151	151
Desv.			
Desviación	0.788	0.819	0.713
Varianza	0.621	0.670	0.509
Rango	4.00	4.00	4.00
CV	21%	25%	19%

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

De acuerdo con los datos observados en la siguiente tabla en cuando a las medidas de dispersión para los indicadores de la variable clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, la dimensión equilibrio emocional muestra una variabilidad considerable, la desviación estándar para el indicador solución de problemas (1.038), trabajo bajo presión (1.017), y para autonomía (0.981) mostrando una dispersión significativa en las medias respectivas, el rango de los 3 indicadores de la dimensión equilibrio emocional es de 4, demostrando que la valoración del personal administrativo cubren todas las opciones propuestas, El coeficiente de variación (CV) proporciona una

medida relativa de la dispersión con porcentajes de variabilidad moderada baja, tales como el indicador solución de problemas (30%) trabajo bajo presión (25%) y autonomía (26%), por otro lado en la dimensión satisfacción de necesidades la desviación estándar de sus indicadores fue reconocimiento (1.211), charlas y capacitaciones (1.029), incentivos o bonos (1.259), cumplimiento de objetivos (1.043), e infraestructura (1.218) indicando una dispersión significativa respecto a sus medias, el rango es de 4 para todo los indicadores, mientras que en el coeficiente de variación (CV) proporciono una medida relativa de dispersión, mostrando una variabilidad moderada y alta, donde reconocimiento (39%), charlas y capacitaciones (28%), incentivos o bonos (48%), cumplimiento de objetivos (31%), e infraestructura (32%).

**Tabla 12***Medida de dispersión de la variable clima laboral según indicadores*

<b>CLIMA LABORAL</b>												
	Ambiente agradable	información	Opiniones y sugerencia	Comunicación y relación	Reconocimiento	Charlas y capacitación	Incentivos o bonos	Cumplimiento de objetivos	Infraestructura	Solución de problemas	Trabajo bajo presión	Autonomía
N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Desv. Desviación		0.98										0.98
Varianza	1.031	2	1.089	0.992	1.211	1.029	1.259	1.043	1.104	1.038	1.017	1
	1.063	5	1.186	0.983	1.467	1.058	1.586	1.088	1.218	1.078	1.034	2
Rango	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
CV	28%	27%	32%	24%	39%	28%	48%	31%	32%	30%	25%	26%

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

Respecto a la medida de dispersión para las dimensiones de la variable gestión de rendimiento la desviación estándar fue para planificación (0.791), para metas y compromisos (0.842), para evaluación (0.844), indicando una dispersión significativa alrededor de las medias, el rango de las dimensiones varía en 4 para todos, destacando la similitud de las percepciones en las dimensiones evaluadas. El coeficiente de varianza (CV) demostró una variabilidad moderada en relación con sus medias respectivas, en la dimensión planificación (23%), Metas y compromisos (24%), y evaluación (24%). Estos resultados enfatizan la importancia de la percepción que tiene el personal administrativo respecto a la gestión de rendimiento que vienen ejecutando los funcionarios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva y ayuda a identificar futuras estrategias que puedan mejorar el desempeño laboral.

**Tabla 13**

*Medida de dispersión de la variable gestión del rendimiento según dimensiones*

<b>GESTION DEL RENDIMIENTO</b>			
	Planificación	Metas y compromisos	Evaluación
N	151	151	151
Desv.			
Desviación	0.791	0.842	0.844
Varianza	0.625	0.709	0.713
Rango	4	4	4
CV	23%	24%	24%

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

De acuerdo con los datos observados en la siguiente tabla en cuando a las medidas de dispersión para los indicadores de la variable gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, la dimensión planificación muestra una variabilidad considerable, la desviación estándar para el indicador desarrollo (0.842), Fortalecimiento (0.998), objetivos y metas (0.985) mostrando una dispersión significativa en las medias respectivas. el rango de los 3 indicadores de la dimensión planificación es de 4, demostrando que la valoración del personal administrativo cubren todas las opciones propuestas, El coeficiente de variación (CV) proporciona una medida relativa de la dispersión con porcentajes de variabilidad moderada baja, tales como el indicador desarrollo (23%), fortalecimiento (29%), objetivos y metas (28%), por otro lado en la

dimensión evaluación la desviación estándar de sus indicadores como evaluación de metas (0.983), satisfacción (1.029), metodología (1.022) y desempeño personal (1.002), indicando una dispersión significativa respecto a sus medias, el rango es de 4 para todo los indicadores, mientras que en el coeficiente de variación (CV) proporciono una medida relativa de dispersión, mostrando una variabilidad moderada y alta, donde metas en el área (29%), compromiso (30%), satisfacción (31%) y metodología (31%).

**Tabla 14**

*Medida de dispersión de la variable gestión del rendimiento según indicadores*

	<b>GESTION DEL RENDIMIENTO</b>									
	Desarroll o	fortalecimient o	Objetivo s y metas	Metas en el área	Clarida d	Compromis o	Evaluació n de metas	satisfacció n	metodologí a	Desempeñ o personal
N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Desv. Desviación	0.842	0.998	0.985	0.998	0.967	1.074	0.983	1.029	1.022	1.002
Varianza	0.709	0.996	0.971	0.996	0.936	1.153	0.967	1.058	1.045	1.004
Rango	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
CV	23%	29%	28%	29%	26%	30%	28%	31%	31%	28%

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

#### 4.4 Variable Clima Laboral

El análisis sobre la dimensión adaptación, el 46% del personal administrativo estuvo de acuerdo que la institución fomenta un ambiente de trabajo agradable, esta percepción es por el trabajo que viene realizando las áreas competentes para promover un ambiente agradable de trabajo. Además, el 51% del personal administrativo estuvieron de acuerdo en que la universidad gestiona adecuadamente la información con fines a un buen desempeño laboral, mostrando así satisfacción en el cumplimiento de sus labores. Asimismo, el 42% mostró estar de acuerdo que la universidad consideras sus opiniones y sugerencias, esto llena de satisfacción al personal administrativo porque es fundamental realizar mejoras o cambios en base su percepción de trabajo directo, ya que ellos conocen perfectamente su área y trabajo. Por último, el 45% del personal administrativo considero estar de acuerdo con que existe facilidad en comunicarse y relacionarse dentro del área, esto refleja la confianza que se genera en el ambiente de trabajo entre colaboradores de un área, fortaleciendo así la gestión del trabajo y cumplimiento de objetivos institucionales.

**Tabla 15**

*Dimensión Adaptación*

DIMENSION ADAPTACION							
		1	2	3	4	5	Total
<b>P1</b>	La institución fomenta un ambiente de trabajo agradable.	5%	7%	23%	<b>46%</b>	19%	<b>100%</b>
<b>P2</b>	Se proporciona una gestión adecuada de la información para facilitar el desempeño laboral.	3%	12%	17%	<b>51%</b>	17%	<b>100%</b>
<b>P3</b>	Las opiniones y sugerencias de los trabajadores son consideradas por la institución	9%	9%	28%	<b>42%</b>	12%	<b>100%</b>
<b>P4</b>	Existe facilidad para comunicarse y relacionarse dentro del área de trabajo.	4%	4%	9%	<b>45%</b>	38%	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

El análisis de la dimensión satisfacción de necesidades, el 30% del personal administrativo respondieron indiferente a que la institución reconoce y valora su esfuerzo reflejado en el desempeño laboral lo cual indica que algunas situaciones las autoridades

reconocen y valoran el desempeño laboral, pero en otras ocasiones no lo realizan. Además, el 44% respondieron estar de acuerdo en que reciben capacitaciones para tener una excelente atención al usuario ya que la universidad presupuesta anualmente capacitaciones para el personal administrativo. Asimismo, el 32% respondió indiferente a la implementación de incentivos o bonos como estrategia de motivación de la alta dirección de la universidad, lo cual muestra la insatisfacción del personal administrativo al no tener programas de motivación extrínsecas. Además, el 44% del personal administrativo considero estar de acuerdo con la orientación hacia el cumplimiento de sus objetivos, lo que refleja un control continuo del desarrollo de las actividades y una eficaz orientación para cumplir con los objetivos del área y equipo de trabajo. Por último, el 39% está de acuerdo con que la infraestructura de las áreas administrativas de la universidad es adecuada para el desarrollo de las labores, esto se refleja a los nuevos ambientes y equipamiento que vienen teniendo las unidades orgánicas de la universidad.

**Tabla 16**

*Dimensión Satisfacción de necesidades*

<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN DE NECESIDADES</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>P5</b> La institución reconoce y valora el esfuerzo reflejado en el desempeño laboral.	13%	16%	<b>30%</b>	28%	13%	<b>100%</b>
<b>P6</b> La institución brinda capacitaciones para reforzar la gestión de información, especialmente en la atención al usuario.	4%	9%	22%	<b>44%</b>	21%	<b>100%</b>
<b>P7</b> La institución implementa incentivos o bonos como estrategia de motivación.	28%	15%	<b>32%</b>	17%	7%	<b>100%</b>
<b>P8</b> La institución orienta a los colaboradores hacia el cumplimiento de sus objetivos.	7%	11%	28%	<b>44%</b>	9%	<b>100%</b>
<b>P9</b> Las instalaciones cuentan con la infraestructura adecuada para el desarrollo de las labores.	7%	12%	27%	<b>39%</b>	15%	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

El análisis de la dimensión equilibrio emocional, el 38% del personal administrativo considera estar de acuerdo con que los problemas e inconvenientes que surgen en trabajo se solucionan de manera eficaz, lo que demuestra una buena gestión en resolver problemas que

el personal administrativo pueda aquejar, tales como la gestión financiera o administrativa. Además, el 39% considera que puede realizar sus tareas eficientemente bajo presión, lo cual refleja la capacidad que tiene el personal para adaptarse a situaciones complejas para seguir desarrollando sus actividades. Por último, el 52% estuvieron de acuerdo que existe autonomía para desempeñar sus funciones laborales, esto refleja la política que tiene la universidad para otorgar autonomía a sus colaboradores y estos puedan tomar sus propias decisiones en marco a las normativas de la universidad.

**Tabla 17**

*Dimensión Equilibrio Emocional*

<b>DIMENSION EQUILIBRIO EMOCIONAL</b>							
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>P10</b>	Los problemas e inconvenientes que surgen en el trabajo se solucionan de manera eficaz.	5%	11%	30%	<b>38%</b>	17%	<b>100%</b>
<b>P11</b>	Usted se adapta y realiza sus tareas eficientemente, incluso bajo presión.	3%	5%	12%	<b>39%</b>	40%	<b>100%</b>
<b>P12</b>	Existe autonomía para desempeñar sus funciones laborales.	3%	9%	16%	<b>52%</b>	21%	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

#### **4.5 Variable Gestión del Rendimiento**

El análisis de la dimensión equilibrio emocional, el 46% del personal administrativo considera estar de acuerdo que la universidad dispone de documentos de gestión que permite el desarrollo de las capacidades del personal, esto refleja la gestión eficaz que vienen realizando los funcionarios de la alta dirección y la importancia por mejorar las capacidades del personal. Además, el 47% está de acuerdo que se promueva constantemente la sensibilización sobre el fortalecimiento de las capacidades del personal, lo cual refleja la importancia de la gestión del talento humano en la universidad como parte del logro de metas y objetivos. Por último, el 40% consideran que los objetivos y las metas de la UNAS fortalecen las competencias del personal, esto muestra que los puestos laborales van acorde a las competencias del personal lo cual motivan a fortalecer sus capacidades.

**Tabla 18***Dimensión planificación*

		<b>DIMENSION PLANIFICACION</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>P13</b>	La UNAS dispone de documentos de gestión que permite el desarrollo de las capacidades del personal.	5%	7%	23%	<b>46%</b>	19%	<b>100%</b>
<b>P14</b>	Se promueve constantemente la sensibilización sobre el fortalecimiento de las capacidades del personal.	2%	6%	34%	<b>47%</b>	11%	<b>100%</b>
<b>P15</b>	Los objetivos y metas de la UNAS fortalecen las competencias del personal.	5%	11%	32%	<b>40%</b>	13%	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

El análisis de la dimensión metas y competencias, el 41% del personal administrativo considera estar de acuerdo que la universidad fomenta el compromiso del personal para alcanzar las metas establecidas en su área, esto refleja el correcto seguimiento que viene realizando la unidad orgánica encargada de verificar el cumplimiento de metas de las áreas. Asimismo, el 40% menciona estar de acuerdo en tener claridad sobre sus metas como servidor público, justamente por la inducción que se vienen desarrollando en las áreas respecto a los documentos de gestión y normativos. Por último, el 36% piensa estar de acuerdo con su alto nivel de compromiso con la gestión de la universidad, esto refleja el compromiso y la identidad que tiene el personal administrativo con la universidad, siendo para muchos su segundo hogar.

**Tabla 19***Dimensión metas y compromisos*

		<b>DIMENSION METAS Y COMPROMISOS</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>P16</b>	La UNAS fomenta el compromiso del personal para alcanzar las metas establecidas en su área	5%	9%	32%	<b>41%</b>	12%	<b>100%</b>

<b>P17</b>	El personal administrativo tiene claridad sobre sus metas como servidor público.	3%	7%	29%	<b>40%</b>	21%	<b>100%</b>
<b>P18</b>	Existe un alto nivel de compromiso del personal administrativo con la gestión universitaria.	4%	13%	26%	<b>36%</b>	21%	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

El análisis de la dimensión evaluación, el 41% del personal administrativo respondieron estar de acuerdo sobre el desarrollo de la institución en evaluar de manera frecuente el cumplimiento de metas, mediante una gestión de control que viene realizando el seguimiento, lo cual orienta y sugiere al personal administrativo al cumplimiento de sus metas. Asimismo, el 42% está de acuerdo con el proceso de evaluación de metas, esto refleja el adecuado instrumento que viene utilizando la unidad de control y recursos humanos en la gestión administrativa de la universidad. Asimismo, el 34% menciona estar de acuerdo con la retroalimentación que realizan los funcionarios respecto al logro de las metas, esto refleja la satisfacción que tiene el personal administrativo respecto a la comunicación oportuna que realizan los funcionarios. Por último, el 46% considera que la evaluación de las metas les permite identificar las brechas en el desempeño laboral, ayudando a identificar el buen desempeño laboral e n base a como el personal logra el cumplimiento de metas y como aporta en el desarrollo institucional.

**Tabla 20**

*Evaluación*

		<b>DIMENSION EVALUACION</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>P19</b>	La institución realiza frecuente una evaluación del cumplimiento de metas.	2%	13%	27%	<b>41%</b>	17%	<b>100%</b>
<b>P20</b>	El personal administrativo está satisfecho con el proceso de evaluación de metas.	5%	15%	28%	<b>42%</b>	10%	<b>100%</b>
<b>P21</b>	La metodología de evaluación del logro de metas se comunica oportunamente al personal.	5%	16%	34%	<b>34%</b>	11%	<b>100%</b>

La evaluación del logro de metas							
<b>P22</b> permite identificar las brechas en el desempeño del personal	3%	12%	23%	<b>46%</b>	16%	<b>100%</b>	

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

#### 4.6 Contraste de hipótesis

Para el contraste de hipótesis de correlación se estableció un nivel de significancia alfa igual al 5% ( $\alpha = 0.05$ ) para todas las pruebas.

El nivel de confianza es de  $(1 - \alpha)$  que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la hipótesis general supone:

H0: No existe relación significativa el entre el clima laboral y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa el entre el clima laboral y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 21**

*Clima laboral y Gestión del rendimiento*

		Correlaciones		
			Clima Laboral	Gestión del rendimiento
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,677**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	151	151
	Gestión del rendimiento	Coefficiente de correlación	0,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	151	151

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva moderada (0,677).
- b. Decisión:** Siendo el P-valor menor que alfa ( $P. Valor < \alpha$ ), ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual concluimos que existe relación significativa entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva

### Hipótesis específicas:

#### La prueba de la hipótesis específica 01 supone:

H0: No existe relación significativa entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 22**

*Adaptación y Gestión del rendimiento*

		Correlaciones		
			Adaptación	Gestión del rendimiento
Rho de Spearman	Adaptación	Coefficiente de correlación	1,000	0,553**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	151	151
	Gestión del rendimiento	Coefficiente de correlación	0,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	151	151

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva moderada (0,553).

**b. Decisión:** Siendo el P-valoré menor que alfa ( $P. Valor < \alpha$ ), ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación significativa entre la adaptación y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**La prueba de la hipótesis específica 02 supone:**

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción de las necesidades y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción de las necesidades y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 23**

*Satisfacción de necesidades y Gestión del rendimiento*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Satisfacción de necesidades</b>	<b>Gestión del rendimiento</b>
Rho de Spearman	Satisfacción de necesidades	Coeficiente de correlación	1,000	0,638**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	151	151
	Gestión del rendimiento	Coeficiente de correlación	0,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	151	151

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

**a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva moderada (0,638).

**b. Decisión:** Siendo el P-valoré menor que alfa ( $P. Valor < \alpha$ ), ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe

relación significativa entre la satisfacción de las necesidades y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**La prueba de la hipótesis específica 03 supone:**

H0: No Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 24**

*Equilibrio emocional y Gestión del rendimiento*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Equilibrio emocional</b>	<b>Gestión del rendimiento</b>
Rho de Spearman	Equilibrio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,513**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	151	151
	Gestión de rendimiento	Coeficiente de correlación	0,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	151	151

*Nota.* Encuesta realizada al personal administrativo de la UNAS.

**a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva moderada (0,513).

**b. Decisión:** Siendo el P-valor menor que alfa ( $P. Valor < \alpha$ ), ( $0,000 < 0,05$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación significativa entre el equilibrio emocional y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Al respecto, se encontró una relación entre las variables de estudio con un valor de  $\rho = 0.677$  y un P-valor inferior a  $<0.05$ , sosteniendo una correlación positiva media y considerable, comprobando así la hipótesis general planteada que existe relación significativa entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Estos hallazgos coinciden con lo encontrado por López (2021) siendo su principal objetivo determinar la relación entre clima organización y la gestión del rendimiento laboral. Los resultados se derivan de un cuestionario de 30 preguntas en escala Likert, aplicados al personal administrativo de la universidad politécnica Salesiana sede Guayaquil. En los resultados el 47% de los encuestados afirman que la universidad si considera su desarrollo profesional y personal, lo cual demuestra el compromiso de la universidad con su personal, asimismo el 65% afirma que hay cordialidad en el ambiente de trabajo lo que motiva aún mejor desempeño en base a sus metas y objetivos establecidos por la universidad, Asimismo encontramos similitud con la Universidad Nacional Agraria de la Selva donde el personal administrativo está de acuerdo con que en la institución se promueva constantemente el fortalecimientos de las capacidades del personal, además el 52% está de acuerdo con que hay autonomía para desempeñar sus funciones laborales ello motiva y fortalece las capacidades del personal mejorando en el cumplimiento de sus funciones, ambos estudios coinciden en las opciones que eligieron sus encuestados lo cual genera un ambiente de satisfacción en el ambiente laboral.

Por su parte en la investigación de Frisancho (2024) coincide con el resultado de la hipótesis general de la investigación, para ello Frisancho busco evidenciar la existencia de relación entre las variables clima organización y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en 2023, lo cual según los resultados determino la existencia de relación entre ambas variables concluyendo que el ambiente interno de la organización tiene un impacto significativo en la forma de como los trabajadores

realizan sus responsabilidades, resultado que coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde el 46% del personal administrativo menciona estar de acuerdo sobre el fomento de un ambiente agradable por parte de la universidad, ambos estudios mientras la importancia de la relación directamente proporcional que tienen las variables de estudio y como satisfacen o no el rendimiento de los trabajadores.

En la investigación de Bezmalinovic (2021) concluyó que el clima organizacional influye necesariamente en las actitudes y comportamientos de ellos, lo cual pueden causar efectos positivos, como logros laborales y satisfacción o efectos negativos, por Bezmalinovic podemos mencionar que un ambiente adecuado o mal gestionado trae consigo acciones y comportamientos diferentes, en el caso de la Universidad Nacional Agraria de la Selva el personal administrativo cambia su percepción positiva y pasa a tener insatisfacción en los modelos que se usan para poder determinar la evaluación de sus objetivos, respondiendo así indiferencia y de acuerdo en un 34% , este resultado se podría revertir con mejorar las herramientas para recoger información sin generar insatisfacción o molestias, Asimismo relacionamos con la investigación de Cabrejos (2022) donde trabajo con personal de una empresa distribuidora del distrito de Chancay y buscaba determinar la relación de la gestión empresarial y el rendimiento laboral concluyendo que existe relación entre las variables con un  $Rho = 0,668$  y un P-valor (0,000), asimismo entre sus dimensiones contemplaba el Planeamiento estratégico y su relación con el rendimiento laboral en esta ocasión también se determinó que ambas tenían relación con un P-valor (0,003) pero una correlación baja de (0,332) lo cual observamos una concordancia en razón al resultado obtenido con la dimensión planificación donde más del 50% de los encuestados están de acuerdo con que la universidad cuenta con las disposiciones adecuadas como documentos de gestión actualizados, promueve el fortalecimiento del personal y verifica el cumplimiento de objetivos y metas, lo que traduce a que mayor planificación de los recursos que satisfacen al personal mayor será el rendimiento en su áreas.

Asimismo, podemos comparar la investigación realizada por Acha y Granda (2021) que tuvo como objetivo identificar la relación significativa entre la gestión de la calidad con el rendimiento laboral de los colaboradores, concluyendo por medio de la aplicación estadística de rho de Spearman un nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$  dando como resultado que la

gestión de la calidad tiene relación significativa con el rendimiento laboral de los colaboradores de una institución financiera, además con un correlación de 0,423, lo cual coincide con la presenta investigación donde la variable clima laboral y gestión del rendimiento tiene relación considerable con una correlación positiva moderada de 0,677. Ambas investigaciones nuevamente recalcan la importancia que es la gestión en la empresa y como se relaciona de manera positiva y directa con el rendimiento del colaborar en la empresa, resultados que los funcionarios o la alta dirección debe considerar para mejorar el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

Para poder tener un amplio conocimiento sobre el clima laboral en el personal administrativo se sugiere una investigación posterior respecto a la satisfacción y motivación laboral, con ello se puede ayudar a tomar mejores decisiones y evaluar aspecto positivos y negativos en la organización, ya que la finalidad es tener un ambiente adecuado donde se fomente el trabajo en equipo, se otorgue autonomía y el personal pueda desarrollar sus competencias profesionales y personales.

## CONCLUSIONES

1. El análisis realizado con la correlación de Spearman demostró de manera estadísticamente significativamente ( $P$ -valor  $< 0.05$ ) que existe relación entre el clima laboral y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, asimismo se observó una relación directa entre ambas variables, con un nivel de correlación positiva moderada ( $\rho=0,677$ ). Reflejando así que un clima laboral adecuado facilita la evaluación y la mejora el rendimiento del personal.
2. Se encontró un coeficiente de correlación ( $\rho=553$ ) lo cual determina una correlación positiva moderada entre la dimensión adaptación y la variable gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, asimismo su ( $P$ -valor  $< 0,05$ ) acepta la hipótesis alternante lo que determina una relación significativa demostrando que a mayor percepción positiva del entorno laboral mayor facilidad para evaluar y mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo.
3. Se encontró un coeficiente de correlación ( $\rho=638$ ) lo cual determina una correlación positiva media moderada entre la dimensión satisfacción y la variable gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, asimismo su ( $P$ -valor  $< 0,05$ ) acepta la hipótesis alternante lo que determina una relación significativa demostrando que a mayor atención a la satisfacción de necesidades mayor facilidad para evaluar y mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo.
4. Se encontró un coeficiente de correlación ( $\rho=513$ ) lo cual determina una correlación positiva media moderada entre la dimensión equilibrio emocional y la variable gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, asimismo su ( $P$ -valor  $< 0,05$ ) acepta la hipótesis alternante lo que determina una relación significativa demostrando que a mayor atención al equilibrio emocional mayor facilidad para evaluar y mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo.
5. Respecto a la dimensión evaluación el 34% del personal administrativo está de acuerdo con la metodología de evaluación del logro de metas y su comunicación

oportuna, asimismo el 34% respondió indiferente y el 15% está en desacuerdo, lo cual refleja una insatisfacción en cómo se viene midiendo la evaluación de metas, objetivos y desempeño laboral.

## RECOMENDACIONES

1. La Unidad de Recursos Humanos debe implementar estrategias de manera continua que busquen fortalecer el clima laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Esto incluye desarrollar reuniones o entrevistas por unidades orgánicas que permitan diagnosticar e identificar puntos que estén generando insatisfacción en el desarrollo de su trabajo, asimismo establecer dentro del cuadro de necesidades, bienes o servicios que ayuden a fortalecer el entorno laboral del personal administrativo.
2. La Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva debe programar una vez al mes actividades que fomenten un ambiente laboral agradable por medio de cursos, talleres, paseos de confraternidad y actividades que promuevan el trabajo en equipo, además se debe monitorear la gestión que viene realizando cada unidad orgánica, en función a cumplir metas y objetivos de la manera colectiva y evitar así que los conflictos personales puedan dañar el desarrollo de las actividades de la institución.
3. La Universidad Nacional Agraria de la Selva por medio de la Unidad de Recursos Humano debe implementar políticas que fomente la motivación intrínseca en el trabajo como acciones que mejoren la satisfacción en el trabajo, lo cual debe establecerse estrategias que prioricen la autonomía, la competencia sana, el aprendizaje, la novedad y la transcendencia, Además continuar utilizando como motivador extrínseco el reconocimiento y la recompensa que premie el rendimiento sobresaliente del personal administrativo, tales como incentivos económico, promociones, programa de desarrollo profesional y reconocimientos en público.
4. La Universidad Nacional Agraria de la Selva por medio de la Dirección de Bienestar Universitario debe programa en su plan de acción anual, visitas coordinadas a las unidades orgánicas para diagnósticos psicológicos e implementar estrategias para evitar la presión laboral y el estrés en el trabajo, Además se debe transferir técnicas de control emocional y su manejo en situaciones complejas o desafiantes tanto de manera individual y colectiva.
5. La Universidad Nacional Agraria de la Selva por medio de la Unidad de Recursos Humanos debe mejorar sus documentos de gestión en temas de evaluación de metas,

objetivos y desempeño laboral, además se debe comunicar de manera oportuna sobre el cumplimiento de las metas de la unidad orgánica y enviar sugerencias de mejoras, asimismo estas evaluaciones deben identificar las competencias que tienen el personal administrativo y proponer rotaciones donde el talento humano pueda aportar un excelente rendimiento laboral a la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acha arrieta, I. b., & Granda Vargas, S. E. (2021). *Relación entre la gestión de calidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de una Institución Financiera, 2021*. Lima, Peru: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Aguinaga Vargas, C. A. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Salados y Dulces EIRL, periodo 2021*. Lima, Perú: Universidad Federico Villareal.
- Araujo, R. L. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes - Región Junín - período 2018*. Lima: Centro de alto Nacionales CAEN, Escuela de Post Grado.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. Kogan Page.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir Ley 30057
- Báez, CJF, y Jongitud, ZJDC (2014). La influencia de la corrupción sobre el derecho a una educación de calidad. <https://doi.org/10.18359/dere.787>
- Bezmalinovic M., S. (2021). *Impacto del Ejercicio del Liderazgo sobre el Clima Laboral y el Desempeño en Sucursal Valparaíso del Banco FinanChile desde la perspectiva de sus colaboradores*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Edmondson, A. C. (2018). *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. Wiley.
- Barling, J. (2011). *The Psychology of Workplace Safety*. American Psychological Association.
- Cabrejo Melendez, G. A. (2022). *Gestión empresarial y el rendimiento laboral de los trabajadores en una empresa estibadora del Distrito de Chancay - 2022*. Chancay, Perú: Universidad Privada del Norte.

- Camara de Comercio de la Libertad (25 de noviembre del 2024). No hay desprecio por la meritocracia en el gobierno 2015)
- Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales. México: El Manual Moderno S.A
- Chavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogota-Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw-Hill.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. 16th ed. Pearson.
- El comercio. (02 de Julio de 2023). pág. 4. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>
- ESAN. (04 de 08 de 2023). *Conexionesan*. Obtenido de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>
- Frisancho y Yucra (2024) Clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman - Juliaca, 2023. Huancayo: Universidad Continental*
- Gestión, N. (22 de julio de 2021). Clima laboral: El 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales | ECONOMIA. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Hernández, J. (2013). *El liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva (Tesis)*. Colombia, Bogotá: Universidad del Rosario.

- Hernández, F. (2020). Directiva sobre recursos humanos en bibliotecas y otras entidades. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México].  
<https://acortar.link/UiG4qe>
- Heskett, J. L. (2003). *The Value Profit Chain Harvard Business School*.
- Huaripoma, M., & Pamela, R. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Jaén Díaz, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid .
- Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ley de Productividad y Competitividad Laboral (Ley N° 728)
- López Neira, A. A. (2021). *Propuestas metodológicas y tecnológicas avanzadas*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Michael, H. S. (2005). *Administración. Pearson Prentice Hall*.
- Peña Mendez, L. F. (2022). *Eficiencia relativa de las entidades bancarias en Colombia entre los años 2017 - 2019. Desde el punto de vista de inclusión financiera*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Pink, D. H. (2009). *Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us*. Riverhead Books
- Rodas Mera, B. I. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz*. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- SERVIR. (11 de Agosto de 2023). *SERVIR*. Obtenido de *SERVIR*:  
<https://www.servir.gob.pe/servir-publica-las-guias-para-la-gestion-de-los-procesos-de-cultura-y-clima-organizacional-y-comunicacion-interna-del-sistema-administrativo-de-gestion-de-los-recur/>

- Sotelo, J. y Arrieta, D. (2018). El talento humano y su influencia en la calidad de las empresas. [Tesis de licenciatura, Universidad Juárez del Estado de Durango].
- Tamayo, P., & Romero, C. (2018). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Santamaria, J. (2020) *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Quito: Universidad Andina Simon Bolivar
- Thorpe, R., & Jacky, H. (2010). *La gestión del rendimiento: Perspectivas multidisciplinares*. Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Welch, J. (2001). *Jack: Straight from the Gut*. Warner Books

# **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Cuestionario para determinar Clima laboral y Gestión del Rendimiento**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Estimado señor (a), reciba usted un cordial saludo. En esta oportunidad estoy realizando un trabajo de investigación, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que crea conveniente, y marque con un aspa (x). Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito distinto a la investigación.

CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	Escala de valores tipo Likert				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
Sexo: ..... Edad: ..... Estado Civil:.....					
Ocupación: .....					
Grado de Instrucción: .....					
Lugar de residencia:.....					
<b>CLIMA LABORAL (V1)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Adaptación</b>					
1. La institución fomenta un ambiente de trabajo agradable.					
2. Se proporciona una gestión adecuada de la información para facilitar el desempeño laboral.					
3. Las opiniones y sugerencias de los trabajadores son consideradas por la institución					
4. Existe facilidad para comunicarse y relacionarse dentro del área de trabajo.					
<b>Dimensión: Satisfacción de necesidades</b>					
5. La institución reconoce y valora el esfuerzo reflejado en el desempeño laboral.					
6. La institución brinda capacitaciones para reforzar la gestión de información, especialmente en la atención al usuario.					
7. La institución implementa incentivos o bonos como estrategia de motivación.					
8. La institución orienta a los colaboradores hacia el cumplimiento de sus objetivos.					
9. Las instalaciones cuentan con la infraestructura adecuada para el desarrollo de las labores.					
<b>Dimensión: Equilibrio emocional</b>					
10. Los problemas e inconvenientes que surgen en el trabajo se solucionan de manera eficaz.					

11. Usted se adapta y realiza sus tareas eficientemente, incluso bajo presión.					
12. Existe autonomía para desempeñar sus funciones laborales.					

<b>GESTIÓN DEL RENDIMIENTO (V2)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Planificación</b>					
13. La UNAS dispone de documentos de gestión que permite el desarrollo de las capacidades del personal.					
14. Se promueve constantemente la sensibilización sobre el fortalecimiento de las capacidades del personal.					
15. Los objetivos y metas de la UNAS fortalecen las competencias del personal.					
<b>Dimensión: Metas y compromisos</b>					
16. La UNAS fomenta el compromiso del personal para alcanzar las metas establecidas en su área.					
17. El personal administrativo tiene claridad sobre sus metas como servidor público.					
18. Existe un alto nivel de compromiso del personal administrativo con la gestión universitaria.					
<b>Dimensión: Evaluación</b>					
19. la institución realiza frecuente una evaluación del cumplimiento de metas.					
20. El personal administrativo está satisfecho con el proceso de evaluación de metas.					
21. La metodología de evaluación del logro de metas se comunica oportunamente al personal.					
22. La evaluación del logro de metas permite identificar las brechas en el desempeño del personal.					

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo 2

## Validación de juicio de expertos

## VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**“CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE RENDIMIENTO DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”**

Experto: Mag. Meliza Jackeline Zavala Guerrero

Domicilio: CAR.CENTRAL KM. 1.21, Tingo María- Huánuco

Especialidad del validador: Magister en Ciencias Económicas Mención Finanzas

**TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																			X		
2	Los ítems ayudan describir conductas.																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																	X				
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																				X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X		

OPINIÓN GLOBAL:

PUNTUACIÓN PROMEDIO

92

FECHA: 02/12/2025

DNI	73248372
CELULAR	920219915
EMAIL	mzavala.2129@gmail.com

FIRMA:

  
 Universidad Nacional Agraria de la Selva  
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
 MSc. Meliza Jackeline Zavala Guerrero  
 Dirección de Incubadora de Empresas

**VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**“CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE RENDIMIENTO DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”**

Experto: *M. Sc. Carlos Alberto Silva Rios*

Domicilio: CAR.CENTRAL KM. 1.21, Tingo María- Huánuco

Especialidad del validador: *Gestión Empresarial.*

**TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																	X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																	X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X		
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																		X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X	

OPINIÓN GLOBAL:

PUNTUACIÓN PROMEDIO

90.71

FECHA: *05.12.24*

DNI	<i>23002284</i>
CELULAR	<i>999442121</i>
EMAIL	<i>carlos.silva@unas.edu.pe</i>

FIRMA:



