



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA
INSTITUCIONAL DEL PERSONAL DE LA
SUBUNIDAD DE MANTENIMIENTO Y PRODUCCIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO,
PUNO - 2023**

PRESENTADO POR:

**BACH. YENI AGUIRRE LUNA
BACH. CARMEN YANNIRA BRICEÑO DIAZ**

ASESOR:

MGR. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING ESTRATÉGICO

MOQUEGUA - PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	11
1.2. Definición del Problema.	13
1.2.1. Problemas específicos:.....	13
1.3. Objetivos de la investigación. -.....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos específicos:	13
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.5. Variables. Operacionalización	16
1.6. Hipótesis de investigación. -	17
1.6.1. Hipótesis general.....	17
1.6.2. Hipótesis específicas:.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedente de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Marco conceptual.....	36
CAPÍTULO III: MÉTODO.	38
3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Diseño de investigación.	38

3.3.	Población y muestra.....	39
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	40
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		41
4.1.	Presentación de resultados por variable.....	41
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	52
4.3.	Discusión de resultados.....	57
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		62
5.1.	Conclusiones.....	62
5.2.	Recomendaciones.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....		64
ANEXOS		66

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1	16
TABLA 2	41
TABLA 3	42
TABLA 4	43
TABLA 5	44
TABLA 6	45
TABLA 7	46
TABLA 8	47
TABLA 9	48
TABLA 10	49
TABLA 11	50
TABLA 12	51
TABLA 13	52
TABLA 14	53
TABLA 15	54
TABLA 16	55
TABLA 16	56

FIGURA 1	41
FIGURA 2	42
FIGURA 3	43
FIGURA 4	44
FIGURA 5	45
FIGURA 6	46
FIGURA 7	47
FIGURA 8	48
FIGURA 9	49
FIGURA 10	50
FIGURA 11	51

RESUMEN

Es la aplicación del proceso administrativo en una empresa, planificar, organizar, dirigir, integrar personal y controlar. Y para ello, se utiliza distintos instrumentos para poder hacer gestión, se utiliza tus capacidades o las capacidades del gestor, tanto en beneficio de una organización, de una persona, de un proceso, de una situación, con el fin de manejar esos recursos para cumplir los objetivos. Este gestor administrativo necesitará de algunas habilidades en específico y de algunas habilidades transversales, las cuáles son habilidades de liderazgo, motivación e innovación, capacidades técnicas y de entendimiento sobre el proceso de la gestión de una empresa; y, hablamos de la gestión administrativa orientada a la parte estratégica por una orientación o por un sentido estratégico. La gestión administrativa tendrá el rol de cumplir, buscar e incentivar que todos los procesos que se hacen en la organización puedan estar orientados a cumplir la visión y la misión de la organización, ¿hacia dónde se dirige el futuro en su visión?, ¿cuál es el propósito en su misión?; cuando las organizaciones no tienen claro éstos, divagan y avanzan por el mundo, por la economía y por la sociedad sin generar cambios. Es importante entonces utilizar los instrumentos que tiene la gestión administrativa como son las normas, los reglamentos, los procedimientos, las políticas u otras herramientas de gestión que permitan gestionar la información, moverla, interpretarla y tomar decisiones. La gestión administrativa tiene como objetivo orientar los procesos, ordenarlos y organizarlos ¿cuándo hacemos gestión administrativa?, en el momento en que tienes que hacer un trámite, en el momento que una empresa necesita tramitar un proyecto, hacer una resolución, generar un proyecto, planificar, organizar o dirigir un grupo, un equipo de personas estás haciendo gestión

Palabras claves: clima, comunicación, incentivo, productividad, compromiso, liderazgo.

ABSTRACT

It is the application of the administrative process in a company, the administrative process is planning, organizing, directing, integrating personnel. Sorry, integrating personnel, directing and controlling. This is the administrative process and a video on my channel that you can access to know what are the characteristics of each of the stages. administrative management uses different instruments to be able to manage to manage is to use your abilities or the abilities of the manager both For the benefit of an organization of a person of a process of a situation in order to manage those resources to meet the objectives this administrative manager will need of some specific skills and some transversal skills What are those skills leadership motivation and innovation technical skills and understanding of the process of managing a company and we talk about administrative management oriented to the strategic part by orientation or a strategic sense administrative management will have the role of fulfilling Seeking to encourage all processes That all processes carried out in the organization can be oriented towards fulfilling the vision and mission of the organization Where is the future headed in your vision What is the purpose in its mission when organizations are not clear about this, they wander and advance through the world through the economy through society without generating changes is important then and that using the instruments that administrative management has, such as standards, regulations, procedures, policies or other management tools that allow managing the information, despite the redundancy, that is, managing the information, moving it, interpreting it, and making decisions that pass through all the information that exists, administrative management aims to guide the processes, order them, and organize them when we do administrative management at the moment that you have to carry out a procedure When a company needs to process a project, make a resolution, generate a project, plan, organize or direct a group or team of people, you are managing

Keywords: neuromarketing, brain process, behavior, loyalty, brand, repeat purchase.

INTRODUCCIÓN

El costo para mantener una empresa con un clima laboral en donde la mayoría de sus colaboradores estén insatisfechos, un sistema para mantener un clima de armonía productividad eficiencia y satisfacción en el trabajo es alto, pero aún más perjudicial es mantener un clima de tensión discordia insatisfacción. El clima laboral es el estado de ánimo de tus colaboradores en la empresa o institución, algo que se refleja en sus actividades y que incluyen su satisfacción y productividad, por ello un buen clima ayuda a lograr metas y evitar conflictos y bajo rendimiento. Cómo se ubican las personas para favorecer el clima de la institución, los trabajadores, la independencia que puedan asumir en sus tareas habituales a cada situación y brinda un trato a la medida de cada persona para crear un clima positivo y los resultados para fomentar el esfuerzo y crear un ambiente orientado a logros y compromisos de su equipo colaboradores.

Los resultados de las hipótesis de estudio, han sido probados con un $r=0,917$ según la aplicación de la Rho de Spearman, lo que deja denotar que existe una correlación muy fuerte entre las variables estudiadas. Se presentan cinco capítulos según el reglamento de investigación de la universidad del presente informe de tesis.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

En estos tiempos, la administración se ha vuelto un fenómeno universal en el ciclo que vivimos actualmente ,cada habilidad , cada tarea requiere decisiones, combinación de distintas fuerzas, escogimiento entre distintos postulantes, evaluación del desempeño frente a metas anteriores, resolución de múltiples problemas e inversión Las empresas son privadas o públicas tienen una gestión administrativa sólida y eficaz para implementar Proceso administrativo Para lograr los propósitos financieros Por ende en ese sentido todas las organizaciones dependen de la gobernanza para realizar su propósito.

El sistema público está en transformación para poder lograr un perfeccionamiento de la idoneidad laboral de los colaboradores de las actuales instancias públicas, por ello habría una envergadura con relación a la gestión administrativa y clima institucional.

Este estudio se desarrolló en la Universidad Nacional del altiplano siendo este un organismo público, en el área de subunidad de mantenimiento y producción. Se encontró defectos respecto a su gestión administrativa la cual conlleva la organización, dirección y control; como también se pudo distinguir la singularidad del desacuerdo que tiene el personal entre sí, como también el desbarajuste que se mantiene en las

áreas por el cambio de personal y reubicaciones que dificultan el proceso de información, trámites y logra el descontento de los consumidores

Lo que lo causó fue la falta de organización y prevención al compartir información acerca de cómo se encuentran los componentes e infraestructura del alma mater, como también se recomienda optimizar los horarios.

El problema ha generado consecuencias como la molestia y destemple de los alumnos, retrasando el trabajo administrativo para poder buscar una solución rápida al problema, la mala opinión hacia la universidad y la cancelación de clases.

Los trabajadores indican que no mantienen una buena planeación dado que no se da una revisión con anticipación y esto causa que se generen contratiempos o peticiones de los alumnos.

En la organización, los trabajadores se mantienen alerta ante el encargo encomendado sobre ellos en el día y acorde con los parámetros puestos por esta institución.

La dirección mantiene una comunicación asertiva y supervisa a los encargados y técnicos, con ello logra llevar a cabo planes y solucionarlo de manera inmediata.

Acerca de la dimensión de control, ésta se encarga de manejar el desarrollo de la subunidad, logrando que los trabajadores se esmeren por lograr las exigencias que éste les pide, brindando cantidad y calidad.

En este sentido, la presente inquisición se elaboró con el propósito de optimizar eficientemente la gestión administrativa y el clima institucional, dado el rango de asociaciones de las variables de estudio.

1.2. Definición del Problema.

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?

1.2.1. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?

¿Qué relación existe entre la organización y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?

¿Qué relación existe entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?

¿Qué relación existe entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?

1.3. Objetivos de la investigación. -

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Determinar la relación entre la organización y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Determinar la relación entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Determinar la relación entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica

De manera teórica, la investigación presentada tiene una contribución a los procesos de la gestión administrativa y clima institucional, dado que es fundamental promover las bases y normas de otros estudios, por ser de personalidad administrativo-social.

Por lo tanto, el clima institucional, tanto positivo como negativo, es determinante en los vínculos interpersonales y de gestión, incorporarse a través de sus colegas, en la autenticidad con la compañía, y en el desarrollo que fortalece la visión, el respeto y la tolerancia de la empresa, que deben estar uno con el otro. Por lo tanto, es fundamental que este equipo humano viva en armonía, de lo contrario será muy difícil de lograr.

Justificación práctica

A magnitud práctico, este análisis contribuye a la gestión práctica y estratégica de los colaboradores administrativos en la gestión administrativa y el clima institucional, con ello solucionar algunas deficiencias de influencia persistentes. En consecuencia, los aspectos comportamentales influyen en el clima institucional, pero mejoran la buena interacción entre los miembros. Asimismo, el propósito de este estudio es conocer en qué nivel existe la convivencia y qué tan bien

manejada en el tiempo, lo que significa un mejor transcurso en la capacitación profesional para fortalecer la condición profesional de los colaboradores con habilidades de conducción de la ira y resolución de dificultades y sobre todo superar los desacuerdos.

Justificación metodológica

La vigente averiguación mantiene una consideración metodológica dado que este permite la utilización de un instrumento elaborado en la subdirección mantenimiento y producción de la Universidad Estatal del Altiplano, estudiando la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, una herramienta aplicada a nivel local, una contribución crucial para calcular el ras de gestión administrativa, y por siguiente, una herramienta para medir el clima institucional.

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en este estudio pueden ser de uso en otras investigaciones debido a su validez y confiabilidad. De modo similar, se considera que las herramientas también podrían ser útiles en otros análisis en campos similares.

1.5. Variables. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Gestión administrativa	Sarango (2022), es una actividad que se realice en equipo con la finalidad de pretender unir esfuerzos , crear procesos eficientes; resulta ser una manera que es hallada para llevar a cabo el cumplimiento y dirección de las acciones planificadas con el objetivo de pretender el incremento de los beneficios dentro de las organizaciones.	Esta variable podrá ser medida utilizando un cuestionario en dónde estarán implementadas las cuatro dimensiones de la variable.	1. Planeación	1.1. Determinación de objetivos	Encuestas: Cuestionario	1,2,3
				1.2. Detalle de planes para alcanzar los objetivos		4,5,6
				2.1. Estructuración e integración de recursos y órganos involucrados en la ejecución de objetivos		7,8
			2. Organización	2.2. Establecimiento de la relación entre órganos y atribuciones de cada uno		9,10,11
				3.1. Orientación de la actividad del trabajador		12,13,14,15
			3. Dirección	4.1. Medida y corrección del desempeño laboral individual y organizacional		16,17,18,19,20
				4. Control		
			1. Motivación	1.1. Motivación intrínseca		1
				1.2. Motivación extrínseca		2
				1.3. Logro de metas organizacionales		3,4
Variable 2: Clima institucional	Govea y Zuñiga (2020), comentan que la definición de este término se fundamenta en base al comportamiento que se logra experimentar dentro de una organización.	Esta variable podrá ser medida utilizando un cuestionario en dónde estarán implementadas las cinco dimensiones de la variable.	2. Satisfacción	2.1. Cumplimiento de responsabilidades	Encuestas: Cuestionario	5,6
				2.2. Satisfacción del trabajo realizado		7,8
				3.1. Interés o relación a comprometerse		9,10
			3. Compromiso	3.2. Deseo de seguir formando parte de la organización		11,12
				4.1. Trasmisión y comprensión		13,14
			4. Comunicación	4.2. Comunicación entre pares y jefes		15,16
				5.1. Influencia sobre los trabajadores		17,18
			5. Liderazgo	5.2. Apoyo al desarrollo profesional de los trabajadores		19,20

Nota: Realizado por los autores.

1.6. Hipótesis de investigación. -

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

1.6.2. Hipótesis específicas:

1. Existe relación entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.
2. Existe relación entre la organización y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.
3. Existe relación entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.
4. Existe relación entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedente de la investigación.

A nivel internacional:

Mendoza, Moreira y Mera (2022) lleva a cabo la ejecución de una investigación de artículo en donde considera que el estudio se enfoque en la investigación sobre la influencia de la gestión administrativa dentro de las instituciones de educación superior; el objetivo del estudio es conocer si la gestión administrativa es la razón del incremento de una mejora dentro de la institución superior de Ecuador. Su metodología la fue desarrollando en base al paradigma positivista, orientándolo a un diseño no experimental, correlacional, tiene una población de 685 catedráticos de los que se pudo sacar una muestra de 247 personas. 49% fue el resultado que se pudo lograr. Según lo que indicaron que el desarrollo óptimo y sostenible tiene relación con el desarrollo organizacional, el 48% que sería bueno poner en marcha el taller de gestión administrativa. 32% opina innecesario implementar estos talleres.

Govea y Zúñiga (2020), desarrolla el estudio de investigación sobre el clima organizacional, en donde considera a su vez que este clima es un factor que permite la satisfacción del personal dentro de una empresa que brinda servicios; a razón de ésto, el objetivo de la investigación se encuentra en al existir un buen clima dentro de la empresa se mejora la satisfacción del cliente. Definieron como estrategia metodológica el vínculo entre las variables, en Ecuador, considerando el puesto principal y el dominio de correlación, probado por conveniencia. 40 docentes fueron

seleccionados y se les entregaron dos cuestionarios para poder recolectar de datos necesarios. Según la conclusión alcanzada, también se pudo determinar en base a los supuestos que el 25,0% de los colaboradores está absolutamente de acuerdo con el clima organizacional, el 35,0% estuvo de acuerdo, el 20,0% estuvo indeciso, el 15,0% en desacuerdo y el 5,0% muy en desacuerdo. , se utilizó la prueba Chi², que arrojó un resultado de 10.57 frente a una Chi crítica de 7.779, lo que en definitiva determinó que la relación entre las variables es importante, es decir, una adecuada comprensión de la mejora del clima organizacional. . favorece a los empleados de la empresa. Con sede en Guayaquil, la empresa está satisfecha con su trabajo. El estudio también ayudó a resaltar los factores involucrados en tales relaciones y destacó la importancia de la comunicación.

Barrera (2022), ejecuta el estudio de investigación sobre el clima organizacional y la gestión administrativa, tomando como unidad de estudio a los servidores universitarios, el estudio tiene como objetivo general conocer si dentro de la unidad investigada existe una falta de clima organizacional. Se desarrolla a través de una investigación teórica y de campo, toda la información obtenida sí logra procesar por medio de diversos programas estadísticos, uno de ellos es el spss teniendo en consideración el criterio de servidores y profesores que realizan acciones administrativas a través del cuestionario, antes en pruebas de confiabilidad, se ejecutó un análisis individual de la constante de cada variable para determinar el estado de ubicación de la instalación, y finalmente se llevaron a cabo la ejecución de diversas pruebas con diversas herramientas las cuales pudieron dar a conocer la aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula debido a que el planteamiento de la hipótesis nula no corresponde a los resultados de la investigación, posterior a todo ello se logró conseguir pruebas suficientes en donde se da a conocer la existencia de un vínculo significativo y positivo entre las variables, en lo cual se aceptó la hipótesis alternativa, la cual se menciona que el clima organizacional incide en la gestión administrativa de los servidores

universitarios; lo cual se interpretaría que cuánto mejor sea el clima organizacional en la institución, mejor se desarrollará la gestión administrativa de los servidores universitarios.

En el ámbito nacional:

Sarango (2022), desarrolla un estudio sobre la gestión administrativa y el clima organizacional, para el desarrollo de la investigación el investigador consideró que la unidad investigada será la institución educativa pública de la región Piura como al mismo tiempo consideró que el objetivo del estudio debería ser la siguiente: conocer si se genera algún tipo de relación entre las variables. Para todo ello la metodología de la investigación se basó en investigaciones que estuvieran estructuradas con características básicas, no experimentales con enfoques cuantitativos; en función a la muestra solamente fueron 32 docentes quienes pasarían a ser encuestados de los cuales se obtendría información que permitiera analizar y conocer la situación real de las variables dentro de la unidad investigada. Y al lograr analizar la información se encontró que solamente el 50% tiene un promedio aceptable, el resultado fue que el nivel de la dirección ejecutiva fue promedio en un 59,4 por ciento, lo que indica que la Rho de Spearman al realizar una prueba estadística encontró que existe relación entre ellos. Las dos variables de la investigación que fueron sometidas a la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, indicando que los datos no funcionan a tiempo ni con normalidad. Para concluir que existe una relación positiva y alta entre las variables, debido a que el puntaje de significancia fue de 0.002, ; el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.716.

Benites (2022), lleva a cabo la ejecución de una investigación sobre la gestión administrativa y el clima organizacional, el objetivo de la investigación se presenta en el propósito de conocer la relación entre ambas variables; del mismo modo el investigador planteó que el objetivo en su estudio: Gestión administrativa y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Punchana 2021. Su metodología correlacional y de diseño no experimental, para lo cual se seleccionó una muestra de 74

personas a quienes se encuestó mediante un cuestionario A tomado. Así se obtuvieron los siguientes resultados: la gestión administrativa es regular (30%), porque la planificación **no** define con claridad los objetivos de la unidad, y de acuerdo con la ley vigente, casi nunca existe una institucional estableciendo objetivos, por un lado, la organización **poca veces** cuenta con los medios necesarios para lograr los objetivos, así como los supervisores rara vez promueven el trabajo en equipo en el lugar de trabajo, por otro lado, la gestión en el municipio **casi nunca**, los empleados bajo su responsabilidad predicen con el ejemplo, porque las condiciones de trabajo nunca permiten el desarrollo de actividades, por lo que rara vez existen normas y/o criterios aprobados en la supervisión del municipio, que permitan medir y comparar los resultados del trabajo de los funcionarios y servidores. De igual forma, el clima organizacional del Condado de Punchana 2021 se cataloga como normal (29%) debido a que la institución casi nunca da autonomía para tomar decisiones, de igual manera, rara vez se premia a los empleados por su desempeño, también pocas veces, reciben apoyo de los superiores, finalmente, se fomenta la comunicación mutua para evitar conflictos en pocas ocasiones. El trabajo afirma que la gestión administrativa se relaciona significativa y significativamente con el clima organizacional ($\rho=.848$; $\text{sig.}=0.000$); lo mismo ocurre en diseño ($\rho=.786$; $\text{sig.}=0.000$); y organización ($\rho=.804$; $\text{sig.}=0.000$); dirección ($\rho = 0,851$; $\text{sig.} = 0,000$); finalmente control ($\rho = 0.771$; $\text{sig.} = 0.000$).

Aguilar (2022), desarrolla la investigación sobre el clima institucional y la gestión administrativa, considera como objetivo establecer el vínculo que se produce entre ambas variables; para ello es necesario tomar Comunidad de investigada al PI Santo Toribio de Mogrovejo. La metodología del estudio se enfocó en diversas investigaciones como es el caso de un diseño descriptivo, no experimental y básica. Con respecto a la muestra todos los participantes de esta unidad investigada forman parte de la muestra sin importar los cargos y sus responsabilidades que tenga; los resultados encontrados dan a conocer la

existencia de una relación entre ambas, esto se debe a que el resultado es 0.00 siendo esto menor al 0,05 por lo cual se presenta una relación significativa entre ambas variables. La conclusión del estudio se enfoca en el análisis sobre los resultados obtenidos , en el uso de las herramientas hoy la relación de gran importancia entre las variables presentando una correlación de 0,924.

En el ámbito local:

Copaja (2019), lleva a cabo el desarrollo de una investigación sobre la gestión administrativa y el clima organizacional tomando comunidad investigadora al centro educativo privada Cramer de la UGEL, el objetivo del estudio se enfocó en la implementación del vínculo generado entre las variables. La estructura de la metodología del estudio se basó en un estudio no experimental, descriptivo y transversal ; la muestra se conformó por todos los trabajadores del centro educativo, los resultados encontrados dan a conocer la existencia de una relación entre las variables, esto es respaldado por el resultado del coeficiente de división teniendo un 0.710; también se obtuvieron resultados del chi cuadrado teniendo una significancia de 0,00. Los resultados obtenidos dan a conocer que la conclusión del estudio se enfoca en que al tener un resultado de un chi cuadrado de 0,00 siendo éste inferior al 0,05 automáticamente se procede a la aceptación de la hipótesis alterna en donde se da a conocer la existencia de una correlación entre ambas variables indicando una dependencia.

Sanchez (2022), ejecuta un estudio de investigación sobre el clima organizacional, además considera comunidad investigada el centro de salud Santa Adriana Juliaca, el objetivo del estudio se enfoca en determinar la existencia de una influencia entre las variables. Por lo que procede a reunir las características de investigaciones no experimental, básico deductivos e hipotéticos que en conjunto estos pasarían a ser la metodología del estudio; en consecuencia, la muestra solamente 70 de los trabajadores del centro son requeridos como muestra censal. El cuestionario sirvió como herramienta de investigación. Se usó chi-

cuadrado para procesar los datos y dio los resultados más sorprendentes. El liderazgo influye fuertemente en el clima organizacional del personal del centro médico, ya que el 51,4% del personal informó percibir un tipo de liderazgo autoritario como lo demuestra la prueba del chi cuadrado de Pearson. 58, 159 y 4 grados de libertad. Sin embargo, es claro que prevalece el liderazgo autoritario, la falta de motivación, la comunicación agresiva y la falta de un buen trabajo en equipo. Se acepta una hipótesis chi-cuadrada.

Velezví (2021), lleva a cabo la ejecución de una investigación de tesis sobre los temas clima organizacional y satisfacción laboral, el objetivo de la investigación se fundamentó en encontrar la relación entre ambas variables tomando comunidad investigada a la Universidad Nacional de Puno. Para el desarrollo de la investigación se consideró como metodología la conformación de investigaciones de tipos no experimental, básicas y correlacional, la muestra se conformó por 100 personas quienes tenían una relación laboral con la Universidad; los resultados dan a conocer la existencia de una correlación positiva debido a los resultados de rho de spearman siendo el resultado de 0,614 y un valor inferior a 0,05; por lo tanto la conclusión es que existe una relación significativa entre ambas variables siendo ésta a su vez, positiva y que permite la satisfacción laboral del personal.

2.2. Bases teóricas

Definición de gestión administrativa

En las últimas décadas, esta variable ha logrado conseguir una gran importancia dentro de la gestión pública . Logrando ser un gran apoyo para el desarrollo económico social y empresarial. Según Sarango (2022), indicarían que la definición de este término se basa en la agrupación de diversas decisiones y actividades que en conjunto van a permitir que todos los esfuerzos de las organizaciones puedan ser encaminadas de manera correcta y se dirijan al cumplimiento de los objetivos y las metas.

Pintado (2017) da a conocer:

Es el campo encargado de clasificar los bienes administrativos de una empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es inevitable planificar las exigencias, desarrollo y bienes de todas las partes de la empresa y administrarlos de la manera más conveniente. Básicamente, la gestión tiene que ver con manejar y sostener la inspección de una compañía, para obtener un óptimo éxito.

Por otro lado, Ramírez, Ramírez, y Calderón (2017), lo describe como un conjunto de actividades que permiten a los directores realizar determinados encargos y completar diversas fases. Considerado una agrupación de funciones que un gerente desenvuelve sus actividades siguiendo las etapas del proceso administrativo: planificar, liderar, organizar y examinar.

El autor Leonard (2001) hace mención que la definición de este término se encuentra en la acción que se lleva a cabo dentro de un proceso el cual permite la consecución de actividades que tengan una finalidad concreta, también comenta que dentro de la gestión administrativa se logran encontrar diversas capacidades en donde las organizaciones pueden llegar a evaluar y replantearse sus objetivos con la finalidad de hacer uso de sus recursos de manera eficiente coordinando y comunicándose con todos los participantes del proceso.

Gestión administrativa de Falcón et al. (2019) requiere de una alta demanda y en el avance de actividades como la planificación, ordenamiento, coordinación, liderazgo y control para una mejor gestión de los activos de la organización; material, financiero y humano, dirigido a lograr de las metas y objetivos definidos en el área administrativa de la unidad.

Para Duque (2018) La gestión administrativa consiente desenrollar componentes y habilidades relacionadas con los conflictos para explotarlos y crear nuevas alternativas. Por tanto, la dirección ejecutiva

lleva a cabo actividades encaminadas a liderar las actividades y los bienes de la compañía y tiene la competencia de gestionar y ordenar los diversos papeles de la organización para preparar y solucionar dificultades y lograr objetivos.

Según Mendoza (2022), La gestión gerencial es de naturaleza ubicua porque se aplica constantemente para lograr objetivos siguiendo el proceso clásico de gestión de planificación, organización, dirección y control.

Proceso administrativo

Según Aguilar (2022) Una sucesión de gestión consta de una cadena de elementos organizados en un método estructuralmente organizado que dirige los esfuerzos de todos los componentes de forma conjunta, en lugar de por separado, para centrarse en objetivos comunes. En base a lo anterior, se podría pensar que la gestión de un centro educativo exhorta de un esfuerzo coordinado, trabajo en equipo, mecanismos de adecuación para compensar posibles cambios en el sistema educativo, todo ello con el fin de lograr soluciones que permitan y mantengan la competitividad del sistema educativo.

Para Pintado (2017), el desarrollo de gestión se puede precisar como una serie de periodos o ciclos en las que se realizan tareas de gestión. Este desarrollo se encuentra repartido en 4 etapas: planificación, organización, dirección y control.

Para el autor Leonard (2001) comenta que el proceso se deriva a un carácter sistemático el cual es un portador de decisiones y actividades que están enfocadas en el cumplimiento de los objetivos en una sola dirección, en donde se define y especifica claramente las funciones que se deben de regir y desarrollar por cada personal, este proceso le permite a su vez a las organizaciones ser capaces de poder enfrentarse a las diversas situaciones y cuestionamientos que se ven dispuestas a enfrentar. Lo importante se encuentra en la flexibilidad y adaptabilidad que las organizaciones deben de tener para poder estar dentro del

mercado a pesar de las variantes y factores que pueden alterar su situación actual.

Características de la gestión administrativa

Según Ramírez, Ramírez, y Calderón (2017) Señalan que este tipo de procedimiento tiene distintas características, tales como:

- En el mundo de las finanzas, éste es apreciado como arte
- Viéndolo desde el lado administrativo, este puede investigar diferentes iniciativas de las industrias que tengan que ver con política comercial, inversión, presupuesto, entre otros,
- Busca favorecer la realización de las labores de modo eficiente logrando perfeccionar la gestión
- Consigue organizar y apoyar a los individuos y con ello superar las metas personales como grupales
- Procura establecer una comunidad económicamente permanente logrando modernizar las normas de la sociedad.

Dimensiones de la gestión administrativa

➤ **Planeación**

Según Gonzales et al. (2020) la planificación tiene que ver con determinar las metas, proyectar los objetivos, constituir los bienes y las actividades que se van a desarrollar en una fase de periodo especificado. La planeación constituye una explicación de los elementos de la institución, iniciativa de tácticas para alcanzarlos y el desarrollo de los hechos para vincular y organizar las labores de tarea. Esto indica que es clave de cualquier proyecto diseñado o dirigido a optimizar los objetivos organizacionales. Esto puede potenciar el correcto desarrollo de las actividades para lograr el objetivo.

En este caso Duque (2018) se basa en resolver lo que indaga un conjunto de personas, determinar de qué índole será en el futuro, y que se requerirá para lograrlo.

Para el autor Leonard (2001) la definición de este término se encuentra en las diferentes decisiones y objetivos propuestos por los gerentes de las organizaciones, debido a que estos objetivos van a ocasionar que se elijan procesos y actividades para su cumplimiento, este resulta ser un proceso el cual va a describir a detalle las actividades y acciones a tomar en cuenta para alcanzar las metas, asimismo es necesario que se evalúen de manera regular las actividades. Este proceso permite que se genere una anticipación sobre las decisiones que se deben de tomar.

Para Gonzales (2015) trata del afianzamiento de los productos, planeamiento, políticas, programa, procesos y presupuestos. Como también nos indica de qué manera es importante:

- Es el soporte por el cual el proceso administrativo tendrá concordancia para el alcance de sí mismo.
- Capacitar a todos en la corporación para poder hallar soluciones a contratiempos.
- Mantener en constante sintonía a todos los trabajadores de la empresa para lograr un equivalente.
- Se mantiene enfocado en mejorar y progresar
- Analiza la situación externa, y así obtener más posibilidades de crecimiento.
- Permitir analizar distintas opciones, con ello tomar decisiones favorecedoras.
- Planificar los bienes y periodos de la compañía de una manera correcta.

- Establece las bases para que se dé el control.
- Realiza los fundamentos para llevar a cabo una compañía
- Son fundamentos expuestos para poder tener un manejo adecuado.

➤ **Organización**

Respecto a esta dimensión González et al., (2015) indica que se basa en construir un sistema en cual distribuye distintos bienes (materiales, tecnológicos, humanos y financieros) y con ello lograr metas planteadas. La organización ayuda a poder facilitar la manera en que la empresa se desempeña y tareas puedan llevarse de manera más sencilla, estas fases identifican los departamentos funcionales, las estructuras, los procesos y niveles, así como los sistemas y actividades, para realizar el trabajo para lograr las metas institucionales.

Para Duque (2018) este comprende un fragmento esencial de las funciones administrativas y de los procesos administrativos, que estructuran e integran todos los bienes y atributos representantes de la gestión, haciéndolos interconectados. La organización se trata de secuenciar y coordinar de manera planificada y racional para lograr la eficiencia, y eso es lo que las organizaciones necesitan para sobrevivir. Dirige, decide y organiza tareas y con ello lograr trabajar en grupos sociales.

Por lo expuesto anteriormente por los actores se puede concluir qué organización viene a ser aquel conjunto de diversas actividades o elementos que al ser compuestas van a permitir la interacción y acción de actividades siguiendo una estructura, la cual previamente haya sido diseñada considerando los recursos de la organización.

➤ **Dirección**

Para Falconi et al. (2019) está dirigido a la manera en el que se organizan los grupos en el trabajo, con ello busca el poder lograr los propósitos de las compañías; esto es liderado por la motivación, las condiciones laborales y el liderazgo de los directivos.

Según Gonzales et al. (2015), La dirección es el echo o prestigio Inter social de un departamento administrativo para promover, coordinar, supervisar y dirigir las actividades de cada uno de los miembros y subgrupos de las organizaciones sociales para que puedan llevar a cabo de manera efectiva las acciones planificadas y organizadas mediante la toma de decisiones, comunicar y liderar, facilitar la formación y empoderar a RR.HH. para la consecución de los objetivos y el éxito personal de cada miembro.

Por su parte Duque (2018) nos da a conocer que uno de las responsabilidades más importantes es que se puedan lograr las metas y objetivos que implantan la organización por medio de los líderes de dicha compañía los cuales toman decisiones sobre la empresa. Nos da a conocer ciertos puntos de vista:

- Para que las demás labores se puedan llevar completamente se debería instaurar criterios y una política clara.
- En un equipo es fundamental la comunicación entre todos los integrantes con ello podremos comprender sus responsabilidades como su compromiso.
- Actualmente se cree que el liderar es lo principal, sin embargo, esto se tendría que reflexionar teniendo en consideración cada postura de la compañía.
- Los colaboradores de la compañía deberían mantener y motivar una conducta apropiada.

➤ **Control**

Según lo dicho por Falconi, et al. (2019) Responsable de la supervisión de todas las actividades y del cumplimiento de cada actividad con lo definido y planificado, es responsable de la ejecución y logro de las metas de manera correcta y ordenada, este proceso consta de mecanismos de control, evaluación del desempeño y acciones correctivas.

Para González et al., (2015) Control es revisar, investigar, verificar, cambiar, monitorear, etc. El control implica verificar qué se estén cumpliendo todas las actividades previamente planificadas, mismas que deben ser enfocadas según los lineamientos y planteamientos de las organizaciones es decir enfocadas en cumplimiento de sus objetivos.

El control es un estado administrativo que concluye el proceso administrativo, y se implementa de diversas formas, no solo para medir el producto final logrado, sino también para orientar el comportamiento de individuos y grupos hacia el logro de los fines del sujeto.

Para Duque (2018) Es la etapa final de un proceso administrativo o función administrativa y comprende el ciclo propuesto al inicio de este documento, ya que desde las primeras etapas de planificación cada paso posterior debe ser aprobado, probado y revisado.

Control significa la capacidad de revisar o examinar cosas que han sido planeadas, organizadas o incluso dirigidas. Para algunos autores, la verificación se convierte en un proceso tedioso y complicado, pero en la práctica permite contar con un procedimiento bien definido para verificar aspectos previamente identificados. Los controles, aplicados y comunicados adecuadamente, pueden ser no solo correctivos sino también preventivos.

Variable 2: Clima institucional

Definición

La definición de clima institucional se da a conocer en base a las relevancia del cumplimiento de los objetivos, debido a que este es un elemento que permite cumplirlos ya que es el medio por donde se ejecutan el comportamiento y es la razón por la que este comportamiento del personal es justificado, según el autor Chiavenato (2017) comenta que el clima dentro de las organizaciones es muy complejo, sin embargo su existencia dependerá de la sociedad del institución, y de los objetivos que pretendan ser cumplidos en el deber y obligaciones de la organización; también expresa que el clima institucional es el elemento que permitirá motivar satisfacer al personal para que éste pueda llegar a incrementar su labor.

El autor Aguirre (2022) explican que la definición de este término recae en la capacidad que tiene el personal para poder establecer las acciones que están permitidas dentro de la institución , mismas acciones que van a permitir a su vez el desarrollo de una relación estable entre todos los involucrados con los deberes y obligaciones de la institución ; el clima es un elemento que permitirá al personal poder hacer uso de los recursos con los que cuenta la institución de manera eficiente y efectivo.

Por su parte Govea y Zuñiga (2020) Muestran que la atmósfera organizacional se refiere al fenómeno, es decir, los resultados de la medición entre diferentes aspectos de la unidad y las instrucciones de motivación se transforman en un impacto en la unidad. Busca crear y producir seguridad, compromiso y credulidad para poder crear vínculos positivos entre los compañeros de trabajo.

Para Pintado (2017) Busca obtener un ambiente positivo para poder lograr las tareas dadas, para ello es necesario mantener una postura adecuada dentro de la compañía.

Benites (2021) Indican que se componen de otros factores o elementos relacionados con las interacciones que interactúan continuamente con los empleados y el ambiente en el que se desarrollan, afectan o mejoran su desempeño, y por ende afectan a la compañía. El clima institucional es uno de los aspectos clave para que el liderazgo funcione con éxito en una institución, que su propósito es considerar y mejorar las estrategias de desempeño organizacional, y que ciertos factores son necesarios para apoyar el clima institucional, como la motivación, las relaciones interpersonales, relaciones, desarrollo de habilidades y compromiso institucional.

Un clima institucional favorece y aumenta las comodidades de la productividad del trabajo y fomentan las relaciones interpersonales en el ambiente y los compañeros que son esenciales para el manejo eficaz de la institución. Por otro lado, si el ambiente en la organización se vuelve tenso y negativo, reduce el deseo y la motivación de los empleados, conduce a una falta de empatía en la agencia y una mala comunicación en el ambiente de trabajo, lo que conduce a la ineficiencia de los empleados.

Importancia del clima institucional

El clima institucional es fundamental según Sarango (2022) por lo a continuación:

- Es generalizado el clima con ello busca crear un entorno en el organismo
- El liderazgo es una de los componentes más importantes
- Mantiene una condición estable en el tiempo.
- La impresión de los colaboradores contiene señal importante para el próximo análisis del clima.

Características del clima institucional

Tiene características que buscan sostener un vínculo con el entorno laboral y mantener permanencia ante críticas situaciones. Según Pintado (2017) las características del clima organizacional son:

- Da a conocer la declaración sobre las maneras y formas que tienen todos los participantes de las instituciones, convirtiéndose éste en un representante de las ideologías y pensamientos de los involucrados
- Le da una afinidad exclusiva a la organización
- El clima organizacional es considerado multifacético dando así diferentes dimensiones como estilos de liderazgos, naturalezas autónomas, entre otros.
- Una característica importante del clima organizacional es considerado cualitativo o intangible, dado que es complicado comentar acerca de sus componentes en unidades medibles.
- Es considerado como una fase el cual logra determinar la representación exacta sobre la calidad que se encuentra dentro de las instituciones.

Dimensiones del clima institucional

➤ **Motivación**

Para Barrera et al., (2022) La incentivación está determinada como el poder interior que tienen las personas, que está dirigida con el fin de lograr alcanzar los objetivos, enlazada para poder lograr el fin y beneficio particular de los seres humanos, que le permitan desplegar actos que lo conduzcan a alcanzar las metas que esas personas se han propuesto a lograr establecer. A partir del punto de vista de la disposición, la incentivación, se expresa en el desempeño del empleado y la capacidad para lograr las metas establecidas en la organización, pero si el desempeño está condicionado siempre y cuando el empleado satisfaga las necesidades individuales.

Las empresas buscan que sus empleados hagan su trabajo lo mejor posible, y que esos asociados se sientan positivos económica y personalmente, a través de estos dos importantes factores se logrará la eficiencia en la tarea y la satisfacción laboral en la institución, hasta el nivel deseado del dispositivo.

La motivación, como motor constante, es un factor a tener en cuenta en cualquier ámbito de la actividad humana, ya que la motivación tiene varias consecuencias positivas, como la autorrealización, el sentirse competente y útil, y el mantenimiento de la autoestima.

➤ **Satisfacción**

Barrera et al., (2022) lo entiende como una solución positiva ante la labor desarrollada, se ve evidenciado si la persona logro sus expectativas referentes a su labor. Logrando distinguir la satisfacción del trabajador en el ambiente laboral logrando adaptarse de una manera satisfactoria a la organización.

En relación, la satisfacción se refleja en el grado en que los trabajadores de la agencia disfrutan de su trabajo, teniendo en cuenta sus aspectos emocionales y cognitivos positivos; está relacionado con las valoraciones positivas o negativas del empleado sobre el puesto y la agencia para la que trabaja, por lo que los recursos necesarios son importantes para aumentar la motivación del empleado y si está satisfecho logrará mejores resultados en la empresa.

➤ **Compromiso**

Al respecto Barrera et al., (2022) lo ve como un vínculo en cual se mantiene presente entre el colaborador y su director, este se presenta como un enlace el cual permite que el colaborador se comprometa, logrando alcanzar las metas de más compañía y sintiéndose parte de ella. Este vínculo se puede entender como un estado psicológico el

cual tiene relación con el compromiso siendo éste el que se comprende como la forma en que la persona se comporta y su desempeño dentro de la organización.

Según Marquina (2018), sugiere que todos los trabajadores deben conocer sus obligaciones en la empresa, objetivos, sus metas personales y su mejora para poder saber que tanto es su compromiso con ella. Es indispensable que los elementos de la campaña se encuentren complacidos y en compromiso logrando tener influencia en todo ámbito atrayendo así mayor producción.

Viéndolo de esta manera el compromiso tendría que ver con la capacidad de nuestra conducta como de nuestra forma de ser, en donde se reflejan nuestros valores, objetivos y la sociedad empresarial, trayendo beneficios a la compañía.

➤ **Comunicación**

Para Barrera et al., (2022) Se estima un transcurso de construcción de significado y conocimiento en el que es presentado elementos como el control, la motivación, la expresión y la información. Se menciona que el mantener una comunicación negativa puede generar un alto grado de cautela en las unidades de trabajo que se dirigen, por lo que en toda comunicación se deben evitar comentarios difusos o inapropiados y la mala interpretación de los mismos, ya que contribuye a cometer errores

Por su parte Pintado (2017), comenta que la relevancia que precede dentro de esta dimensión se encuentra en el accionar de la transmisión de información, mediante el cual se puede lograr planificar a detalle todos los aspectos y factores que van a contribuir en el desarrollo de la organización. La comunicación debe ser un proceso que presente un flujo estable y flexible el cual no podrá ser impuesto.

La comunicación dentro de las organizaciones resulta ser una de las herramientas más importantes y claves debido a que son un medio por donde se logra crear diversas situaciones que favorecen a las organizaciones, además de crear ideologías, patrones de comportamientos, compromisos y demás situaciones en donde los clientes internos se sientan en el deber de elaborar de manera correcta.

Liderazgo

Es una característica que un líder debe influir en los otros, los vínculos deben ser manejados de tal forma que promueva la estabilidad del ambiente institucional

De acuerdo con Barrera et al., (2022) resulta del comportamiento de un líder que aspira a influir en las acciones de sus pares y proyectarlos para seguir enfoques y metas ya establecidas. Cabe mencionar que también es considerado un líder natural con características de confianza en sí mismo, empatía, habilidades comunicativas, moderación, constancia, flexibilidad, evaluación y soporte al avance profesional de los subalternos, lo que transmitiendo la persistencia y la responsabilidad.

El liderazgo, es una característica sistemática de la persona que lidera el grupo de trabajo, esta persona, denominada “líder”, permite desarrollar las habilidades de sus compañeros, porque es capaz de influir, ayudar, motivar y trabajar en grupo; la gestión permite a los colegas orientarse hacia el logro de objetivos. Es la capacidad personal y profesional de los líderes institucionales para influir en los empleados en sus comportamientos, actitudes, responsabilidades y acciones que conducen al logro de las metas institucionales.

2.3. Marco conceptual

Gestión: Se refiere al acto y resultado de controlar algo. Por lo tanto, el concepto de gestión se extiende a las actividades que se realizan para resolver un problema o implementar un proyecto.

Administración: La gestión es la técnica de planificar, organizar y dirigir todos los componentes de una organización para lograr el resultado pretendido en un sentido rentable, entendido como utilidad.

Gestión administrativa: Es una acción o actividad realizada por los gerentes y supervisores en una organización con el fin de aumentar la eficacia y la productividad de la gestión

Control: Un servicio administrativo que implica monitorear, comparar y corregir el desempeño del trabajo.

Dirección: Una tarea gerencial que implica trabajar con y a través de las personas para lograr las metas de la organización.

Organización: Una tarea administrativa que implica conformar y organizar el trabajo de acuerdo con el motivo de la regularización

Planeación: Una tarea gerencial que implica definir objetivos, desarrollar política para lograr esos fines para desplegar propósitos para construir y dirigir actividades.

Clima institucional: Un ambiente propiciado por el responsable de la organización que asegura relaciones interpersonales óptimas para los empleados.

Comportamiento: Estas son las peculiaridades psicológicas de los individuos como actitudes, percepciones, personalidad, tolerancia al estrés, valores y su nivel de aprendizaje.

Liderazgo: Es un conjunto de técnicas o pautas de liderazgo que posee una persona para intervenir en la forma en que los individuos viven y actúan en o dentro de un grupo de trabajo específico.

Comunicación: Una herramienta clave que actúa como mecanismo de intercambio de ideas entre los empleados para la realización de actividades que beneficien a la organización.

CAPÍTULO III: MÉTODO.

3.1. Tipo de investigación.

El estudio se enfocó en una investigación de estructura básica con un nivel descriptivo y correlacional. Eligiéndose de esta manera la metodología debido a que la finalidad del estudio se base en un análisis que a futuro será puesto en acción, además de proporcionar información actual sobre las variables.

Según Hernández et al. (2014) es descriptivo, porque está en la búsqueda de describir las características de la variable trabajada y correlacional.

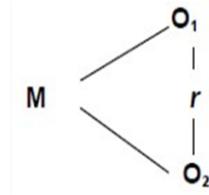
3.2. Diseño de investigación.

Este estudio se lleva a cabo de acuerdo con los criterios de la investigación de diseño no experimental, ya que las variables no se manipulan intencionalmente, es decir. una variable no afecta a otra, y no es transversal, porque los datos se recopilan solo en un punto único.

Hernández y Mendoza (2014) Explican que los diseños no experimentales son cuando no se manipulan variables, una variable no tiene relación causal con otra; Son anecdóticos cuando los datos se recopilan en un momento dado, son descriptivos cuando

Se hace un análisis descriptivo de las variables y son correlaciones porque pretenden medir el grado de asociación entre ellas.

Este diseño es representado de la siguiente manera:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión administrativa

r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Clima institucional

3.3. Población y muestra.

Población

Hernández et al. (2014), da a conocer que el concepto de este término se enfoca en la agrupación de individuos y objetos que tengan unas características similares y que se encuentren en un espacio determinado compartiendo situaciones en conjunto. Es de esta manera que para el desarrollo de la investigación se consideró que la totalidad de población deberá ser asumida por 80 trabajadores.

Muestra

Hernández et al. (2014) , aclara que existe una gran diferencia entre la muestra y población debido a que la población es un total y la muestra simplemente es un fragmento del total, es así que en base a esto se considera la muestra como una representación (p. 173)

En este caso se toma en cuenta la siguiente fórmula para hallar la muestra del estudio:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 80}{0.05^2(80 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 66$$

El cálculo realizado nos indica que la muestra está conformada por un total de 66 trabajadores de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación considero oportuno e ideal hacer uso de diversas herramientas y técnicas que permiten la recolección de información de manera asertiva y verídica, según López y Fachelli (2015), comentan que las más apropiadas son las encuestas y los cuestionarios debido a la precisión que las caracteriza.

Torres Paz y Salazar (2019), da a conocer que según sus conocimientos logra definir con exactitud que cuestionario es un instrumento que reúne un conjunto de preguntas los cuales pueden resultar útil en el momento de pretender conseguir una información sobre un tema de interés en un tiempo determinado, además que dentro de este instrumento las preguntas están dirigidas únicamente a la muestra.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Luego de haber conseguido la información respectiva de los instrumentos sobre las variables los datos encontrados tuvieron que ser procesados en un programa estadístico SPSS el cual dentro de su estructura tiene información que permitirá la corroboración y contrastación de hipótesis siendo este el rho de spearman, al mismo tiempo este programa arroja tablas y figuras que permiten el cruzado de información dando un resultado más verídico y confiable.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 2

Niveles de la variable Gestión Administrativa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	7	11	11
REGULAR	19	29	39
EFICIENTE	40	61	100
Total	66	100,0	

Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Figura 1

Variable Gestión Administrativa.



Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Interpretación:

La figura muestra los niveles de la variable Gestión administrativa, los niveles que se han obtenido son deficiente en un 11%, regular en un 29% y un 61% en el nivel eficiente. Estos resultados demuestran que la institución viene realizando un adecuado trabajo en la utilización de los recursos con los cuentas.

Tabla 3

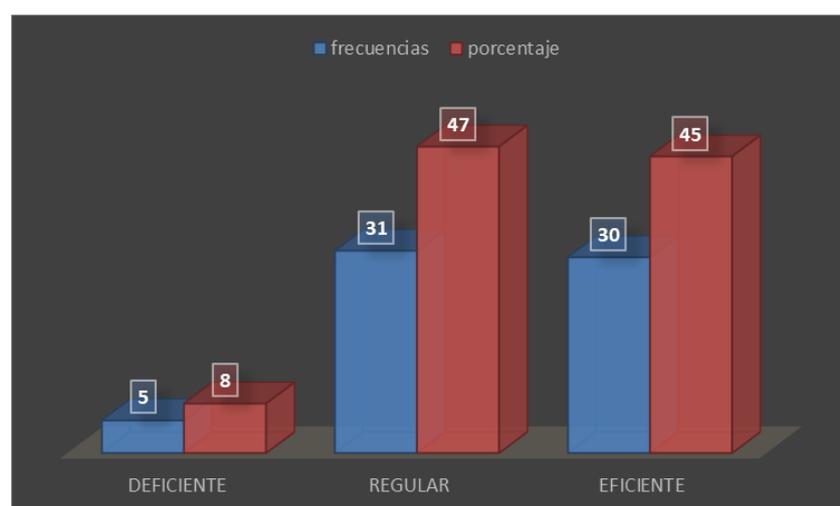
Niveles de la dimensión Planeación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	5	8	8
REGULAR	31	47	55
EFICIENTE	30	45	100
Total	66	100,0	

Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Figura 2

Dimensión Procesos Planeación



Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Interpretación:

Los resultados para la dimensión planeación fueron un 8% deficiente, 47% en el nivel regular y un 45% eficiente, la institución viene realizando un trabajo regular diseñando las estrategias y los procesos por los cuales se planifican los recursos a utilizar para alcanzar los objetivos institucionales.

Tabla 4

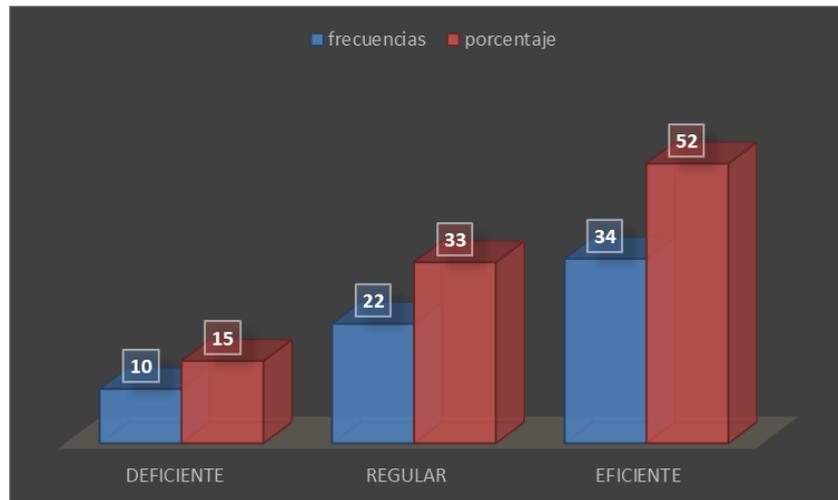
Niveles de la dimensión Organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	15	15
REGULAR	22	33	48
EFICIENTE	34	52	100
Total	66	100,0	

Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Figura 3

Dimensión Organización



Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Interpretación:

Los resultados de la dimensión organización ha obtenido niveles de 15% deficiente, un 33% en un nivel regular, un 52% en un nivel eficiente. La Organización institucional se encuentra en un nivel eficiente evidenciando que los recursos humanos, financieros y tecnológicos son los más adecuados para la gestión administrativa del área.

Tabla 5

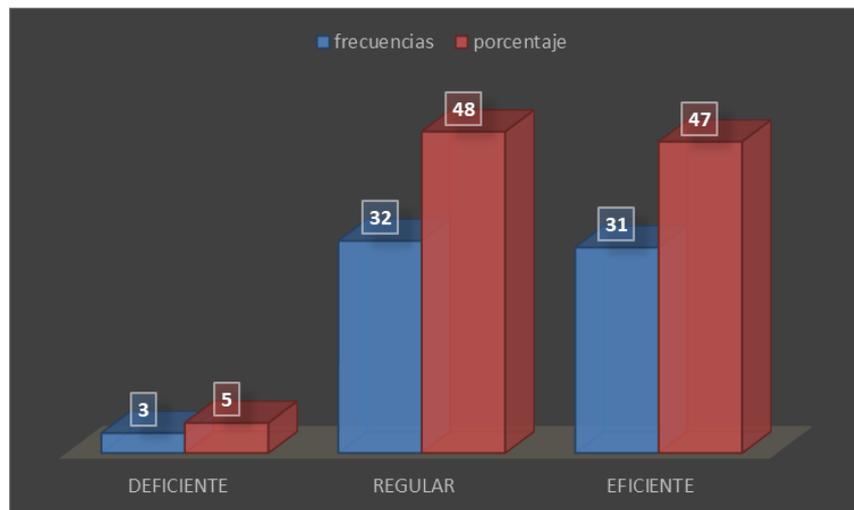
Niveles de la dimensión dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	3	5	5
REGULAR	32	48	53
EFICIENTE	31	47	100
Total	66	100,0	

Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Figura 4

Dimensión dirección



Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Interpretación:

Los resultados muestran a la dimensión dirección, con un nivel de 5% deficiente, un 48% en un nivel regular y un 47% al nivel eficiente. La Institución y en especial el área ha realizado las gestiones convenientes sin embargo aún falta mejorar la coordinación las actividades para alcanzar las metas y objetivos institucionales.

Tabla 6

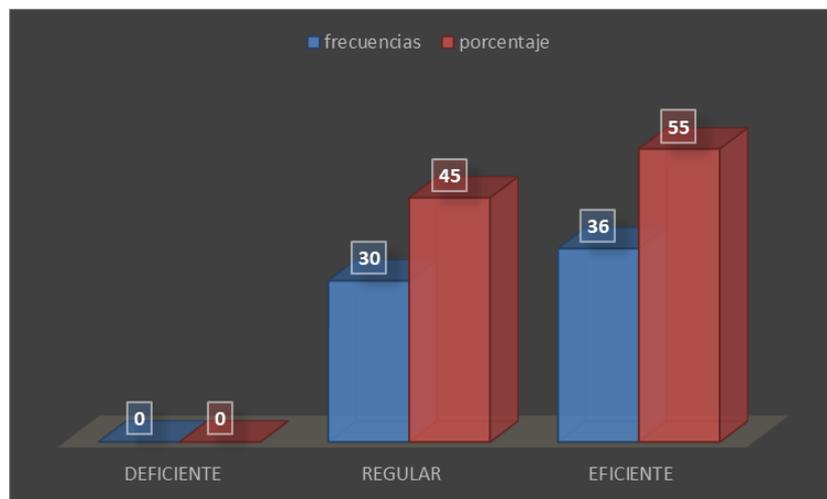
Niveles de la dimensión Control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	0	0	0
REGULAR	30	45	45
EFICIENTE	36	55	100
Total	66	100,0	

Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Figura 5

Variable dimensión Control



Nota. Realizado para la investigación análisis de datos.

Interpretación:

Los resultados muestran a la dimensión control, han alcanzado niveles en deficiente 0%, regular en 45%, y 55% deficiente, lo que indica que la Institución viene realizando un adecuado control e los procesos evaluando el cumplimiento de metas y la ejecución de actividades para poder realizar medidas preventivas o correctivas.

Tabla 7

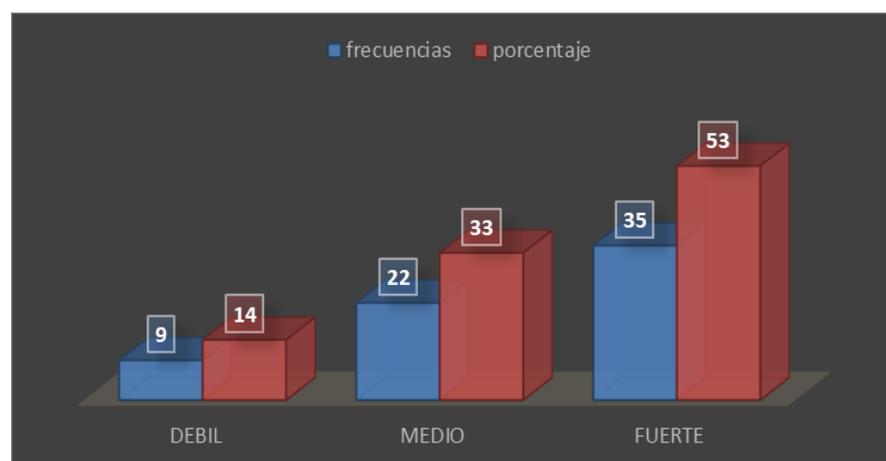
Niveles de la Variable Clima institucional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
DEBIL	9	14	14
MEDIO	22	33	47
FUERTE	35	53	100
Total	66	100,0	

Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Figura 6

Variable Clima institucional.



Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Interpretación:

Los resultados muestran a la variable Clima institucional, ha obtenido niveles de 14% en débil, medio con un 33% y fuerte con un 53%. El clima Institucional que se presenta es fuerte, lo que evidencia el trabajo en equipo que realizan, fortaleciendo sus habilidades y emociones con el fin último de cumplir con los objetivos.

Tabla 8

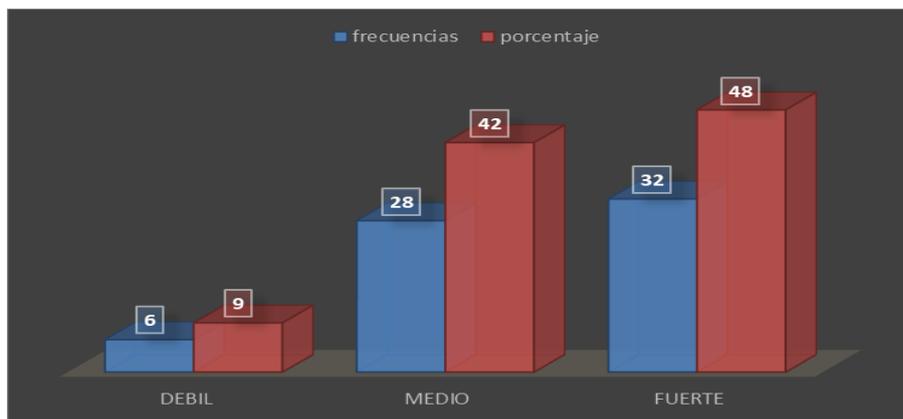
Niveles de la dimensión motivación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
DEBIL	6	9	9
MEDIO	28	42	52
FUERTE	32	48	100
Total	66	100,0	

Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Figura 7

Dimensión motivación.



Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Interpretación:

Los resultados muestran a la dimensión motivación, el mismo que tuvo nivel de 9%, 42% en el nivel medio y 48% en el nivel fuerte, lo que indica que la institución viene realizando un adecuado manejo de los factores impulsando a los colaboradores a alcanzar a los objetivos tanto personales como institucionales.

Tabla 9

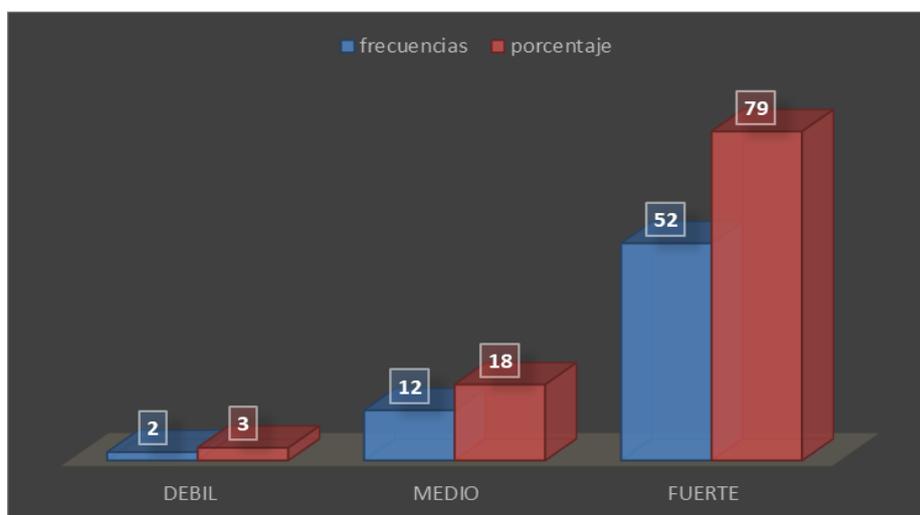
Niveles de la dimensión Satisfacción.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
DEBIL	2	3	3
MEDIO	12	18	21
FUERTE	52	79	100
Total	66	100,0	

Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Figura 8

Dimensión Satisfacción.



Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Interpretación:

Los resultados muestran a la dimensión satisfacción, con un nivel de 3%, 18% en un nivel medio, y 79% en fuerte, indicando que la situación viene realizando esfuerzos con logros beneficiosos, y que tiene a sus usuarios bien atendidos, escuchados y satisfechos en las necesidades que presentan.

Tabla 10

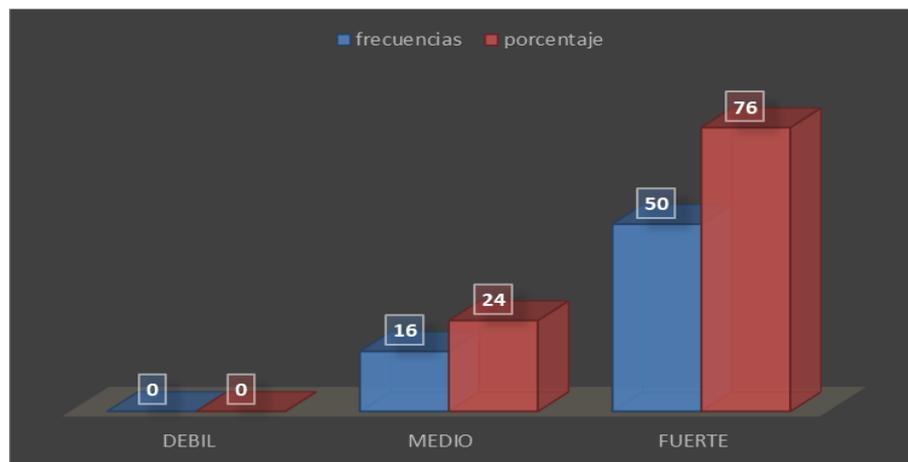
Niveles de la dimensión compromiso.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
DEBIL	0	0	0
MEDIO	16	24	24
FUERTE	50	76	100
Total	66	100,0	

Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Figura 9

Dimensión compromiso.



Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Interpretación:

Los resultados muestran a la dimensión compromiso, ha obtenido 0% en débil, 24% en un nivel medio y un 76% en fuerte. En cuanto a la dimensión compromiso la institución viene realizando las mejores acciones Pues el grado de identificación que han logrado, así como el de pertenencia de cada uno de los colaboradores de esta área es fuerte y Consecuentemente a esto la organización se fortalece interna y externamente

Tabla 11

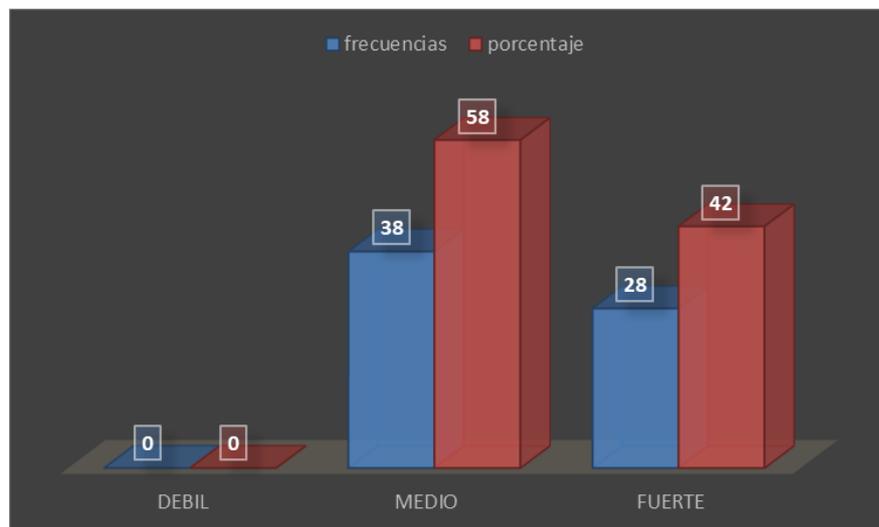
Niveles de la dimensión comunicación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
DEBIL	0	0	0
MEDIO	38	58	58
FUERTE	28	42	100
Total	66	100,0	

Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Figura 10

Dimensión comunicación.



Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Interpretación:

Los resultados muestran a la dimensión comunicación, de 0% en el nivel débil 58%, nivel medio con 58% y 42% en el nivel fuerte. Se tiene r La institución viene realizando trabajos en cuanto a la comunicación sin embargo Esto no es suficiente pues se necesita fortalecer la comunicación interna y la comunicación externa según los colaboradores encuestados, dado que de acuerdo a cómo se forme o construya las relaciones este se verá implicado en las interacciones que se tengan.

Tabla 12

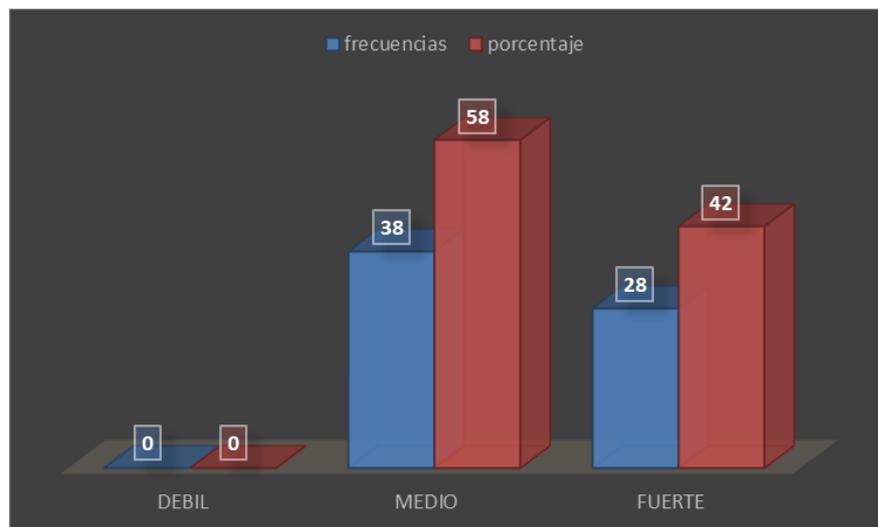
Niveles de la dimensión liderazgo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
DEBIL	2	3	3
MEDIO	27	41	44
FUERTE	37	56	100
Total	66	100,0	

Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Figura 11

Dimensión liderazgo.



Nota. Elaborado y procesado para la variable y dimension de estudio.

Interpretación:

Los resultados muestran a la dimensión liderazgo, Obteniendo 0% en nivel débil, 58% en el nivel medio y 42% en el nivel fuerte, El liderazgo dentro de la organización busca crear y proponer formas de trabajo colaborativos maximizando las habilidades de cada uno de los trabajadores en favor de los equipos de trabajo, brindándose un ambiente laboral idóneo. Sin embargo, esto todavía necesita ser analizado, fortalecido y mejorado.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

H_o: No existe relación entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Tabla 13

Correlación entre las variables gestión administrativa y el clima institucional.

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CLIMA INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,917**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66
	CLIMA INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,917**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

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

Interpretación:

Llevado a cabo la correlación entre las variables de estudio gestión administrativa y clima institucional, se recurrió a la Rho de spearman obteniendo una $r = 0.917$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe relación entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

H_o: No existe relación entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Tabla 14

Correlación entre la planeación y el clima institucional.

		Planeación	CLIMA INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,887**
		N	,000
	CLIMA INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,887**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

Llevado a cabo la correlación entre la dimensión planeación y gestión administrativa y clima institucional, se recurrió a la Rho de spearman obteniendo una $r = 0.887$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe relación entre la organización y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

H_o: No existe relación entre la organización y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Tabla 15

Correlación entre la organización y el clima institucional.

		Organización	CLIMA INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,893**
		N	,000
	CLIMA INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,893**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

Llevado a cabo la correlación entre la dimensión organización y gestión administrativa y clima institucional, se recurrió a la Rho de spearman obteniendo una $r = 0.893$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe relación entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

H_o: No existe relación entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Tabla 16

Correlación entre la dirección y el clima institucional.

		Dirección	CLIMA INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,909**
		N	,000
	CLIMA INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,909**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

Llevado a cabo la correlación entre la dimensión dirección y gestión administrativa y clima institucional, se recurrió a la Rho de spearman obteniendo una $r = 0.909$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

Hipótesis específica 04:

H_i: Existe relación entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

H_o: No existe relación entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.

Tabla 17

Correlación entre el control y el clima institucional.

		Control	CLIMA INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,907**
		N	,000
	CLIMA INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	,907**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

Llevado a cabo la correlación entre la dimensión control y gestión administrativa y clima institucional, se recurrió a la Rho de spearman obteniendo una $r = 0.907$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

4.3. Discusión de resultados

Mendoza, Moreira y Mera (2022) lleva a cabo la ejecución de una investigación de artículo en donde considera que el estudio se enfoque en la investigación sobre la influencia de la gestión administrativa dentro de las instituciones de educación superior; el resultado que se pudo lograr. Según lo que indicaron que el desarrollo óptimo y sostenible tiene relación con el desarrollo organizacional, el 48% que sería bueno pone en marcha el taller de gestión administrativa. 32% opina innecesario implementar estos talleres y Govea y Zúñiga (2020), desarrolla el estudio de investigación sobre el clima organizacional, en donde considera a su vez que este clima es un factor que permite la satisfacción del personal dentro de una empresa que brinda servicios; la prueba Chi², que arrojó un resultado de 10.57 frente a una Chi crítica de 7.779, lo que en definitiva determinó que la relación entre las variables es Importante, es decir, una adecuada comprensión de la mejora del clima organizacional. favorece a los empleados de la empresa. Con sede en Guayaquil, la empresa está satisfecha con su trabajo. El estudio también ayudó a resaltar los factores involucrados en tales relaciones y destacó la importancia de la comunicación.

Barrera (2022), ejecuta el estudio de investigación sobre el clima organizacional y la gestión administrativa, tomando como unidad de estudio a los servidores universitarios, el estudio tiene como objetivo general conocer si dentro de la unidad investigada existe una falta de clima organizacional. finalmente se llevaron a cabo la ejecución de diversas pruebas con diversas herramientas las cuales pudieron dar a conocer la aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula debido a que el planteamiento de la hipótesis nula no corresponde a los resultados de la investigación, posterior a todo ello se logró conseguir pruebas suficientes en donde se da a conocer la existencia de un vínculo significativo y positivo entre las variables, en donde se aceptó la hipótesis alternativa, la cual se menciona que el clima organizacional incide en la gestión administrativa de los servidores universitarios; en el que se interpreta que cuanto mejor sea el

clima organizacional en la institución, mejor se desarrollará la gestión administrativa de los servidores universitarios.

Pintado (2017) Es el campo encargado de clasificar los bienes administrativos de una empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es inevitable planificar las exigencias, desarrollo y bienes de todas las partes de la empresa y administrarlos de la manera más conveniente.

Por otro lado, Ramírez, Ramírez, y Calderón (2017), lo describe como un conjunto de actividades que permiten a los directores realizar determinados encargos y completar diversas fases. Considerado una agrupación de funciones que un gerente desenvuelve sus actividades siguiendo las etapas del proceso administrativo: planificar, liderar, organizar y examinar.

La figura muestra los niveles de la variable Gestión administrativa, los niveles que se han obtenido son deficiente en un 11%, regular en un 29% y un 61% en el nivel eficiente; los resultados para la dimensión planeación fueron un 8% deficiente, 47% en el nivel regular y un 45% eficiente: Los resultados de la dimensión organización ha obtenido niveles de 15% deficiente, un 33% en un nivel regular, un 52% en un nivel eficiente; Los resultados muestran a la dimensión dirección, con un nivel de 5% deficiente, un 48% en un nivel regular y un 47% al nivel eficiente; Los resultados muestran a la dimensión control, han alcanzado niveles en deficiente 0%, regular en 45%, y 55% deficiente,

Sarango (2022), desarrolla un estudio sobre la gestión administrativa y el clima organizacional, para el desarrollo de la investigación el investigador consideró que la unidad investigada será la institución educativa pública de la región Piura cómo al mismo tiempo consideró que el objetivo del estudio debería ser la siguiente: conocer si se genera algún tipo de relación entre las variables. Para todo ello la metodología de la investigación se basó en investigaciones que estuvieran estructuradas con características básicas, no experimentales con enfoques cuantitativos; en función a la

muestra solamente fueron 32 docentes quienes pasarían a ser encuestados de los cuales se obtendría información que permitiera analizar y conocer la situación real de las variables dentro de la unidad investigada. Y al lograr analizar la información se encontró que solamente el 50% tiene un promedio aceptable, el resultado fue que el nivel de la dirección ejecutiva fue promedio en un 59,4 por ciento, lo que indica que la Rho de Spearman al realizar una prueba estadística encontró que existe relación. entre ellos. Las dos variables de la investigación que fueron sometidas a la prueba de normalidad de Shapiro – Will, indicando que los datos no funcionan a tiempo ni con normalidad. Para concluir que existe una relación positiva y alta entre las variables, debido a que el puntaje de significancia fue de 0.002; el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.716.

Benites (2022), lleva a cabo la ejecución de una investigación sobre la gestión administrativa y el clima organizacional, el objetivo de la investigación se presenta en el propósito de conocer la relación entre ambas variables; del mismo modo el investigador planteó que el objetivo en su estudio: Gestión administrativa y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Punchana 2021. Su metodología correlacional y de diseño no experimental, para lo cual se seleccionó una muestra de 74 personas a quienes se encuestó mediante un cuestionario A tomado. Así se obtuvieron los siguientes resultados: la gestión administrativa es regular (30%), porque la planificación rara vez define con claridad los objetivos de la unidad, y de acuerdo con la ley vigente, casi nunca existe una institucional estableciendo objetivos, por un lado, la organización raramente cuenta con los medios necesarios para lograr los objetivos, así como los supervisores pocas veces promueven el trabajo en equipo en el lugar de trabajo, por otro lado, la gestión en el municipio rara vez los empleados bajo su responsabilidad predicen con el ejemplo, porque las condiciones de trabajo nunca permiten el desarrollo de actividades, por lo que casi nunca existen normas y/o criterios aprobados en la supervisión del municipio, que permitan medir y comparar los resultados del trabajo de los funcionarios y servidores. De igual forma, el clima organizacional

del Condado de Punchana 2021 se cataloga como normal (29%) debido a que la institución casi nunca da autonomía para tomar decisiones, de igual manera, rara vez se premia a los empleados por su desempeño, también pocas veces. A veces reciben apoyo de los superiores, finalmente, se fomenta la comunicación mutua para evitar conflictos en pocas ocasiones. El trabajo afirma que la gestión administrativa se relaciona significativa y significativamente con el clima organizacional ($\rho=.848$; $\text{sig.}=0.000$); lo mismo ocurre en diseño ($\rho=.786$; $\text{sig.}=0.000$); y organización ($\rho=.804$; $\text{sig.}=0.000$); dirección ($\rho = 0,851$; $\text{sig.} = 0,000$); finalmente control ($\rho = 0.771$; $\text{sig.} = 0.000$).

Aguilar (2022), desarrolla la investigación sobre el clima institucional y la gestión administrativa, considera como objetivo establecer el vínculo que se produce entre ambas variables; para ello es necesario tomar Comunidad de investigada al PI Santo Toribio de Mogrovejo. La conclusión del estudio se enfoca en el análisis sobre los resultados obtenidos, en el uso de las herramientas hoy la relación de gran importancia entre las variables presentando una correlación de 0,924. Entre nuestro estudio con los autores ya mencionados se hallan coincidencias pues en nuestro caso de acuerdo a lo que manifestaron los usuarios, la variable neuromarketing es considerada con 80.7% como eficiente, en este sentido se entiende que la entidad bancaria viene aplicando buenas técnicas sobre neurociencia en área del marketing, analizando cuáles son los niveles de memoria y emoción provenientes por estímulos en el contexto del marketing cómo sería el caso de las publicidades

En cuanto a la fidelización de marca para según Pierrend (2020) es una acción ejecutada con la finalidad de conseguir más clientes satisfechos, y que con ellos y la empresa se produzca una relación estable y continua. El objetivo de la empresa es que los clientes pueden optar por saciar sus necesidades y deseos solo comprando les a ellos y ya no considerando a las demás empresas de la competencia. Según Reichheld (2012), las empresas

logran mantenerse y crecer cuando sus registros se llenan de personas que se sienten identificados con ellos, es tanta la identificación con la empresa que son los mismos clientes quienes llegan a transmitir la información a sus familiares y demás personas pertenecientes a su entorno, sobre su experiencia con el consumo del producto o servicio. En nuestro estudio una vez realizada la correlación entre las variables se halló como resultado $r=0,907$ dado por Rho de Spearman, lo cual evidencia que la relación que existe es directa y significativa con un grado correlacional alto.

En tal sentido se coincide con Ventura (2020) quien llega a desarrollar la investigación sobre el neuromarketing y la fidelización de los clientes en la empresa plaza vea en ATE la conclusión se muestra según la evidencia una correlación positiva entre las variables de 0,962 esto determina claramente que gracias al neuromarketing se logra fidelizar de manera efectiva a los clientes. Lo mismo sucede con Crisóstomo (2018) quien llevó a cabo la construcción de una tesis en donde los temas son el neuromarketing y la fidelización esto en una agencia del BCP, Luego de realizar toda la investigación se obtienen los siguientes: la existencia de una correlación es positiva entre las variables con 0. 512 con un nivel de significancia, se afirma que en efecto si hay una influencia por parte del neuromarketing en la fidelización.

Los resultados muestran a la variable Clima institucional, ha obtenido niveles de 14% en débil, medio con un 33% y fuerte con un 53%; Los resultados muestran a la dimensión motivación, el mismo que tuvo nivel de 9%, 42% en el nivel medio y 48% en el nivel fuerte; Los resultados muestran a la dimensión satisfacción, con un nivel de 3%, 18% en un nivel medio, y 79% en fuerte; Los resultados muestran a la dimensión compromiso, ha obtenido 0% en débil, 24% en un nivel medio y un 76% en fuerte; Los resultados muestran a la dimensión comunicación, de 0% en el nivel débil 58%, nivel medio con 58% y 42% en el nivel fuerte; Los resultados muestran a la dimensión liderazgo, Obteniendo 0% en nivel débil, 58% en el nivel medio y 42% en el nivel fuerte.

CAPÍTULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERO: El grado de correlación Rho de spearman obteniendo una $r = 0.917$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

SEGUNDO: El grado de correlación Rho de spearman obteniendo una $r = 0.887$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

TERCERO: El grado de correlación Rho de spearman obteniendo una $r = 0.893$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

CUARTO: El grado de correlación Rho de spearman obteniendo una $r = 0.909$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

QUINTO: El grado de correlación Rho de spearman obteniendo una $r = 0.907$, la misma que se interpreta como una correlación fuerte, así se tiene un sig. bilateral = 0.00 con este indicador se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar hipótesis nula.

5.2. Recomendaciones

A la Dirección general, para que puedan prestar mayor atención hacia las solicitudes y recomendaciones que realizan de forma técnica la sub unidad de mantenimiento, de tal manera de poder mejorar los resultados obtenidos por los colaboradores, y poder satisfacer así al usuario final.

A los colaboradores de la institución pues deben poner mayor énfasis en mejorar el compromiso para con la institución, ya sea la coyuntura que se presente, estos deben fortalecer el desempeño de su trabajo, y de esta manera contribuir a un adecuado clima institucional.

A los colaboradores del área de estudio para que persistan en realizar un trabajo adecuado, transmitiendo sus necesidades y emitiendo opinión técnica sobre las mejoras que se deben superar, a mantener la unidad como equipo de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Vilcherrez, K. L. (2022). *Clima institucional y gestión administrativa, modalidad virtual en la Institución Privada Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo*.
- Aguirre Trejo, M. L. L. (2022). *Clima institucional: una revisión bibliográfica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 1280-1290.
- Barrera Mejía, V. D. R. (2022). *Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública)..
- Benites Mejía, J. (2021). *Gestión administrativa y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Punchana 2021*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Copaja Paxi, C. Y. (2019). *Gestión administrativa y clima organizacional de la Institución Educativa Privada Cramer de la UGEL Puno*.
- González, A. C. L. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Govea Andrade, K., & Zuñiga Briones, D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. Revista Investigación y Negocios, 13(21), 15-22.
- Hernández, R. E. Fernández, C. C & Baptista, P. A. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: McGraw Hill.
- Leonard, W. (2001). *Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa*. . México: Editorial Diana.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de construcción de tipologías para el análisis de la realidad social*.
- Marquina Vergara, C. F. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, 2011*.

- Mendoza Fernández, V. M., Moreira Choez, J. S., & Mera Plaza, C. L. (2022). *Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior*. Revista Publicando, 9(34), 31-40. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Pintado, E. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Lima: Ed. IPEC.
- Ramírez, A. d., Ramírez, R. G., y Calderón, E. V. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Revista Contribuciones a la Economía, 8, 1 - 21.
- Sanchez Vilca, G. V. (2022). *Influencia del liderazgo en el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Santa Adriana Juliaca-2021*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Sarango Herrera, J. (2022). *Gestión administrativa y clima organizacional en una institución educativa pública de la región Piura*.
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*.
- Velezví Estrada, D. R. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una universidad nacional, Puno-2020*.

ANEXOS

Matriz de Consistencia de la Investigación

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL DEL PERSONAL DE LA SUBUNIDAD DE MANTENIMIENTO Y PRODUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO – 2023						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.	Existe relación entre la gestión administrativa y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			1. Planeación	1.1. Determinación de objetivos 1.2. Detalle de planes para alcanzar los objetivos	1,2,3 4,5,6	Ordinal
			2. Organización	2.1. Estructuración e integración de recursos y órganos involucrados en la ejecución de objetivos 2.2. Establecimiento de la relación entre órganos y atribuciones de cada uno	7,8 9,10,11	
			3. Dirección	3.1. Orientación de la actividad del trabajador	12,13,14,15	
4. Control	4.1. Medida y corrección del desempeño laboral individual y organizacional	16,17,18,19,20				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2 CLIMA INSTITUCIONAL			
¿Qué relación existe entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?	Determinar la relación entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.	Existe relación entre la planeación y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			1. Motivación	1.1. Motivación intrínseca 1.2. Motivación extrínseca 1.3. Logro de metas organizacionales	1 2 3,4	Ordinal
			2. Satisfacción	2.1. Cumplimiento de responsabilidades 2.2. Satisfacción del trabajo realizado	5,6 7,8	
			3. Compromiso	3.1. Interés o relación a comprometerse 3.2. Deseo de seguir formando parte de la organización	9,10 11,12	
4. Comunicación	4.1. Trasmisión y comprensión 4.2. Comunicación entre pares y jefes	13,14 15,16				
¿Qué relación existe entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?	Determinar la relación entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.	Existe relación entre la dirección y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.	5. Liderazgo	5.1. Influencia sobre los trabajadores 5.2. Apoyo al desarrollo profesional de los trabajadores	17,18 19,20	
			5. Liderazgo	5.2. Apoyo al desarrollo profesional de los trabajadores	19,20	
¿Qué relación existe entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023?	Determinar la relación entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.	Existe relación entre el control y el clima institucional del personal de la Subunidad de Mantenimiento y Producción de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2023.				