

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EDUCACIÓN DE CALIDAD,
DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN**

TESISTA: LAURA MERY VARA PASQUEL

ASESORA: Dra. VERÓNICA CAJAS BRAVO

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por ser el artífice de todos mis logros.
A todas las personas que estuvieron conmigo
a lo largo de este camino a pesar de las
incontables adversidades que aparecían.

La autora.

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento:

- A Dios:** Por darme la sabiduría que me permite enfrentar los retos de la vida y guiarme en hacia el bien común.
- A mi familia:** Por su apoyo incondicional, levantando mi ánimo sobre todo en los momentos más difíciles de la vida, para seguir adelante hasta alcanzar la meta final.
- A mis amigos:** Que fueron parte activa de las alegrías que compartimos y por ayudarme a vencer las dificultades que se nos presentaron durante los estudios doctorales y creyeron que terminaría esta tarea.
- A Filomeno:** Mi compañero de vida con quien comparto alegrías y es el soporte para lograr mis metas personales, familiares y sociales.
- A la UNHEVAL:** Por ser el centro de mi formación, por haberme dado la oportunidad de conocer las bases científicas, éticas, teóricas y las facilidades brindadas para el desarrollo de un proyecto ético de vida.
- A mi asesora:** Por orientarme durante todo el proceso de investigación, compartiendo conmigo sus conocimientos y experiencias, motivándome por la senda de la investigación.
- A los entrevistados:** Por haber contestado los instrumentos de recolección de datos, que son parte de este logro y en especial a todas las autoridades que posibilitaron la ejecución del trabajo de campo.

La autora.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo**, determinar la relación entre el clima organizacional y el servicio administrativo que brinda la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018. **Método.** Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel aplicado, con diseño correlacional, prospectivo, y transversal. La muestra la conformaron 98 usuarios del servicio administrativo, seleccionados probabilísticamente de forma aleatoria, a quienes se les aplicó una escala validada y confiable, según consideraciones éticas de la investigación. Se realizó el análisis descriptivo y en el inferencial se utilizó la prueba Rho de Spearman con $p \leq 0,05$ y un nivel de confianza del 95%. **Resultados.** El tipo de clima organizacional percibido por el personal en estudio, fue favorable en 91,4% (90) y el nivel del servicio administrativo fue calificado como muy bueno por 73,5% (72) de los usuarios. El análisis de la relación de las variables clima organizacional percibida por el personal en estudio y el servicio administrativo evaluado por los usuarios según dimensiones: información y comunicación que brinda el personal, la capacidad de respuesta, el tiempo de espera para recibir la atención, la empatía, la cortesía y la competencia del personal determinó relación moderada y positiva, [($r_s = 0.622$) ($r_s = 0.694$); ($r_s = 0.553$), ($r_s = 0.612$), ($r_s = 0.573$) y ($r_s = 0.575$) con $p < 0,05$ respectivamente]. **Conclusión.** Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y el Servicio Administrativo que brinda el personal de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018”, siendo la correlación moderada y positiva., recomendándose su sostenibilidad.

Palabras clave: *servicio administrativo, satisfacción del usuario externo, clima organizacional, calidad educativa universitaria, evaluación*

ABSTRACT

The **objective** of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the administrative service provided by the Hermilio Valdizán National University during 2018. **Method.** It was an applied level quantitative approach study, with a correlational, prospective, and cross-sectional design. The sample consisted of 98 users of the administrative service, randomly selected probabilistically, to whom a validated and reliable scale was applied, according to ethical considerations of the research. Descriptive analysis was performed and Spearman's Rho test with $p \leq 0.05$ and a confidence level of 95% was used in the inferential analysis. **Results.** The type of organizational climate perceived by the study staff was favorable in 91.4% (90) and the level of the administrative service was rated as very good by 73.5% (72) of the users. The analysis of the relationship of the variables organizational climate perceived by the study staff and the administrative service evaluated by the users according to dimensions: information and communication provided by the staff, the response capacity, the waiting time to receive care, the empathy, courtesy and competence of the staff determined a moderate and positive relationship, [(rs = 0.622) (rs = 0.694); (rs = 0.553), (rs = 0.612), (rs = 0.573) and (rs = 0.575) with $p < 0.05$ respectively]. **Conclusion.** There is a statistically significant relationship between the Organizational Climate and the Administrative Service provided by the staff of the Universidad Nacional Hermilio Valdizán, during 2018 ", with a moderate and positive correlation, recommending its sustainability.

Key words: *administrative service, external user satisfaction, organizational climate, university educational quality, evaluation*

RESUMO

O **objetivo** desta pesquisa foi determinar a relação entre o clima organizacional e o serviço administrativo fornecido pela Universidade Nacional Hermilio Valdizán, durante 2018. **Método.** Foi um estudo de abordagem quantitativa em nível aplicado, com desenho correlacional, prospectivo e transversal. A amostra foi constituída por 98 usuários do serviço administrativo, selecionados aleatoriamente probabilisticamente, aos quais foi aplicada uma escala validada e confiável, conforme considerações éticas da pesquisa. A análise descritiva foi realizada e o teste de Spearman's Rho com $p \leq 0,05$ e um nível de confiança de 95% foi utilizado na análise inferencial. **Resultados.** O tipo de clima organizacional percebido pela equipe do estudo foi favorável em 91,4% (90) e o nível de serviço administrativo foi classificado como muito bom por 73,5% (72) dos usuários. A análise da relação das variáveis clima organizacional percebido pela equipe do estudo e do serviço administrativo avaliado pelos usuários de acordo com as dimensões: informação e comunicação fornecida pela equipe, capacidade de resposta, tempo de espera para atendimento, empatia, cortesia e competência da equipe determinaram uma relação moderada e positiva, [(rs = 0,622) (rs = 0,694); (rs = 0,553), (rs = 0,612), (rs = 0,573) e (rs = 0,575) com $p < 0,05$, respectivamente]. **Conclusão.** Existe uma relação estatisticamente significativa entre o Clima Organizacional e o Serviço Administrativo prestado pela equipe da Universidade Nacional Hermilio Valdizán, durante o ano de 2018 ", com uma correlação moderada e positiva, recomendando sua sustentabilidade.

Palavras-chave: *serviço administrativo, satisfação do usuário externo, clima organizacional, qualidade educacional da universidade, avaliação*

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
RESUMO	VI
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. IMPORTANCIA O PROPÓSITO	5
1.4. LIMITACIONES	5
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.5.1. Problema general	6
1.5.2. Problemas específicos	6
1.6. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO	6
6.1.1. Objetivo general	6
6.1.2. Objetivos específicos	6
1.7. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	7
1.7.1. Hipótesis general	7
1.7.2. Hipótesis específicas	7
1.8. VARIABLES	8
1.8.1. Variable independiente	8
1.8.2. Variable dependiente	8
1.8.3. Variables de caracterización	9
1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	9
1.10. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. ANTECEDENTES	13
2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.3. BASES CONCEPTUALES	20
2.4. BASES EPISTEMOLÓGICAS	30
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	33
3.1. ÁMBITO	33

3.2. POBLACIÓN	33
3.3. MUESTRA.....	33
3.4. NIVEL Y TIPO DE ESTUDIO	34
3.4.1. Nivel de estudio	34
3.4.2. Tipo de estudio	34
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35
3.6.1. Técnicas	35
3.6.2. Instrumentos.....	35
3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	37
3.8. PROCEDIMIENTO	38
3.9. TABULACIÓN	38
3.10. ANÁLISIS DE DATOS:.....	39
3.11. CONSIDERACIONES ÉTICAS:	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	41
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL	68
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
4.4. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
REFERENCIAS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS BRINDADOS POR LA UNHEVAL - HUÁNUCO, 2018.	41
TABLA 02. CARACTERÍSTICAS ACADÉMICAS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS BRINDADOS POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.....	42
TABLA 03. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: INFORMACIÓN FACILITADA, PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.....	43
TABLA 04. NIVEL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA QUE BRINDA EL SERVICIO ADMINISTRATIVO, PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO, 2018	44
TABLA 05. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.....	45
TABLA 06. NIVEL DE CALIDAD DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA QUE BRINDA EL SERVICIO ADMINISTRATIVO, PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO, 2018	46
TABLA 07. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: TIEMPO DE ESPERA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO, BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.....	47
TABLA 08. NIVEL DE CALIDAD DEL TIEMPO DE ESPERA PARA EL SERVICIO ADMINISTRATIVO, PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.....	48
TABLA 09. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: EMPATÍA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO, BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.	49

TABLA 10. NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA QUE BRINDAN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	50
TABLA 11. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: AMABILIDAD Y CORTESÍA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO, BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.....	51
TABLA 12. NIVEL DE LA AMABILIDAD Y CORTESÍA BRINDADA POR LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA UNHEVAL. HUÁNUCO, 2018	52
TABLA 13. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: COMPETENCIA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO, BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO, 2018.....	53
TABLA 14. NIVEL DE CALIDAD DE LA COMPETENCIA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL. HUÁNUCO, 2018	54
TABLA 15. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS BRINDADOS SEGÚN DIMENSIONES, PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LA UNHEVAL. HUÁNUCO, 2018.....	55
TABLA 16. NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LA UNHEVAL HUÁNUCO, 2018.....	56
TABLA 17. DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE SOCIAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	57
TABLA 18. TIPO DEL AMBIENTE SOCIAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	58
TABLA 19. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS PERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	59

TABLA 20. TIPO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS PERSONALES EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	60
TABLA 21. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	61
TABLA 22. TIPO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL. HUÁNUCO, 2018	62
TABLA 23. DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL HUÁNUCO, 2018	63
TABLA 24. TIPO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD LABORAL DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	64
TABLA 25. DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, 2018	65
TABLA 26. DESCRIPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIONES PERCIBIDA POR EL PERSONAL EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL. HUÁNUCO, 2018	66
TABLA 27. TIPO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR EL PERSONAL DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2018	67
TABLA 28. PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, DURANTE EL 2018.	68

TABLA 29. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SERVICIO ADMINISTRATIVO. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018	69
TABLA 30. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA INFORMACIÓN FACILITADA EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018.....	70
TABLA 31. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DURANTE EL SERVICIO ADMINISTRATIVO. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018.....	71
TABLA 32. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018	72
TABLA 33. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA EMPATÍA DEL PERSONAL MANIFESTADA EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018	73
TABLA 34. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CORTESÍA EXPRESADA POR EL PERSONAL EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018	74
TABLA 35. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA COMPETENCIA DEL PERSONAL EXPRESADA EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, 2018	75

INTRODUCCIÓN

Es de gran importancia la calidad del servicio que se brinda en la UNHEVAL, donde se prioriza la satisfacción de usuario. Esto significa, que los encargados e involucrados en el proceso de entrega del Servicio Administrativo, deben brindarlo en la medida de la satisfacción del usuario desplegando cualidades como las relaciones humanas, espíritu de equidad, así como una clara conciencia profesional y de un conocimiento amplio en la atención del cliente; además, de estar preparados para afrontar diversas situaciones. Aquí cobra relevancia el Clima organizacional, para la entrega de un buen Servicio Administrativo.

Por ello, se consideró importante desarrollar la presente investigación que analizó “El clima organizacional y su relación con Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018”, la cual está estructurada en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se aborda el planteamiento del problema, justificación, las limitaciones, los objetivos, las hipótesis, variables y la operacionalización de variables

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, los antecedentes, también se presentan las teorías y conceptualizaciones de expertos en teorías de la administración, gestión educativa, calidad de servicios; las bases conceptuales y epistémicas.

En el capítulo III, se expone la metodología de la investigación, la cual está compuesta de lo siguiente: ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, el diseño de la investigación, técnicas e instrumentos. Asimismo, se describe el procedimiento, la tabulación y análisis de datos

En el capítulo IV, se presenta los resultados del proceso de investigación, se explica la comprobación de las hipótesis, propuestos en los objetivos y en la problematización.

Finalmente se presenta la discusión de los resultados, las conclusiones y aportes de la investigación.

Se considera que la presente investigación representa un insumo para la conducción de la Gestión académico-administrativa de la UNHEVAL, desde la mirada del clima organizacional que contribuye a la calidad de servicio que

brinda a los clientes, en este caso principalmente a los estudiantes, los que se verán fortalecidos en su proceso de enseñanza aprendizaje, para lograr profesionales de calidad.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Según el análisis del Ministerio de Educación (2015), la Educación Superior Universitaria, tiene una finalidad individual y otra colectiva. Así, por un lado, desde el punto de vista de los individuos, contribuye a la formación de profesionales y ciudadanos activos, respetuosos de la diversidad cultural y con alta responsabilidad social; y por otro desde el punto de vista colectivo, fomenta la cohesión social, al servir de motor para la movilización social que acorta las brechas sociales y económicas que detienen y/o ralentizan el desarrollo del país.

En ese sentido, tal como señala Sánchez (2018), tanto, las instituciones públicas como privadas, tienen el interés por los derechos de la persona, procurando cubrir de manera asertiva las necesidades que estos les presente.

Por tanto, el quehacer de la universidad en materia de calidad, implica cumplir de modo óptimo sus tareas propias en materia de docencia; en las actividades de investigación; en su propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y en las formas de articulación con los actores de su entorno; todo ello, en el marco de la Constitución y la Ley. (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, SINEACE; 2016)

Desde el plano de la gestión y administración, implica una mejora constante. El cambio y la mejora constante que esperan los usuarios de los servicios públicos es el cambio cultural, laboral, profesional, técnico y humano que todos anhelamos. Es importante tener en cuenta la actitud de los servidores públicos para que los servicios sean consistentes y oportunos. Se deberá tener siempre un trato amable, cortés, honesto, responsable y digno con respecto a los usuarios. De una actitud positiva

diaria dependerá la entrega de servicios sean cada día mejores. (Apuntes sobre los servicios públicos, Apuntes de Contabilidad Financiera; 2015) Aquí, se puntualiza la importancia del clima organizacional puesto que influye en el Servicio Administrativo por lo que surgió la inquietud de analizar el Servicio Administrativo, dada la condición del clima laboral favorable. Por cierto, el clima organizacional es el ambiente de trabajo, resultado de la expresión o manifestación de los diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. Los trabajadores emplean un conjunto de estrategias para generar un entorno agradable (Vera y Samudio M; 2013) que influye de manera notoria en la satisfacción laboral y a un mejor desempeño del trabajador, y, por tanto, en su creatividad y productividad.

Diferentes instituciones valoran el comportamiento humano considerándolo como un tema complejo y dinámico, que hace necesario el estudio del Clima Organizacional, desde las percepciones de los trabajadores, para efectuar intervenciones en la gestión de recursos humanos a fin de propiciar ambientes de trabajo agradables que motiva a todos. (Ministerio de Salud; 2009)

Según Fernandez (2017), un reconocimiento del clima organizacional permite procesos tales como intervenciones certeras tanto a nivel de diseño, o rediseño, de estructuras organizacionales, planificaciones estratégicas, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión del desempeño con mejora del sistema de comunicación interna y externa, de los procesos productivos, de los sistemas de retribuciones, entre otros.

La problemática existente en el clima laboral, se hace notoria ante la presencia de conflictos entre compañeros, agresiones físicas y psicológicas, lo cual genera dificultades en el ambiente laboral (Murga, 2013). También Miguel y Prieto, (2016) manifiestan que se encuentra caracterizado por una débil integración entre los mismos trabajadores, hostigamiento laboral, horarios inadecuados, ocasionando inestabilidad laboral que daña a todas las personas que laboran en dicha organización.

Asimismo, Chiavenato (2007), hace referencia de algunas características inadecuadas en el entorno laboral como una distribución

poco favorable de los ambientes, una iluminación tenue, la existencia de mucho ruido. También coincide la existencia de un estilo de liderazgo autoritario de parte de los jefes que no cuenta con la opinión de sus empleados. (Bustamante, Lapo y Grandón; 2016) Asumiendo la perspectiva multidimensional el clima organizacional tiene impacto en la seguridad de los individuos y en la salud pública, expresada en un pobre logro de metas físicas e indicadores de salud e incluso pueden atentar contra la salud mental a corto plazo.

Según Vejarano y Fernández citado por Ortega (2015) En Perú, se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, cuando existe un clima adecuado, los empleados se sienten más identificados con la empresa, y esto se refleja en una mayor calidad de productos y servicios. A partir de diagnósticos y estrategias adecuadas, es posible gestionar los recursos humanos de manera que sus actitudes y comportamientos configuren este ambiente favorable. Sin embargo, los cambios requieren un compromiso serio, que debe empezar en la alta dirección.

La Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, es una institución encargada de la formación, del desarrollo de investigación y de responsabilidad social, que tiene normas de calidad, con el propósito de brindar un servicio con atención de óptima calidad. De tal forma que optimice tiempos y recursos, evitando las excesivas colas que amplían el tiempo de espera para realizar un trámite.

En razón de la situación planteada, se tuvo la inquietud de investigar “El clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, el cual está basado en la teoría del comportamiento organizacional, el que constituyen un sistema de certezas que domina la manera de pensar de los directivos de una empresa y que, por lo tanto, afecta a sus acciones. (Guevara; 2018). En este sentido, fue necesario explicar el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio administrativo que reciben.

1.2. Justificación

Teórica

La presente investigación es relevante porque permitirá conocer el nivel de calidad del servicio que brinda el área administrativa de la UNHEVAL, según percepción de los usuarios externos, con cuyos resultados establecer acciones de mejora del servicio.

También la presente investigación será útil para futuras investigaciones, sobre la misma temática o temática vinculada a ella, y direccionar la permanente satisfacción del usuario.

De otro lado, la UNHEVAL, reconociendo la importancia del factor humano, requiere de la evaluación periódica de su Clima Organizacional. El presente tema de estudio constituye un primer antecedente basado en un estudio explicativo, entre el clima organizacional y el servicio administrado brindado al usuario externo de la UNHEVAL.

Para Williams (2013) el estudio del clima organizacional resulta importante, porque permite conocer en forma sistemática, las opiniones del usuario de los servicios administrativos, con cuyos resultados desarrollar estrategias basadas en un clima laboral favorable de compromiso del personal y consecuentemente la productividad.

Metodológica

Siendo la educación importante para el desarrollo humano; esta requiere de calidad, por ello el Estado Peruano, debe establecer, promover y supervisar la existencia de niveles óptimos en el servicio educativo superior universitario que imparten las instituciones, tanto públicas como privadas. (Defensoría del Pueblo, 2019)

En consecuencia, los estudios de evaluación de la calidad del servicio que incluya las necesidades y expectativas de las personas, representan un insumo para analizar la situación del servicio ofrecido, por tanto, realizar toma de decisiones efectivas por parte de la administración de la UNHEVAL, como por ejemplo proponer las medidas correctivas o implementar, principalmente aquellas que no se vienen dando a fin de mejorar la calidad del servicio. Pues, se debe ser constante en la búsqueda de la excelencia a través del esfuerzo continuo que se hace visible en la eficiencia de los procesos, en la eficacia de los resultados y

en la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las demandas y expectativas sociales.

Según la Defensoría del Pueblo, (2019) un Sistema Universitario de calidad, y un Estado orientado al bien común, permiten una convivencia en armonía y generan resultados sociales favorables.

Social

Es necesario lograr el posicionamiento de la HUNHEVAL, con servicios de calidad, por lo cual se requiere de constante análisis de calidad del Servicio Administrativo, lo que permitirá cumplir de manera eficiente la misión declarada en el Plan Estratégico vigente, a favor de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

1.3. Importancia o propósito

El propósito de la presente investigación fue evaluar el Servicio Administrativo que presta la UNHEVAL, derivado de un clima organizacional favorable a fin de establecer acciones estratégicas de mejora en el servicio que se brinda con las condiciones como es el clima laboral.

1.4. Limitaciones

Dentro de las limitaciones más resaltantes que se ha tenido para la ejecución de la presente investigación son las siguientes:

Dado el diseño del estudio, no es posible generalizar los resultados, siendo válida únicamente para la institución de estudio.

Pudiese ser que las respuestas de las personas no sean totalmente sinceras en los instrumentos de recolección de datos, factor que se resolvió aplicando estrategias de motivación sobre la base de la utilidad de esta investigación.

La selección de las unidades de análisis fue amplia, se tuvo que reforzar el recojo de los datos, con muestras con reemplazos, en tanto los interpelados disponían de poco tiempo para responder los instrumentos de recolección de datos.

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema general

¿Existe relación entre el clima organizacional con el servicio administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018?

1.5.2. Problemas específicos

1. ¿Está relacionado el clima organizacional con la información y comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018?
2. ¿Qué relación tiene el clima organizacional y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018?
3. ¿Se evidencian relación entre el clima organizacional y el tiempo de espera del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018?
4. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la empatía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018?
5. ¿Se relaciona el clima organizacional y la amabilidad y cortesía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018?
6. ¿Existen relación entre el clima organizacional y la competencia del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018?

1.6. Formulación del objetivo

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional con el servicio administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre el clima organizacional con la información y comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018

2. Establecer la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
3. Determinar la relación entre el clima organizacional y el tiempo de espera del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018.
4. Evidenciar la relación entre el clima organizacional y la empatía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
5. Establecer la relación entre el clima organizacional y la amabilidad y cortesía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
6. Identificar relación entre el Clima organizacional y la competencia del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018.

1.7 Formulación de hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

H0: No existe relación entre el clima organizacional con el servicio administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018

Ha: Existen relación entre el clima organizacional con el servicio administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018

1.7.2 Hipótesis específicas

H0₁: No existe relación entre el Clima Organizacional con la información y comunicación del personal Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018

Hi₁: Existen relación entre el clima organizacional con la información y comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018

H0₂: No existe relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018

- Hi₂:** Existe relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
- H0₃:** No existe relación entre el clima organizacional y el tiempo de espera del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
- Hi₃:** Existe relación entre el clima organizacional y el tiempo de espera del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
- H0₄:** No existe relación entre el clima organizacional y la empatía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
- Hi₄:** Existe relación entre el clima organizacional y la empatía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
- H0₅:** No existe relación entre el clima organizacional y la amabilidad y cortesía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
- Hi₅:** Existe relación entre el clima organizacional y la amabilidad y cortesía del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018 Administrativas - Empresariales, durante el 2018
- H0₆:** No existe relación entre el clima organizacional y la competencia del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018
- Hi₆:** Existe relación entre el clima organizacional y la competencia del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018

1.8 Variables

1.8.1. Variable independiente

Clima Organizacional

1.8.2 Variable dependiente

Servicio Administrativo

1.8.3 Variables de caracterización

- Características sociodemográficas (edad, género y procedencia)
- Aspectos académicos (especialidad o área profesional y ciclo de estudios)

1.9 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE				
Servicio Administrativo al cliente	Nivel del servicio	Servicio administrativo que se ofrece en las áreas académicas	114–120=Muy buena 108-113=Buena 102-107=Regular ≤101=Deficiente	Ordinal
	Información facilitada	Interacción con el usuario en servicios de información y comunicación	27– 32= Muy buena 22 -26 = Buena 17 -21 = Regular ≤ 16 = Deficiente	Ordinal
	Capacidad de respuesta	Prestación de servicio de buena calidad	20– 24= Muy buena 16 -19 = Buena 10 -15 = Regular ≤ 9 = Deficiente	Ordinal
	Tiempo de espera	El tiempo que espera para ser atendido en el Servicio Administrativo	18– 20= Muy buena 15 -17 = Buena 12 -14 = Regular ≤ 11 = Deficiente	Ordinal
	Empatía	El personal del servicio soluciona satisfactoriamente las demandas de los usuarios	10– 12= Muy buena 8 -9 = Buena 6-7 = Regular ≤ 5 = Deficiente	Ordinal
	Amabilidad y cortesía	El personal del servicio siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	13– 16= Muy buena 10 -12 = Buena 7-9 = Regular ≤ 6 = Deficiente	Ordinal
	Competencia	Satisfacción por el servicio prestado	13– 16= Muy buena 10 -12 = Buena 7-9 = Regular ≤ 6 = Deficiente	Ordinal

VARIABLE INDEPENDIENTE				
Clima Organizacional	Tipo de clima	Percepción del trabajador referente al ambiente de trabajo.	81-120 = Favorable 41-80 = Medianamente favorable ≤ 40 = Desfavorable	Ordinal
	Ambiente social	Interacción de las personas que laboran en un determinado ambiente	26-41 = Favorable 14-25 = Medianamente favorable ≤ 13 = Desfavorable	Ordinal
	Expectativas personales	El trabajo se encuentra conforme con sus expectativas	13-21 = Favorable 5-12 = Medianamente favorable ≤ 4 = Desfavorable	Ordinal
	Comportamiento organizacional	Cumplimiento de las normas establecidas en el trabajo	16-21 = Favorable 9-15 = Medianamente favorable ≤ 1 = Desfavorable	Ordinal
	Responsabilidad laboral	Independencia para desarrollar sus funciones en el trabajo	7-13 = Favorable 1-6 = Medianamente favorable <1 = Desfavorable	Ordinal
VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN				
Características sociodemográficas	Edad	Años cumplidos	En años	Numérica Continua
	Género	Género biológico	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Procedencia	Lugar de procedencia	Urbana Rural	Nominal Dicotómica
Aspectos académicos	Especialidad o área profesional	Área de estudio realizado	Ciencias de la salud Ciencias administrativas Ciencias de la educación Derecho y ciencias sociales	Nominal
	Ciclo de estudios	Ciclo en el que se encuentra realizado	Ciclo I Ciclo II Ciclo III Ciclo IV Ciclo V	Nominal

1.10 Definición de términos operacionales

Clima Organizacional

Para Guevara (2018) el clima organizacional es la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. Vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización.

Ambiente social

El ambiente social podría entenderse como el tipo de interacción que se establece un Sujeto Social con otro u otros respecto de ciertas propiedades, características o procesos del entorno y de los efectos percibidos sobre el mismo según roles y actividades desarrolladas por los sujetos. Sepúlveda (2019)

Expectativas personales

En tanto las expectativas psicosociales para Rivero (2013) son categorías psíquicas que encarnan la potencia, el poder y el deseo de las personas para lograr sus objetivos, metas y proyectos de vida a nivel personal y grupal. Mientras más intenso el planteamiento de las expectativas más dinámica es la vida psíquica y social.

Comportamiento organizacional

Según Molina, Briones, y Arteaga (2016), el comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización.

Responsabilidad laboral

La responsabilidad laboral es la que nace de la relación laboral o contrato de trabajo y mediante la cual los trabajadores están protegidos de las contingencias que se ocasionen con causa o con ocasión del trabajo, reconociendo principalmente promoción, prevención, prestaciones económicas y asistenciales por accidentes de trabajo y enfermedad profesional. (Peligros y riesgos, sistema de gestión de la SST; 2019)

Servicio Administrativo

Centro donde se encuentra la atención con referencia a la parte administrativa de una organización en cuestión.

Información facilitada

Es aquella información con la que se encuentra disponible para la población en general

Capacidad de respuesta

Hace referencia a las a las distintas formas de resolver un problema.

Capacidad de empatía

En lo concerniente a la empatía Erazo y Salcedo (2018), nos dice que es la capacidad para conectar con los demás, porque nos lleva a empatar con simpatía, lo que significa buscar el ganar/ganar en la relación con el otro con verdadero interés, de conocer cuál es el mapa con el que explora el mundo y mediante la comprensión, entender y respetar por qué escoge las rutas que escoge para andar por la vida.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 . Antecedentes

Antecedentes internacionales

Flores (2015), **en Nicaragua** realizó una investigación con el objetivo de analizar el proceso administrativo y la gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productiva. La investigación dispuso de dos variables: proceso administrativo y gestión empresarial. Conceptualizaron el proceso administrativo a partir de sus funciones y la gestión empresarial. Las principales conclusiones a la que arribó fue que el proceso Administrativo y la Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, tuvo correlación moderada-baja, atribuyendo que los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan determina el poco compromiso de alguno de ellos; a partir del cual el investigador planteó alternativas de solución para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Pedraza (2015), **en Ecuador**, en su estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Enchapes Decorativos ENDESA S.A. Los resultados más relevantes exponen que existe relación positiva y directa entre la variable “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”, también concluye el investigador que existe percepción de un clima organizacional desfavorable e insatisfacción de forma general entre el personal administrativo, lo cual puede ser modificado si se implementa la propuesta realizada a los directivos de la Empresa Enchapes Decorativos ENDESA S.A.

Crespo (2014), **en Ecuador**, en su estudio tuvo el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional y la motivación de los empleados en la Clínica Santa Ana de la Ciudad de Cuenca en el año 2013. Entre los resultados más relevantes añade que existe una correlación positiva y alta entre el Clima Organizacional y la Motivación de los empleados.

Chiriboga (2015), **en Ecuador**, en su investigación realizada con el objetivo de determinar los factores del Clima Organizacional que influyen en la Rotación del Personal externo de la Planta de Producción de la Empresa Confiteca C.A determino que 37,68% de la muestra afirmo un buen clima organizacional, y 26, 80% excelente clima, existe 36.62% de desacuerdo en el factor Comunicación Organizacional y del mismo modo la inadecuada Relación con el Superior.

Sanabria (2016), **en Costa Rica**, realizó un estudio titulado “Propuesta estratégica para el fortalecimiento y mejora del clima organizacional en Costa Rica”, el estudio tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora y fortalecimiento del clima organizacional de POSSIBLE. Para ello seleccionó una muestra de 122 personas que trabajan de manera fija como aquellos que trabajan de manera temporal o por proyecto, el estudio inició definiendo las bases teóricas y contextualización de la compañía. Luego del análisis de los datos utilizó la herramienta FODA, con lo que varían las áreas a mejorar y fortalecer en la compañía. Dicha información fue utilizada para la preparación de la propuesta y planes de acción.

Moreno y Sanchez (2014), **en Colombia**, Concluyeron que en el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Tunja, existen factores que alteran el clima organizacional y por ende el ambiente laboral, relacionados con el desarrollo organizacional y la higiene seguridad industrial, que generan inquietud entre los funcionarios afectando las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral, los cuales requieren de atención por parte de la directiva, para evitar inconvenientes de orden administrativo y disciplinario.

Contreras (2015), **en Guatemala**, concluyó que el clima organizacional en general es saludable, sin embargo, es necesario emprender acciones tal como implementar un plan de carrera y contar con un sistema de reconocimiento, que conlleven a que el grado de satisfacción se eleve. Por lo que se recomendó a las autoridades realizar un proceso de comunicación de resultados escalonado, implementar un plan de carrera que brinde la oportunidad de crecer dentro de la organización e implementar un programa de formación en liderazgo que brinde herramientas a los jefes para gestionar de manera adecuada el talento

humano.

Guerrero (2015), **en Colombia**, Identificó un buen clima organizacional, caracterizado por la armonía con el equipo de trabajo, sin la mínima discriminación o sub-grupos de trabajo con trabajadores con eficiente con entusiasmo y desempeño. Además, capacidad de liderar en cada momento así exista un jefe, lo más importante, tener sentido de pertenencia por la empresa y su puesto de trabajo.

Antecedentes nacionales

Torres y Zegarra (2015), **en Puno** en su estudio titulado "Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno 2014". Perú, evidenció correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El método utilizado fue el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada 133 docentes. Obtuvo relación directa positiva alta ($r = 0,828$), entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las 25 instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciendo que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Anaya y Paredes (2015), **en Lima** realizó un estudio de identificación de brechas, a partir del cual diseñó un plan de acción que comprende: un programa de capacitación y desarrollo de habilidades interpersonales, estrategia de difusión y transferencia de conocimiento, estrategia de comunicación y programa de rediseño de procesos.

Quevedo y Riojas V, (2015), **en Chiclayo** afirma que la propuesta de implementar un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL S.R.L. Corredores de Seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López, mejorará considerablemente el clima laboral y las diferentes condiciones en que laboran administradores y vendedores, permitiendo que se sientan más satisfechos con su trabajo y con las condiciones laborales en donde trabajan.

Alva (2017), **Ancash**, en la investigación no experimental realizada, a fin de determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad del

Servicio al Usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Huaraz-Ancash, durante el 2017, midió las variables seleccionadas en una muestra censal de 70 trabajadores, cuyos resultados muestran que 65,7% de los trabajadores consideraban que el clima organizacional fue deficiente, mientras que 34,3% lo ubica en el nivel bueno; el 98,6% de ellos opinaba que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 1,4% consideró de tipo bueno. Concluyó que existe una relación inversa pero no significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario.

Rojas (2017), **en Ica**, realizó una investigación con el propósito de determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016, donde observó la existencia de correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, (Valor r de Pearson = 0.850).

Blanca, citado por Montoya (2017), **en Lima**, En la investigación sobre la “Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos- Lima, determinó relación moderada favorable de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la estación la Chira, encontrando deficiencias—en la planeación, organización, integración del personal; sin embargo, presenta resultados favorables en la dirección y control. Los resultados fueron contrastados con la prueba estadística del Chi-cuadrado de Pearson arrojando como resultado 24,667 con un nivel de significancia bilateral de 0.00.

Ocampos y Valencia (2017), **en Tumbes**, desarrollaron una investigación titulada: “gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”, tuvo por objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Para el recojo de los datos utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario ampliado a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. Los resultados mostraron que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa

es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que fue aceptada la hipótesis planteada.

Tipián (2017), **en Lima** realizó una investigación con el objetivo de establecer relación entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. El estudio tuvo enfoque cuantitativo caracterizándose por la recolección de datos, el uso de la estadística para la comprobación y generalización de los resultados. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 38 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016”.

Castañeda y Vásquez (2016), **en Pimentel**, realizaron una investigación orientada al análisis de la relación entre la gestión administrativa brindada por los trabajadores y la calidad de servicio que perciben los estudiantes de la Escuela de postgrado; donde se evidenció que los estudiantes estuvieron satisfechos, luego del cual propusieron acciones de mejora.

Calero (2016), **en Huacho**, desarrolló la investigación denominada Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, en el cual abordó el análisis de la

relación ρ entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y de la Gestión Administrativa del municipio en estudio. La razón fundamental de la investigación fue plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios. En cuanto a los resultados 65 % consideraba que, si se valora su trabajo, 62 % considera que, si existe un liderazgo, 69 % respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaral son las más adecuadas para brindar un servicio. Por último 62 % consideró estar ampliamente capacitado para brindar un servicio de calidad.

Yachas (2017), **en Lima**, realizó un estudio con el objetivo de, determinar la relación entre el Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. La población fue de 120 trabajadores y la muestra la conformaron 92 trabajadores estimados de forma probabilística, El estudio evidenció que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios que brindan los trabajadores del hospital vitarte, durante el 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.692, representando una alta correlación entre las variables. Siendo significativo.

Alberca y Valentin (2017), **en Lima**, realizaron una investigación con el objetivo determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. Utilizó el método deductivo, descriptivo y un diseño no experimental, llegaron a la conclusión de que existe influencia del clima organizacional con la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación.

Muños (2015), **en Lima**, realizaron un estudio, donde tuvieron como problema general ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la gestión administrativa en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura, durante el año 2014? Sus resultados

indicaron la existencia de relación baja y positiva $Rho = 300$ y el $p - \text{valor} = ,000 < , 006$, entre las variables clima organizacional y gestión administrativa en la sub gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad distrital de Huaura, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

Pérez y Rivera (2015), **en Lima**, investigó el “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”, donde concluye que el clima organizacional encontrado es de nivel regular, de forma similar el nivel de satisfacción de los trabajadores es regular, la calidad de supervisión es de nivel adecuado, y en la entidad se busca favorecer el desarrollo personal.

Antecedentes locales

Delgado (2017), realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. El principal resultado indica relación alta y positiva de 0.823 entre dichas variables. Asimismo, en la prueba de hipótesis, el valor estadístico ($t_c = 11.590$) fue superior a los valores tabulares de $t_T = 1.671$ (5%) y $t_T = 2.390$ (1%); permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación (H_1).

Soria (2018), en su investigación analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, donde comprobó que el clima organizacional tiene una relación directa y significativa, pero de tipo negativa con el desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E.I N° 32629 “La Punta”, distrito de Umari de Pachitea – Huánuco. Cuando el clima organizacional sea favorable, se logrará un incremento en el desempeño laboral en los trabajadores y por ende se ayudará a cumplir con los objetivos de la Institución.

Beraun y Zuñiga (2014), realizaron una investigación con el objetivo de conocer la relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNHEVAL. En sus resultados evidenciaron relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNHEVAL. Las dimensiones, estructura, responsabilidad, la tolerancia, la identidad,

la cooperación se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

Ponce, Ramón, y Suárez (2017), en su investigación cuyo objetivo fue determinar de qué manera la gestión del clima laboral se relaciona con el desempeño del personal administrativo en la UNHEVAL-2017. Observó que la gestión del clima laboral está estrechamente relacionado de forma moderada con el desempeño de los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, esto porque la gestión del clima laboral en la UNHEVAL, es de tipo regular, del mismo modo el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL, fue regular respecto al cumplimiento de sus funciones, metas y objetivos institucionales, finalmente determinaron la existencia de relación significativa entre la gestión del clima laboral con el desempeño del personal administrativo en la UNHEVAL.

2.2 . Bases teóricas

Modelo para la gestión de la calidad del servicio

En la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios (2019), el modelo para la Gestión de la Calidad del Servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran.

Estos componentes son:

- Conocer las necesidades y expectativas de las personas
- Identificar el valor del servicio
- Fortalecer el servicio
- Medir y analizar la calidad del servicio
- Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
- Cultura de la calidad de servicio.

Los dos últimos como elementos transversales, a fin de promover la mejora de los bienes y servicios.

2.3 . Bases conceptuales

La universidad

Para la Universidad de Ciencias y Humanidades (2015), la universidad es una comunidad académica orientada a la generación de conocimiento a

través de la investigación; a la formación integral, humanista, científica y tecnológica, a través del ejercicio de la docencia; y al desarrollo del país, a través de sus diversas formas de presencia en la sociedad. La universidad posee autonomía y la ejerce de manera responsable en estricto respeto a la Constitución y el marco legal vigente. La provisión del servicio educativo universitario es de calidad cuando se identifican y valoran las siguientes categorías: estudiantes, docentes, gestión universitaria, disciplinas y programas profesionales, investigación e infraestructura.

En lo que respecta a la gestión universitaria. Frente a los desafíos actuales de la educación superior universitaria, la universidad requiere contar con gerentes universitarios competentes para gestionar institucionalmente la formación integral que comprende la profesionalización del talento humano y la producción de conocimiento de alta calidad, además de los medios necesarios que ambos procesos requieran. (Universidad de ciencias y humanidades; 2015)

Servicio

Desde un enfoque administrativo según Cendales (2014), se denomina servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; y son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa.

O también se define como la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. El concepto de servicio al cliente es a menudo confundido con el de satisfacción del cliente, que es un concepto más amplio, ya que incluye todos los elementos del marketing: producto, precio, promoción y distribución.

Desde un punto de vista económico, un servicio es un conjunto de actividades que busca responder a una o más necesidades de un cliente, definiéndose que las actividades se desarrollan con el fin de fijar una expectativa en el resultado de éstas, ponderándose como el equivalente no material de un bien.

Servicio Administrativo

Al Servicio Administrativo, una vez cualificada la definición de servicio público en las prestaciones materiales, procede restringirlo a la

satisfacción de las necesidades tradicionales del Estado liberal vinculadas a las garantías jurídicas, que la Administración, por el mero efecto de su actividad en la aplicación del Derecho, debe sostener y asegurar. Comprende las funciones de autoridad, que persiguen entre otros el control de la legalidad y el reconocimiento de derechos que precisan para su sujeto la acreditación del cumplimiento de las condiciones fijadas en la norma reguladora a través del procedimiento administrativo. Se trata por lo tanto de un tipo de servicio público que conviene delimitar del resto, pues constituye una forma de prestación no tan sólo regulada por, sino emanada del Derecho administrativo.

Por otra parte, diferente cuestión es afrontar los servicios en la Administración que cooperan en su especialización, para que el conjunto de servicios públicos pueda llevarse a cabo. Se trata de extraer a éstos del sistema de acepciones de servicio que se pretende abordar, pues no recae en ellos la prestación pública directa, aunque la hagan posible. Son en realidad los servicios de gestión, sin los cuales no es posible prestar servicios públicos ni administrativos, que disponen los medios necesarios para hacerlos posible, ya sean los que administran los recursos materiales necesarios para el aprovisionamiento o los que garantizan la seguridad jurídica exigible por su condición de públicos a dichos servicios directos. Es importante apreciar como los servicios administrativos, que corresponden al sustrato de las funciones bajo el dominio de las prerrogativas de autoridad, pueden desarrollar los mismos factores competitivos que afectan a prestación de los servicios públicos del Estado social, actividades típicamente sustraídas a él por el sector privado. Así sucede ante la posible ineficacia en el ejercicio de la autoridad por los altos costes o la falta de una adecuada simplificación de sus procedimientos, entre otras causas. Ante tal situación se plantea por parte del ciudadano o usuario de la Administración el factible incumplimiento de las normas ante el absentismo de una actuación administrativa, incluso la posibilidad de optar por la sanción administrativa como medio reparador que facilita el cálculo de su incumplimiento a priori. En este sentido, los medios externos de garantía, tutela o defensa ante las resoluciones limitativas de la Administración (más allá del derecho legítimo) son

manifestaciones de una actividad competitiva frente a los servicios administrativos. (Torrado; 2016)

Personal administrativo

En tanto para Burga y Wiese (2018), el personal administrativo es la persona que realizan actividades administrativas y desempeñan cargos como administrador, contador, etc. Como mencionan las definiciones, tanto los trabajadores como los directivos apelan hacia el logro de objetivos empezando por los “motivos superiores” personales.

Calidad del servicio

En lo concerniente a la calidad Aquije (2019), manifiesta que está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado, satisface las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines y propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos).

En ese sentido, la satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad pública.

Las herramientas estadísticas y los sistemas avanzados de producción no eran la verdadera razón del predominio japonés, eran las personas cuya calidad humana al aplicar la técnica producía la calidad en los bienes y servicios. Se puede afirmar que, si una empresa desea tener calidad total, el primer paso que debe dar es educar a sus empleados para que se conviertan en personas de alta calidad humana. Este reconocimiento ha sido la clave para que otros países hayan recuperado terreno en los mercados globales. La misma industria automotriz americana ha despertado del marasmo, producido por la autocomplacencia, en el que estuvo sumido durante muchos años y que les hizo perder importantes cuotas del mercado. Dicho lo anterior, la filosofía básica de la calidad total y la mejora continua puede expresarse como: "La calidad de una empresa, de sus productos y del servicio a sus clientes es directamente proporcional a la calidad humana del personal". El término "personal" está referido a todos los que integran la organización, desde los miembros del consejo

de administración hasta los empleados que hacen el aseo en la empresa; es decir, todos aquellos cuyo esfuerzo físico o mental incide en el funcionamiento de la organización. (Calero; 2016)

Calidad en el servicio al cliente

Según Berry citado por Bernaola y De la Cruz (2015), refieren que la calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. En este caso, un servicio no es ajustarse a las especificaciones, sino, más bien, ajustarse a las especificaciones de cliente. Hay una gran diferencia entre la primera, y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad. Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, esta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

Escalas de la calidad del servicio al cliente:

Para Calero (2016), hay dos escalas primordiales que constituyen la calidad en el servicio al cliente, ambas son de importancia para dar calidad en el servicio:

- **Escala de Procedimientos:** consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer los servicios.
- **Escala de Personal:** es la manera en que el personal haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales, se relaciona con el cliente.

La importancia del servicio al cliente

El nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la gestión logística de todos los integrantes del canal: flujos de información, de materiales, de productos, etc. A mayor

efectividad, mayor valor añadido incorporará el servicio prestado al cliente. (Servicios logísticos profesionales; 2018)

En consecuencia, para Komiya (2015), el buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general.

Asimismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta, sino también una vez que esta se haya concretado

Satisfacción del cliente interno y externo

Juncos (2008), sostiene que “El objetivo de cualquier organización con fines lucrativos es la obtención de ganancias también lo es el hecho de que la vía para lograr la misma y mantenerla en el futuro, es mediante la satisfacción de los clientes externos.

Sin embargo, Calero (2016) refiere que no gozan de igual aceptación la idea de que todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer y que ambos tipos de cliente (externo e interno) se encuentran unidos de forma indisoluble. Porque se encuentran vinculados en alcanzar la satisfacción en el campo de la producción o los servicios”.

La satisfacción de necesidades de las personas que participan en el proceso productivo es de gran importancia en el modelo de gestión de calidad, porque en extensa medida determina el clima de la organización y los resultados de la empresa. (Calero; 2016)

En el campo educativo, para Calero (2016), satisfacer al cliente interno implica ejecutar acciones mínimas que garanticen su repercusión en la calidad del servicio, tales como: Acceso a programas de desarrollo personal, profesional y actualización para docentes y personal administrativo; Evaluación del impacto de estos programas en relación con las necesidades de los alumnos y el proceso de aprendizaje; asistencia a cursos de actualización en el ámbito tecnológico, tecnología

informática y tecnología de instrucción; evaluación de contenidos de los programas en relación con necesidades de corto y largo plazo de los profesores en términos de certificación, licenciatura, requisitos de avance profesional; incentivos para la participación de profesores y administradores en el diseño, selección de material, metodología de instrucción y evaluación de los programas de desarrollo personal y profesional; uso de métodos efectivos de evaluación de necesidades y programas; uso de instrumentos de evaluación que muestren consideración para facilitar comparación de resultados y observar cambio y progreso; aceptación de los programas de entrenamiento pueden tener origen dentro o fuera de la organización; la inclusión programas de computación, educación a distancia, Internet, y otras formas de instrucción disponible a través de nuevas tecnologías; desarrollo de estrategias para atraer a profesores de alta capacidad y ofrecer condiciones favorables para que permanezcan en la institución. La satisfacción de las necesidades de los clientes externos o usuarios del servicio es el fundamento de toda gestión moderna. En cualquier organización el propósito es simple: Si no existen los clientes que consumen el producto o servicio que produce la organización, esta no tiene razón de existir. El cliente externo es el principal factor de la existencia de una organización y es quien determina la calidad de un producto o servicio.

Clima Organizacional

El clima organizacional ha sido definido y estructurado como un constructo complejo y diverso. (Bustamante, Lapo y Grandón; 2016), recientemente, Umbacia y Méndez (2018), refiere que Gellerman en 1960, introdujo la definición por primera vez en el ámbito de la psicología industrial/organizacional, aunque, no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto, ha llevado a que los investigadores que se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su definición, en sus

orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción.

Según Álvarez citado por Pacheco y Capcha (2018), define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo incluye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Chiavenato (2007), considera que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

McKnight y Webster, citado por Hernández, Méndez y Contreras (2012), consideran al clima organizacional como las percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o institución, incluyendo qué conductas son esperadas y recompensadas.

García (2009), en lo concerniente al clima organizacional refiere que representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. También plantea su definición de clima organizacional como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y, por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización. Por lo tanto, de las numerosas definiciones plasmadas consideramos que el clima organizacional está fundamentado en percepciones colectivas del personal con respecto a variables de la organización (como la estructura,

las políticas y las prácticas administrativas) y a los procesos humanos que ocurren en la interacción cotidiana dentro de la organización (comunicación, liderazgo, ejercicio de la jerarquía, etcétera).

Consecuencias del Clima Organizacional

El clima organizacional positivo o negativo, tiene consecuencias para la organización. El clima positivo se manifiesta con atributos de: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Mientras que el clima negativo, genera: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. (Tipacti; 2016).

En tanto Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009), manifiestan que la estandarización de los comportamientos o conductas, valores, expectativas, creencias, normas y práctica de los miembros de la institución propician un óptimo clima organizacional que fortalece la construcción de su cultura.

Dimensiones del Clima Organizacional

Las características determinantes para conocer el comportamiento de los miembros de la institución se sintetizan en los siguientes:

Beneficios de la medición del Clima Organizacional

Determinar el grado del clima organizacional permite a la institución:

1. Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.
2. Estimar el valor promedio del clima organizacional y compararlo en los diferentes departamentos o áreas.
3. Resaltar y potenciar aquellas buenas prácticas que permiten encaminar el desarrollo del clima organizacional.
4. Identificar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales para determinar estrategias de mejora.
5. Determinar los elementos satisfactorios e insatisfactorios de los miembros de la organización.
6. Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.
7. Desarrollar competencias de relaciones interpersonales. (Ministerio de Salud; 2009)

a. Características:

Para Armengol citado por Montoya (2016), el clima organizacional, presenta características con las cuales se identifica y gracias a las cuales se puede entender mejor el rol importante que juega en las organizaciones. En base a ello, los autores tratan de precisar, desde sus perspectivas, las características más relevantes. Fernández, menciona que son características del clima el carácter global, entendido como el ambiente o entorno del centro laboral en su totalidad. Sobre ello, sostiene que el clima es un concepto complejo determinado por la infraestructura de la organización, las diferentes características de las personas y el sistema de relaciones entre ellas. Asimismo, menciona que el clima es dinámico, ya que puede ser relativamente estable por un tiempo, pero luego puede verse alterado por ciertos elementos importantes. Por último, por su carácter dinámico, es susceptible a ser alterado, ya sea de forma no intencionada o por alguna intervención.

Desde la posición de Mullins, un clima organizacional sano se caracteriza porque enlaza los objetivos organizacionales con los personales, la existencia de estilos de liderazgo adecuados para situaciones específicas de trabajo, confianza, consideración y apoyo mutuo, dando especial atención al diseño y la calidad de la vida laboral, sistemas equitativos de recompensa, oportunidades para el desarrollo del personal, entre otros. (Pacheco y Capcha; 2018)

b. Importancia:

A lo largo del tiempo, el tema del clima en las organizaciones Montoya (2016), nos refiere que se ha convertido en un tema de gran relevancia, ya que permite conocer muchos factores que afectan tanto interna como externamente la organización, así como detectar a tiempo los problemas que afectan el desempeño de sus miembros. Guillén menciona que el clima es importante, ya que permite obtener información sobre el sentir de los colaboradores frente a los elementos que conforman la organización, como la metodología de trabajo, la estructura de la organización, el grado de supervisión por parte de los superiores, entre otros. Del mismo modo, permite tener

conocimiento de las condiciones laborales existentes, de los mecanismos de comunicación y la relación laboral que existe. (Pacheco y Capcha; 2018)

Muy similar es la posición de García citado por Chirinos, Meriño y Martínez (2018), al sostener que es necesario el estudio del clima organizacional, ya que nos permitirá conocer las percepciones de los diferentes elementos organizacionales por parte de los trabajadores. Estos elementos organizacionales que influyen en el clima pueden ser políticas de la empresa, la estructura organizativa, las condiciones económicas de la empresa, los diferentes estilos de liderazgo y los valores que se percibe en la organización.

Teoría integrada de modificación del clima organizacional

Es un modelo de intervención del clima organizacional que suelen ser aplicadas por el psicólogo o administrador a una organización determinada, (Ramos; 2012), pues se espera que modifique o cambie el clima no adecuado, tomando como base en una serie de fases y pautas que permita de manera ordenada evaluar y tratar las dimensiones involucradas en tal caso.

En palabras de Brunet citado por Liza y Barrantes (2018), señala “se debe tener en cuenta que cambiar o modificar el clima organizacional no es, por supuesto, una cosa fácil. En efecto, se ha visto que el clima de trabajo es una resultante de varias dimensiones y, por lo mismo, es el resultado de la interrelación de dos variables importantes que afectan la estructura organizacional y el proceso administrativo. Como el clima lo perciben los individuos, las intervenciones a ese nivel se vuelven delicadas puesto que es necesario modificar la percepción de las personas implicadas tocando ya sea la percepción individual, ya sea el medio de trabajo, o las dos cosas juntas”.

2.4 . Bases epistemológicas

Para Guadarrama (S/F), el marco epistemológico de la investigación científica es un proceso del pensamiento humano que está dirigido a describir cierto aspecto de la realidad que es objeto de estudio, es decir, la explicación de las causas que determinan las particularidades o

características de su desarrollo, la aproximación predictiva del desarrollo de los fenómenos estudiados, la valoración de las implicaciones ontológicas de los mismos, así como la justificación o no de su análisis.

La investigación referente al “Al clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán 2018”, establece un análisis de esta influencia a fin de mejorar las condiciones en las que se desenvuelve el personal referente derivado del clima organizacional imperante y el servicio administrativo. Para el análisis, es necesario partir de determinadas premisas epistemológicas que faciliten y justifiquen la cabal comprensión de nuestra investigación, así como para visualizar sus límites y riesgos. Este estudio aplicó el método deductivo - inductivo; y se fundamenta en el paradigma Positivismo - Lógico o también llamado Empirismo- Lógico.

El enfoque epistemológico de la presente investigación se sustenta en las propuestas de Pacheco (2017), quien hace referencia sobre la aproximación del conocimiento a través del método científico en la construcción de la teoría y la práctica. En esta investigación se aplica el método científico para comprobar hipótesis explicativas referente al clima organizacional y su incidencia en el servicio administrativo, sus potencialidades, obstáculos, méritos, logros, etc.

Las raíces del empirismo lógico.

El Empirismo Lógico hunde sus raíces en dos elementos fundamentales: la concepción de la verdad de Aristóteles y el empirismo clásico de David Hume.

La teoría de la verdad de Aristóteles:

La concepción clásica de la verdad formulada por Aristóteles enunciaba una correspondencia entre el decir y el ser: decir las cosas como son era sinónimo de discurso verdadero.

El Círculo de Viena reformuló esta concepción, y estableció ahora que la concepción de la verdad era una correspondencia entre proposiciones y hechos. Es decir, los enunciados científicos pueden ser verificados en la medida que se correspondan con los hechos o que las observaciones empíricas han de concordar con las predicciones de la ciencia. (Las bases de la Filosofía; 2013)

El empirismo:

La tesis fundamental de todo empirismo, antes y después de Humé, es que la única fuente de conocimiento es la experiencia sensible. El positivismo lógico es un desarrollo ligado a la gran corriente de los filósofos empiristas ingleses como Francis Bacon. (Las bases de la Filosofía; 2013)

Los principios del positivismo – lógico

Según Pitter y Rincó, (S/F), los principios originales del positivismo lógico, y que luego se debilitarían con el transcurso del tiempo, son los siguientes:

1. El principio del Empirismo; según el cual todo conocimiento (no analítico) depende de la experiencia, y
2. El principio del significado cognoscitivo; de acuerdo con el cual la significación cognitiva de un enunciado es tal, solo si es: (a) analítico o auto contradictorio (como en el caso de las ciencias formales como la lógica y las matemáticas) o (b) puede ser verificado experimentalmente.

La presente investigación considera como base epistemológica al Positivismo - Lógico en función a la Concepción Heredada (1936). En el cual, se abandonó el "empirismo ingenuo" implícito en las tesis iniciales; se reajustó el concepto de "reglas de correspondencia" entre los planos teórico y observacional. Volviendo a Whewell, quien casi un siglo antes sostenía la relatividad de la distinción "teórico/empírico", advirtiéndole que "nuestras percepciones envuelven nuestras ideas" (lo cual Hanson parafraseó al decir que toda observación está "cargada de teoría"); se hizo más flexible el concepto de "reducción" de unas teorías a otras y se amplió el modelo de las teorías científicas para dar cabida a otras opciones válidas. (Padrón; 1992)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito**

Este estudio se llevó a cabo en la Universidad Hermilio Valdizán Medrano, donde se cuenta con 14 facultades, las que albergan 27 escuelas profesionales. Dichas escuelas pertenecen a las áreas del conocimiento de Ciencias de la Educación y sociales, Ciencias Administrativas y empresariales, Ciencias de la Salud e Ingenierías.

3.2. **Población**

La población elegida fueron los usuarios que acceden al Servicio Administrativo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):

- Usuarios que asisten por más de 2 veces al Servicio Administrativo.
- Usuario que no hayan trabajado en el área administrativa
- Usuarios que no tengan familiares dentro del Servicio Administrativo.
- Usuarios que firmen y acepten el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Usuario de que no acepte firmar el consentimiento informado.
- Usuario que cuente con tiempo limitado en la participación del estudio.
- Usuarios con influencias sindicales.

3.3. **Muestra**

Para la obtención de la muestra se empleó la siguiente formula:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor correspondiente a la distribución de gauss, $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$ y

$Z_{\alpha=0.01} = 2.58$

p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ($p = 0.9$), que hace mayor el tamaño muestral

q: $1 - p$ (si $p = 90\%$, $q = 10\%$)

i: Error que se prevé cometer si es del 10% , $i = 0.1$

$N = 330$

$p = 90\%$

$q = 10\%$

$i = 10\% = 0.1$

$n = 98$ usuarios del servicio de administración.

3.4. Nivel y tipo de estudio

3.4.1. Nivel de estudio

El nivel de estudio, fue una investigación aplicada porque permite el análisis explicativo de la relación de dos variables a fin de establecer las relaciones de causa efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente, pueden ser analizados por la estadística no paramétrica.

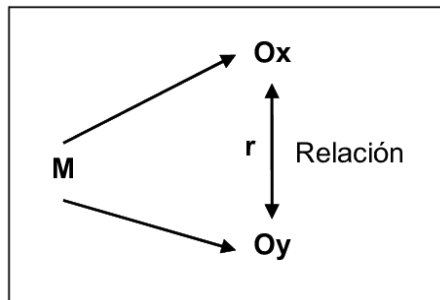
3.4.2. Tipo de estudio

La presente investigación correspondió al siguiente tipo de estudio:

- ✓ Según el tiempo del estudio, fue prospectivo porque las recolecciones de los datos se realizaron conforme iban ocurriendo los hechos a partir de la fuente primaria.
- ✓ Según participación del investigador fue no experimental porque no se manipulo la variable independiente, se observó los fenómenos tal como ocurrieron en la naturaleza.
- ✓ Según el número de veces de medición de las variables fue transversal porque los instrumentos se aplicaron en un solo momento determinado y se realizó una sola medición de las variables, haciendo un corte en el tiempo.
- ✓ Según la cantidad de variables a estudiar, fue analítico porque las variables a estudiar son dos.

3.5. Diseño de investigación

El presente estudio, estuvo dirigido a determinar la relación entre el Clima Organizacional con el Servicio Administrativo que brinda la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018. Corresponde a una investigación de tipo descriptivo con diseño correlacional, cuya grafica se presenta a continuación:



Donde:

- M : Muestra
- Ox : Variable independiente
- Oy : Variable dependiente
- r : Relación de datos de ambas variables

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1. Técnicas

Como técnica se utilizó la encuesta y la entrevista

3.6.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron:

- **Guía de entrevista de las características generales (Anexo 01).** Esta guía de consta de 5 reactivos seleccionados en dos dimensiones: en características sociodemográficas y aspectos académicos.
- **Escala de medición del Servicio Administrativo (Anexo 02).** Este instrumento, se pautó de diferentes autores principalmente de Parasuraman et al. (1988), quien desarrolló un modelo, basado en investigaciones, identificando varios criterios, dimensiones o atributos comunes que los clientes emplean al momento de percibir la calidad del servicio. En base a ello se

estudió las siguientes dimensiones: información facilitada, capacidad de respuesta, tiempo de espera, empatía, amabilidad y cortesía y competencia, tales fueron considerado como esenciales en la aplicación del modelo de calidad que opta la UNHEVAL: El instrumento consta de 30 reactivos

La valoración general del servicio administrativo fue: muy bueno = 114 – 120, bueno = 108 -113, regular = 102 -107 y deficiente= \leq 101

La valoración parcial, es como sigue: Información y comunicación considera: muy bueno = 27– 32, bueno = 22 -26, regular = 17 -21 y deficiente= \leq 16. La capacidad de respuesta: muy bueno = 20– 24, bueno = 16 -19, regular = 10 -15 y deficiente= \leq 9. Tiempo de espera en muy bueno = 18– 20, bueno = 15 -17, regular = 12 -14 y deficiente= \leq 11. Empatía en muy bueno = 10– 12, bueno = 8 -9, regular = 6-7 y deficiente= \leq 5. Amabilidad y cortesía en muy bueno = 13– 16, bueno = 10 -12, regular = 7-9 y deficiente= \leq 6. Competencia en muy bueno = 13– 16, bueno = 10 -12, regular = 7-9 y deficiente= \leq 6.

Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03). Este instrumento, consta de 40 Ítems agrupados en 4 dimensiones considerados por Salazar, Guerrero, Machado, Cañedo (2009): ambiente social, expectativas personales, comportamiento organizacional, responsabilidad laboral.

La valoración general del clima organizacional resulta: favorable = 81-120, medianamente favorable = 41-80 y desfavorable= \leq 40

La valoración parcial, es como sigue: información ambiente social: favorable = 26-41 medianamente favorable = 14-25 y desfavorable= \leq 13. Las expectativas personales: favorable = 13-21, medianamente favorable = 5-12 y desfavorable= \leq 4. El comportamiento organizacional en favorable = 16-21, medianamente favorable = 9-15 y desfavorable= \leq 1. La responsabilidad laboral: favorable = 7-13, medianamente favorable = 1-6 y desfavorable= \leq 1.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a un proceso de validación cuantitativa y cualitativa, a través de los cuales quedaron aptos para ser utilizados.

Juicio de expertos (Validación por jueces)

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a la revisión de expertos y jueces quienes evaluaron de manera independiente cada reactivo considerado en los instrumentos de medición, para lo cual se tuvo en cuenta los siguientes criterios: relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

Se tomó en cuenta siete expertos y jueces con el grado de Doctor, los cuales fueron seleccionados de modo interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio. Se les entregó la matriz de consistencia del proyecto, la hoja de instrucciones y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Al final los jueces y expertos firmaron una constancia de validación indicando su conformidad con los instrumentos de medición

Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario sobre el servicio administrativo (Anexo 02), se realizó mediante el método de análisis de homogeneidad de los ítems y la técnica utilizada fue el alfa de Crombach dando un valor de 0.829 lo cual indica que es de confiabilidad muy alta.

Tabla estadística de fiabilidad

Alfa de Crombach	N° de elementos
0.829	30

Fuente: Cuestionario sobre el servicio administrativo (Anexo 02)

Responsable: Tesista

Del mismo modo al determinar la confiabilidad del cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03), se realizó mediante el método de análisis de homogeneidad de los ítems y la técnica utilizada fue el alfa de Crombach dando un valor de 0.834 lo cual indica que es de confiabilidad muy alta.

Tabla estadística de fiabilidad

Alfa de Crombach	N° de elementos
0.834	40

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

Responsable: Tesista

3.8. Procedimiento

Para obtener la información de la presente investigación se realizó las coordinaciones con el Director responsable del Servicio Administrativo, del mismo modo; a fin de que autoricen la recolección de datos, en tal efecto, se emitió la documentación respectiva. Y se dio a conocer el cronograma de actividades desde la recolección de datos hasta el procesamiento de la información.

Para la recolección de datos, se capacitó a un profesional, para aplicar los instrumentos ya establecidos a la muestra en estudio, antes de ello, la muestra fue previamente informada sobre el manejo de la información. Se garantizó en todo momento a las personas que participaron del estudio, el sigilo de identidad.

En el primer contacto con la muestra de estudio y siguiendo las directrices nacionales e internacionales para la investigación que involucra seres humanos (Declaración de Helsinki), se explicó los riesgos y beneficios del estudio, para mayor evidencia de ello, se hizo firmar el consentimiento informado (Anexo 04), ambos son documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética de la Universidad.

3.9. Tabulación

La recolección de datos, se realizó según el cronograma instaurado.

Exploración de los datos. Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizó y al mismo tiempo se realizó el control de calidad de datos a fin de hacer las correcciones necesarias.

Codificación de los datos. Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas.

Categorización de los datos. Se elaboró de acuerdo a las variables de la investigación.

Presentación de datos. Se presentó los datos en tablas académicas de distribuciones de frecuencia (numérica y porcentual) de las variables categóricas en estudio.

3.10. Análisis de datos:

Se realizó dos tipos de análisis:

Análisis descriptivo

Se utilizó el análisis descriptivo mediante medidas de tendencia central y de dispersión como la media, desviación estándar y los porcentajes.

Estadística inferencial

Se usó la prueba Rho de Spearman, asumiendo un límite de valor $p \leq 0.05$ para establecer la significancia y un nivel de confianza del 95%.

Para el análisis de los datos se usó el software estadístico IBM SPSS Statistics 22 y para la elaboración de tablas de frecuencia se utilizó Microsoft Excel.

3.11. Consideraciones éticas:

El presente estudio se basó en los fundamentos éticos contemplados en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. La investigadora del presente estudio reconoce su responsabilidad en la observancia y cumplimiento de todos los aspectos éticos en esta investigación.

El presente estudio califica como libre de riesgo, por ser un estudio que emplea técnicas y métodos de investigación en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio; solo se aplicará un instrumento tipo cuestionario que no representa ningún daño a la integridad de los participantes.

Se tendrá en cuenta los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y confidencialidad; la información fue recolectada por la investigadora y los auxiliares de investigación.

Aplicación del consentimiento informado

A cada uno de los participantes se le solicitó el consentimiento informado (ver anexo 04), se les brindó información sobre el objetivo del estudio, como también el derecho a renunciar en el momento que lo deseara. La información suministrada fue clara y precisa de tal forma que tuvo la capacidad de decidir y consentir su participación en el estudio de manera voluntaria.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 01. Características demográficas de los usuarios de los Servicios Administrativos brindados por la UNHEVAL - Huánuco, 2018.

Características demográficas	n = 98	
	fi	%
Edad		
<19	23	23.5
20 - 25	29	29.6
26 - 30	36	36.7
31 -35	10	10.2
Sexo		
Masculino	70	71,4
Femenino	28	28,6
Procedencia		
Del departamento de Huánuco	62	63,3
De otro departamento del Perú	36	36,7

Fuente. Gua de entrevista de características sociodemográficas y académicas (Anexo 01).

En la tabla 01, respecto a las características demográficas de los usuarios de los Servicios Administrativos de la UNHEVAL se observó en cuanto la edad, que alrededor de la tercera parte de la muestra tenían entre 26-30 años [36,7% (36)], seguido, cerca de 28,6% (28) tuvieron entre 20 – 25 años y una importante proporción se ubicó en las edades menores de 19 años [23,5% (23)]. En cuanto al sexo, predominó el masculino [71,4% (70)] y según la procedencia, la mayoría fueron del departamento de Huánuco [63,3% (62)] y en menor porcentaje procedieron de otro departamento del Perú [36,7% (36)].

Tabla 02. Características académicas de los usuarios de los Servicios Administrativos brindados por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Características académicas	n = 98	
	fi	%
Área profesional de estudios		
Ciencias de la Salud	21	21,4
Ciencias de la Educación y Sociales	28	28,6
Ingenierías	36	36,7
Ciencias Administrativas y Empresariales	13	13,3
Ciclo de estudios		
Ciclo I	12	12,2
Ciclo II	77	78,6
Ciclo III	2	2,0
Ciclo IV	7	7,1

Fuente. Guía de entrevista de las características sociodemográficas y académicas (Anexo 01)

En la tabla 02, respecto a las características académicas de los usuarios de los Servicios Administrativos de la UNHEVAL, se observó que 36,7% (36) de la muestra, fueron del área de las Ingenierías y en menor proporción fueron los del área de Ciencias Administrativas y Empresariales con 13,3% (13). En cuanto al ciclo de estudios, 78,6% (77) se encontraron cursando el II ciclo.

Descripción de la variable: Servicio Administrativo

Tabla 03. Descripción de la dimensión: información facilitada, percibida por los usuarios del Servicio Administrativo brindado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la

Información facilitada	N=98							
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	N	%	N	%	N	%	N	%
El servicio brinda información clara y comprensible durante la atención a los usuarios	3	3,1	8	8,2	12	12,2	75	76,5
El servicio brinda información útil	4	4,1	11	11,2	13	13,3	70	71,4
Los medios publicitarios y de información son diversos (carteles, folletos, impresos, etc.)	5	5,1	9	9,2	11	11,2	73	74,5
La información que brinda es accesible	2	2,0	11	11,2	9	9,2	76	77,6
El servicio difunde los resultados de su gestión periódicamente	5	5,1	8	8,2	10	10,2	75	76,5
Los medios de difusión de la información presentan imagen adecuada	4	4,1	10	10,2	12	12,2	72	73,5
Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá el servicio	3	3,1	11	11,2	6	6,1	78	79,6
Los empleados del servicio están prestos a responder las preguntas de los usuarios	6	6,1	7	7,1	8	8,2	77	78,6

UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 03, se observa la información facilitada durante el Servicio Administrativo brindado a los usuarios en estudio, donde de manera general categorizaron que el servicio como muy bueno. Sobresale que 79,6% (78) de los usuarios percibieron que los trabajadores comunicaban a los usuarios cuándo concluirá el servicio, seguido de 78,6% (77) que consideraban que los empleados del servicio están prestos a responder las preguntas de los usuarios. Es de resaltar también, que la información que brinda el servicio es accesible para 77,6% (76); la información es clara y comprensible durante la atención a los usuarios y difunden los resultados de su gestión periódicamente con 76,5% (75) respectivamente entre otros.

Tabla 04. Nivel de calidad de la información facilitada que brinda el Servicio Administrativo, percibida por los usuarios de la UNHEVAL - Huánuco, 2018

Nivel de calidad de la información facilitada	N=98	
	N	%
Muy buena	75	76,5
Buena	10	10,2
Regular	9	9,2
Deficiente	4	4,1

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 04, concerniente al nivel de la calidad de la información facilitada durante el Servicio Administrativo brindada al usuario en estudio, se evidenció que la mayoría tuvo muy buena percepción [76,5% (75)] siendo mínimos los porcentajes en la percepción deficiente [4,1% (4)].

Tabla 05. Descripción de la dimensión: capacidad de respuesta percibida por los usuarios del Servicio Administrativo brindado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Capacidad de respuesta	N=98							
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La prestación del servicio guarda criterios de calidad desde la primera vez	3	3,1	5	5,1	13	13,3	77	78,6
El flujo del trámite es pertinente	4	4,1	2	2,0	11	11,2	81	82,7
Los medios de comunicación empleadas en las respuestas del servicio cuentan con canales adecuados	2	2,0	8	8,2	9	9,2	79	80,6
Existe respuesta favorable ante quejas o procesos de mejora	1	1,0	3	3,1	12	12,2	82	83,7
La unidad o servicio cubre las expectativas esperadas	3	3,1	2	2,0	10	10,2	83	84,7
El servicio brinda garantía de las soluciones a las demandas de los usuarios	2	2,0	4	4,1	12	12,2	80	81,6

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 05, sobre la capacidad de respuesta del Servicio Administrativo brindado al cliente externo en este estudio, se observó que la gran mayoría opinó que el servicio cubre sus expectativas [84,7% (83)], existe respuesta favorable ante quejas o procesos de mejora [83,7% (82)], el flujo del trámite es pertinente [82,7% (81)]; así como que el servicio brinda garantía de las soluciones a las demandas de los usuarios [81,6% (80)].

Tabla 06. Nivel de calidad de la capacidad de respuesta que brinda el Servicio Administrativo, percibida por los usuarios de la UNHEVAL - Huánuco, 2018

Capacidad de respuesta	n=98	
	N	%
Muy buena	80	81,6
Buena	11	11,2
Regular	4	4,1
Deficiente	3	3,1

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 06, referente al nivel de capacidad de respuesta que brinda el Servicio Administrativo percibido por los usuarios en estudio, se evidenció que 81,6% (80) consideraron en el nivel de muy buena; por otro lado, 3,1% (3) percibieron en el nivel deficiente.

Tabla 07. Descripción de la dimensión: tiempo de espera percibida por los usuarios del Servicio Administrativo, brindado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Tiempo de espera	N=98							
	Tipo de Servicio Administrativo							
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	N	%	N	%	N	%	N	%
El tiempo de espera para recibir la atención es reducido	3	3,1	10	10,2	18	18,4	67	68,4
El tiempo empleado en la atención es el adecuado	2	2,0	9	9,2	21	21,4	66	67,3
Los trámites correspondientes al servicio administrativo cumplen el tiempo requerido	1	1,0	6	6,1	20	20,4	71	72,4
Las necesidades y problemas de los usuarios son atendidos con prontitud.	4	4,1	11	11,2	23	23,5	60	60,5
El servicio utiliza horarios extras para cumplir con la atención	3	3,1	7	7,1	21	21,4	67	68,4

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 07, sobre el tiempo de espera en la atención por el Servicio Administrativo brindado al usuario en estudio, se observó que un porcentaje considerable de trabajadores percibieron que los trámites correspondientes al servicio administrativo cumplían el tiempo requerido, así mismo, el servicio utilizaba horarios extras para cumplir con la atención [72,4% (71) respectivamente]; el tiempo de espera para recibir la atención fue reducido [68,4% (67)] y también, el tiempo empleado para la atención fue el adecuado [67,3% (66)]

Tabla 08. Nivel de calidad del tiempo de espera para el Servicio Administrativo, percibida por los usuarios de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Tiempo de espera	N=98	
	N	%
Adecuado	65	66.3
En cierto modo adecuado	21	21.4
En cierto modo inadecuado	9	9.2
Inadecuado	3	3.1

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 08, concerniente a la calidad del tiempo de espera para obtener el Servicio Administrativo, percibida por los usuarios en estudio, se tuvo que 67,4% (65) consideraron un tiempo adecuado, y solo 3,1 % (3), percibieron como inadecuado.

Tabla 09. Descripción de la dimensión: empatía percibida por los usuarios del Servicio Administrativo, brindado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Empatía	N=98							
	Tipo de Servicio Administrativo							
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	N	%	N	%	N	%	N	%
El servicio brinda atención individualizada	2	2,0	8	8,2	20	20,4	68	69,4
El personal transmite confianza a los usuarios	3	3,1	10	10,2	11	11,2	74	75,5
El personal del servicio soluciona satisfactoriamente las demandas de los usuarios	2	2,0	5	5,1	13	13,3	78	79,6

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 09, sobre la empatía que se manifiesta durante la atención del Servicio Administrativo brindado al usuario en estudio, un gran porcentaje percibió muy buena empatía al solucionar satisfactoriamente las demandas de los usuarios [79,6% (78)] y transmitían confianza a los usuarios [75,5% (74) respectivamente]

Tabla 10. Nivel de calidad de la dimensión empatía que brindan los Servicios Administrativos, percibida por los usuarios de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Empatía	N=98	
	N	%
Muy buena	73	74,5
Buena	15	15,3
Regular	8	8,2
Deficiente	2	2,0

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 10, referente al nivel de empatía que expresaban el personal de los Servicios Administrativos durante la atención que brindan a los usuarios en estudio, se tuvo que, 74,5% (73) consideraron en el nivel de muy buena empatía, en tanto 2,0% (2) mostraron empatía deficiente.

Tabla 11. Descripción de la dimensión: amabilidad y cortesía percibida por los usuarios del Servicio Administrativo, brindado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Amabilidad y cortesía	N=98							
	Tipo de Servicio Administrativo							
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
N	%	N	%	N	%	N	%	
El personal trata al usuario con amabilidad y cortesía	5	5,1	11	11,2	10	10,2	72	73,5
El personal del servicio siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios	2	2,0	11	11,2	14	14,3	71	72,4
El personal brinda atención equitativa a todos los usuarios	1	1,0	10	10,2	13	13,3	74	75,5
El personal muestra sincero interés por solucionar los problemas de los usuarios	3	3,1	13	13,3	19	19,4	63	64,3

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 11, sobre la amabilidad y cortesía expresada durante la atención brindada al cliente externo en estudio, durante el Servicio Administrativo, un gran porcentaje percibía muy buena atención equitativa para con todos los usuarios [75,5% (74)] y también, fue muy buena la amabilidad y cortesía frente al usuario, [73,5% (72)]

Tabla 12. Nivel de la amabilidad y cortesía brindada por los Servicios Administrativos percibida por los usuarios de la UNHEVAL. Huánuco, 2018

Amabilidad y cortesía	N=98	
	N	%
Muy buena	70	71,4
Buena	14	14,3
Regular	11	11,2
Deficiente	3	3,1

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 12, se observa el nivel de amabilidad y cortesía que brindó el personal del Servicio Administrativo percibida por los usuarios en estudio, se tuvo que 71,4% (70) lo ubicó en el nivel de muy buena, por el contrario, 3,1% (3) evidenció un nivel deficiente de amabilidad y cortesía.

Tabla 13. Descripción de la dimensión: competencia percibida por los usuarios del Servicio Administrativo, brindado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, 2018.

Competencia	N=98							
	Tipo de Servicio Administrativo							
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	N	%	N	%	N	%	N	%
El personal del servicio tiene conocimiento suficiente para responder las demandas de los usuarios	7	7,1	10	10,2	14	14,3	67	68,4
El servicio prestado se ajusta las necesidades de los usuarios	6	6,1	14	14,3	10	10,2	68	69,4
Los usuarios se sienten conformes con las respuestas que brinda el servicio	5	5,1	10	10,2	12	12,2	71	72,4
Existe satisfacción por el servicio prestado	6	6,1	11	11,2	11	11,2	70	71,4

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 13, sobre la competencia del personal evidenciada durante la atención del Servicio Administrativo brindada al cliente externo en estudio, se observó que un gran porcentaje de ellos mostró conformidad con las respuestas que brinda el servicio [72,4% (71)], también, percibieron satisfacción por el servicio prestado [71,4% (70) y respecto a que el servicio prestado se ajustaba a las necesidades de los usuarios 69,4 % (68)].

Tabla 14. Nivel de calidad de la competencia percibida por los usuarios de los Servicios Administrativos de la UNHEVAL. Huánuco, 2018

Competencia	N=98	
	N	%
Muy buena	69	70,4
Buena	12	12,2
Regular	11	11,2
Deficiente	6	6,1

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 14, concerniente al nivel de calidad de la competencia percibida por los usuarios de los Servicios Administrativos, se tuvo que 70,4% (69) consideraron en el nivel muy buena y 6,1% (6) mencionaron un nivel deficiente.

Tabla 15. Descripción de los Servicios Administrativos brindados según dimensiones, percibido por los usuarios de la UNHEVAL. Huánuco, 2018.

Servicio Administrativo	N=98							
	Tipo de Servicio Administrativo							
	1		2		3		4	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Información facilitada	4	4,1	9	9,2	10	10,2	75	76,5
Capacidad de respuesta	3	3,1	4	4,1	11	11,2	80	81,6
Tiempo de espera	3	2,7	9	8,8	21	21,0	65	67,4
Empatía	2	2,0	8	8,2	15	15,3	73	74,5
Amabilidad y cortesía	3	3,1	11	11,2	14	14,3	70	71,4
Competencia	6	6,1	11	11,2	12	12,2	69	70,4

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

Leyenda, Deficiente. = 1, Regular= 2, Buena= 3, y Muy buena= 4,

En la tabla 15, referente a las dimensiones de la atención brindada por el personal del Servicio Administrativo, percibido por los usuarios en estudio, se tuvo que la mayoría caracterizó la capacidad de respuesta en el nivel de muy buena percepción, también, respecto a la información facilitada [76,5% (75)]; la empatía [74.5% (73)] y la amabilidad y cortesía [71,4% (70)].

Tabla 16. Nivel de calidad del Servicio Administrativo percibido por los usuarios de la UNHEVAL Huánuco, 2018

Nivel del Servicio Administrativo	N=98	
	N	%
Muy bueno	72	73.5
Bueno	13	13.3
Regular	9	9.2
Deficiente	4	4.1

Fuente. Cuestionario de la medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02)

En la tabla 16, se observa el nivel del Servicio Administrativo que percibieron de forma general los usuarios en estudio, donde 73,5% (72) percibieron en la categoría de muy bueno. Por el contrario, 4,1% (4) apreciaron una percepción deficiente del Servicio Administrativo.

Descripción de la variable: clima organizacional

Tabla 17. Descripción del ambiente social en el clima organizacional en las dependencias administrativas de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Ambiente social en el clima organizacional	N=98							
	Nunca		A veces		Frecuente		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fluidez en la comunicación	2	2,0	6	6,1	17	17,3	73	74,5
Trato adecuado a los subordinados	3	3,1	7	7,1	17	17,3	71	72,4
Grupo de trabajo agradable	3	3,1	8	8,2	16	16,3	71	72,4
Apoyo mutuo entre las personas que laboran en su sección	2	2,0	6	6,1	18	18,4	72	73,5
Cooperación entre compañeros de trabajo	4	4,1	8	8,2	18	18,4	68	69,4
Ambiente de bienestar entre compañeros de trabajos	3	3,1	9	9,2	20	20,4	66	67,3
Superación de inconvenientes en el trabajo	2	2,0	5	5,1	15	15,3	76	77,6
Buen trato por los jefes de trabajo	4	4,1	7	7,1	16	16,3	71	72,4
Sus jefes son rigurosos	2	2,0	8	8,2	16	16,3	72	73,5
Falta de comprensión por su jefe	3	3,1	7	7,1	17	17,3	71	72,4
Considera a su jefe autoritario	2	2,0	7	7,1	19	19,4	70	71,4
Considera a su jefe participativo	4	4,1	7	7,1	20	20,4	67	68,4
Dialoga en equipo con su jefe y compañeros	3	3,1	8	8,2	17	17,3	70	71,4
Se considera vigilado por sus jefes	3	3,1	9	9,2	16	16,3	70	71,4
Existe comunicación ascendente en su institución	2	2,0	8	8,2	19	19,4	69	70,4
Existe comunicación descendente en su institución	3	3,1	6	6,1	21	21,4	68	69,4
El jefe escucha las sugerencias de los empleados	3	3,1	8	8,2	20	20,4	67	68,4
Se resuelve los conflictos de inmediato	4	4,1	9	9,2	16	16,3	69	70,4

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 17, sobre el ambiente social del clima organizacional en las dependencias de los servicios administrativos de la UNHEVAL, se tuvo que un gran porcentaje percibió que con frecuencia superaron los inconvenientes en el trabajo [77,6% (76)], que existía fluidez en la comunicación [74,5% (73)], se evidenciaba el apoyo mutuo entre las personas que laboran en su sección y que sus jefes eran rigurosos [73,5% (72) respectivamente]. Por otro lado, un mínimo grupo tenía deficiente capacidad de respuesta en lo referente a la cooperación entre compañeros de trabajo, sus jefes de trabajo le tratan bien y en las consideraciones de que su jefe es participativo [4,1% (4)].

Tabla 18. Tipo del ambiente social en el clima organizacional de las dependencias administrativas de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Ambiente social	N=98	
	N	%
Favorable	88	89,8
Medianamente favorable	7	7,1
Desfavorable	3	3,1

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 18, se observa la percepción del ambiente social en el clima organizacional en las dependencias administrativas, donde en su mayoría [89,8% (88)] mencionaron un tipo favorable y por otro lado, un pequeño grupo refirieron presentar un ambiente social medianamente favorable [7,1% (7)].

Tabla 19. Descripción de la dimensión: expectativas personales en el clima organizacional de las dependencias administrativas de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Expectativas personales	N=98							
	Nunca		A veces		Frecuente		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Está satisfecho con su trabajo	3	3,1	7	7,1	15	15,3	73	74,5
Trabajan con ideas innovadoras	2	2,0	5	5,1	14	14,3	77	78,6
Su trabajo le ayuda a su desarrollo personal o profesional	5	5,1	6	6,1	16	16,3	71	72,4
El puesto que ocupa está relacionada con su titulación académica	4	4,1	5	5,1	14	14,3	75	76,5
El puesto que ocupa está relacionado con su experiencia anterior	3	3,1	8	8,2	16	16,3	71	72,4
Se considera sobrestimado el puesto que ocupa	2	2,0	6	6,1	15	15,3	75	76,5
Los puestos importantes están ocupados por personas de buen nivel	2	2,0	6	6,1	13	13,3	77	78,6
El puesto que ocupa está calificado por sus jefes	1	1,0	7	7,1	13	13,3	77	78,6
Se siente bien remunerado	4	4,1	8	8,2	10	10,2	76	77,6

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 19, sobre la dimensión de la expectativa personal en el clima organizacional de las dependencias administrativas de la UNHEVAL, percibida por el personal en estudio, se observó que una gran mayoría siempre trabajaban con ideas innovadoras, los puestos importantes están ocupados por personas de buen nivel y el puesto que ocupa está calificado por sus jefes académica [78, 6% (77) respectivamente]. Otro grupo importante afirmaron que siempre se siente bien remunerado [77, 6% (76)]. También el puesto que ocupa está relacionada con su titulación académica y que se siente sobrestimado el puesto que ocupa [76, 5% (75) respectivamente]. Un porcentaje importante está satisfecho con su trabajo [74,5% (73)].

También, las demás variables que analizan la expectativa personal, fue frecuentemente observado.

Tabla 20. Tipo de clima organizacional en la dimensión: expectativas personales en las dependencias administrativas de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Expectativas personales	N=98	
	N	%
Favorable	89	90,8
Medianamente favorable	6	6,1
Desfavorable	3	3,1

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 20, se observa el tipo de clima organizacional en la dimensión: expectativas personales, que expresaron el personal administrativo en estudio, donde en su gran mayoría tuvieron expectativas laborales favorables [90,8% (89)] y por otro lado, un grupo mínimo apreció en el nivel medianamente favorable [6,1% (6)].

Tabla 21. Descripción de la dimensión: comportamiento organizacional en el clima organizacional de las dependencias administrativas de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Comportamiento organizacional	N=98							
	Nunca		A veces		Frecuente		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Los trabajadores respetan el horario de trabajo	2	2,0	4	4,1	12	12,2	80	81,6
Existe programación de las rotaciones	1	1,0	5	5,1	8	8,2	84	85,7
Están de acuerdo con sus rotaciones	3	3,1	3	3,1	9	9,2	83	84,7
Existe sobrecarga laboral por parte de sus jefes	2	2,0	6	5,8	11	11,2	79	80,6
Existe reconocimiento por su desempeño	1	1,0	5	5,1	10	10,2	82	83,7
Incentivan su buena labor	3	3,1	4	4,1	11	11,2	80	81,6
Se siente realizado	2	2,0	3	3,1	9	9,2	84	85,7

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 21, sobre el comportamiento organizacional en el clima organizacional de las dependencias administrativas de la UNHEVAL percibida por el personal en estudio, se tuvo que porcentajes importantes consideraron que siempre evidenciaban un buen comportamiento organizacional ya que existe programación en las rotaciones y se sienten realizados [85,7% (84)]; a su vez, están de acuerdo con sus rotaciones [84,7% (83) respectivamente], existe reconocimiento de su desempeño [83,7% (82)], como también incentivan la buena labor entre otros comportamientos[81,6% (80)].

Tabla 22. Tipo de clima organizacional en la dimensión: comportamiento organizacional en las dependencias administrativas de la UNHEVAL. Huánuco, 2018

Comportamiento Organizacional	N=98	
	N	%
Favorable	92	93,9
Medianamente favorable	4	4,1
Desfavorable	2	2,0

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 22, se observa el tipo de comportamiento organizacional en el clima organizacional, que expresó el personal administrativo en estudio, donde la gran mayoría [93,9% (92)] consideró como favorable y en menor porcentaje el desfavorable [4,1% (4)].

Tabla 23. Descripción de la dimensión: responsabilidad laboral en el clima organizacional en las dependencias administrativas de la UNHEVAL Huánuco, 2018

Responsabilidad laboral	N=98							
	Nunca		A veces		Frecuente		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Tiene suficiente autonomía en su labor	1	1,0	6	6,1	14	14,3	77	78,6
Utiliza la mayor parte de sus capacidades en el trabajo	2	2,0	4	4,1	11	11,2	81	82,7
Siente que su trabajo es significativo y legal	4	4,1	4	4,1	11	11,2	79	80,6
Es autónomo	2	2,0	5	5,1	11	11,2	80	81,6
Es dependiente por parte de sus jefes en el trabajo	4	4,1	7	7,1	13	13,3	74	75,5
Prefiere obedecer órdenes o instrucciones	3	3,1	4	4,1	13	13,3	78	79,6

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 23, sobre la responsabilidad laboral en el clima organizacional que percibe el personal en estudio, la gran mayoría percibía que siempre se posibilitaba la utilización de sus capacidades en el trabajo [82,7% (81)], contaban con autonomía [81,6% (80)] y siente que su trabajo es significativo y legal [80,6% (79)]

Son mínimos los porcentajes que muestran ausencia de variables de responsabilidad laboral.

Tabla 24. Tipo de clima organizacional en la dimensión: responsabilidad laboral de las dependencias administrativas de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Responsabilidad Laboral	N=98	
	N	%
Favorable	90	91,8
Medianamente favorable	5	5,1
Desfavorable	3	3,1

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 24, se observa el tipo de responsabilidad laboral en el clima organizacional de las dependencias administrativas que expresó el personal en estudio, donde, la gran mayoría respondió un tipo de responsabilidad laboral favorable, y en menor porcentaje, el nivel desfavorable [3,1% (3)].

Tabla 25. Descripción de las dimensiones del clima organizacional en las dependencias administrativas de la UNHEVAL, 2018

Clima organizacional	N=98							
	Nunca		A veces		Frecuente		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ambiente social	3	3,1	7	7,1	18	18,4	70	71,4
Expectativas personales	3	3,1	6	6,1	14	14,3	75	76,5
Comportamiento organizacional	2	2,0	4	4,1	10	10,2	82	83,7
Responsabilidad laboral	3	3,1	5	5,1	12	12,2	78	79,6

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 25, sobre la descripción de las dimensiones del clima organizacional de las dependencias administrativas percibida por el personal en estudio, se tuvo percepciones que siempre estuvo presente el comportamiento organizacional [83,7% (82)] y seguido de la responsabilidad laboral [79,6% (78)], de las expectativas personales y finalmente el ambiente social.

Por otro lado, hay un grupo mínimo que percibió que nunca se perciben las dimensiones del clima organizacional.

Tabla 26. Descripción del clima organizacional según dimensiones percibida por el personal en las dependencias administrativas de la UNHEVAL. Huánuco, 2018

Clima organizacional	N=98					
	Tipo de clima organizacional					
	1		2		3	
	N	%	N	%	N	%
Ambiente social	3	3,1	7	7,1	88	89,8
Expectativas personales	3	3,1	6	6,1	89	90,8
Comportamiento organizacional	2	2,0	4	4,1	92	93,9
Responsabilidad laboral	3	3,1	5	5,1	90	91,8

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

Leyenda. Desfavorable = 1, Medianamente favorable = 2, Favorable = 3.

En la tabla 26, respecto al clima organizacional según dimensiones percibidas por el personal administrativo en estudio, se observó que casi la totalidad de la muestra percibieron el clima organizacional como favorable en la dimensión comportamiento organizacional y responsabilidad laboral [93.9% (92) y 91.8%(90) respectivamente]; en tanto, en mínima proporción refirieron un clima desfavorable.

Tabla 27. Tipo de clima organizacional percibido por el personal de las dependencias administrativas de la UNHEVAL, Huánuco, 2018

Tipo de clima organizacional	N=98	
	N	%
Favorable	90	91,9
Medianamente favorable	6	6,1
Desfavorable	2	2,0

Fuente: Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 27, se observa el tipo de clima organizacional que expresaron el personal de las dependencias administrativas en estudio, donde, la gran mayoría percibieron un clima favorable [91,4% (90)] y en mínimo porcentaje expresaron que fue desfavorable [2,0% (2)].

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla 28. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables Clima Organizacional y el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018.

Estadísticas	Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	
	Clima Organizacional	Servicio Administrativo
Muestra	98	98
Media	94.91	112.67
Desviación Estándar	16.367	5.570
Kolmogorov Smirnov	0.150	0.329
Significancia K-S	0.000	0.000

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 28, se presenta el análisis de normalidad de las variables en estudio mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde respecto a la variable Clima Organizacional, se obtuvo un valor K-S = 0.150, con $p=0.000$ estando por debajo de 0.05, indica que la distribución de la variable analizada no es igual a la distribución normal; en tanto, en la variable Servicio Administrativo, se obtuvo un valor de K-S 0.329, con una significancia de 0.000 estando por debajo de 0.05, indica que la distribución de la variable analizada no es igual a la distribución normal, por lo tanto, se opta por utilizar, la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 29. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y el Servicio Administrativo. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima Organizacional	0.617	0.000
Servicio Administrativo		

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 29, se analiza la relación entre el Clima Organizacional y el Servicio Administrativo que brinda la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, donde, según lo calculado se obtuvo un valor $r_s = 0.617$ con $p = 0.000$; por tanto, se tuvo que rechazar la hipótesis nula y se admite que con una probabilidad de error menor a 5%, “existen relación entre el clima organizacional y el servicio administrativo que brinda la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018”, así mismo, con el valor $r_s = 0.61$ se asume un grado de correlación moderada y positiva.

Tabla 30. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la Información facilitada en el Servicio Administrativo. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima Organizacional	0.622	0.000
Información facilitada		

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 30, se presenta el análisis de la relación entre el Clima Organizacional y la Información facilitada que brinda el personal en el Servicio Administrativo de la UNHEVAL, donde, el valor calculado fue $r_s = 0.622$ y $p = 0.000$; por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y se determina con una probabilidad de error menor a 5%, que “existe relación entre el Clima Organizacional y la información facilitada que brinda el personal Administrativo de la UNHEVAL, durante el 2018.”, así mismo, se admite que el grado de correlación es moderada y positiva.

Tabla 31. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la capacidad de respuesta durante el Servicio Administrativo. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima Organizacional	0.694	0.000
Capacidad de respuesta		

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 31, se analiza la relación entre el Clima Organizacional y la capacidad de respuesta del personal durante el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, donde se obtuvo el valor calculado de $r_s = 0.694$ y $p = 0.000$; por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y se afirma con una probabilidad de error de menor a 5%, que “existen relación entre el Clima Organizacional y la capacidad de respuesta del personal en el servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL”, así mismo, con el valor $r_s = 0.694$ determina un grado de correlación positiva moderada.

Tabla 32. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y el tiempo de espera para recibir la atención en el Servicio Administrativo. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima Organizacional	0.553	0.000
Tiempo de espera		

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 32, se analiza la relación entre el Clima Organizacional y el tiempo de espera para recibir la atención en el Servicio Administrativo de la UNHEVAL, donde, se obtuvo un valor calculado de $r_s = 0.553$ y $p = 0.000$; por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y con una probabilidad de error menor a 5%, se admite que “existen relación entre el Clima Organizacional y el tiempo de espera para recibir la atención en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL”. Así mismo, con el valor $r_s = 0.553$, el grado de correlación es moderada y positiva.

Tabla 33. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la empatía del personal manifestada en el Servicio Administrativo. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima Organizacional	0.612	0.000
Empatía		

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 33, se analiza la relación entre el Clima Organizacional y la empatía manifestada por el personal en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, donde, se obtuvo un valor calculado de $r_s = 0.612$ y $p = 0.000$, por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y con una probabilidad de error menor a 5%, se afirma que el Clima Organizacional se relaciona con la empatía que manifiesta el personal en el Servicio Administrativo de la UNHEVAL, así mismo con el valor $r_s = 0.612$ se interpreta que correlación es moderada y positiva.

Tabla 34. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la cortesía expresada por el personal en el Servicio Administrativo. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima Organizacional	0.573	0.000
Cortesía		

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 34, se analiza la relación entre el Clima Organizacional y la cortesía expresada por el personal en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, donde, se obtuvo el valor calculado de $r_s = 0.573$ y $p = 0.000$, por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y con una probabilidad de error menor a 5%, el Clima Organizacional se relaciona con la cortesía que manifiesta el personal en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, así mismo con el valor $r_s = 0.612$, se interpreta que el grado de correlación es moderada y positiva.

Tabla 35. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y la competencia del personal expresada en el Servicio Administrativo. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima Organizacional	0.575	0.000
Competencia		

Fuente. Cuestionario de medición de la calidad del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL (Anexo 02) y Cuestionario de medición del clima organizacional (Anexo 03)

En la tabla 35, se analiza la relación entre el Clima Organizacional y la competencia del personal expresada en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, donde, el valor calculado fue $r_s = 0.575$ y $p = 0.000$, por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y con una probabilidad de error menor a 5% el Clima Organizacional se relaciona con la competencia del personal expresada por el personal en el Servicio Administrativo de la UNHEVAL, así mismo, con el valor $r_s = 0.575$ se establece que el grado de correlación es moderada y positiva.

4.3. Discusión de resultados

Antes de iniciar la presente discusión, se remarca que los niveles de fiabilidad por consistencia interna y validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos utilizados han sido óptimos. Los datos obtenidos en el trabajo de campo dan garantía para su uso en la presente investigación.

Según Chiavenato (2007), el clima organizacional, es la atmósfera psicológica de una organización. Si bien el trabajador permanece el mayor tiempo posible de sus vidas en su centro de trabajo, por tanto; al darse el desequilibrio emocional en su comportamiento organizacional provocada por las relaciones interpersonales, se obtendrá trabajadores insatisfechos, enfermos, descontentos y por ende sus servicios de atención al público serán mermados cada vez optando una curva ascendente al mal trato, a la incomunicación, a la irresponsabilidad laboral, entre otros.

La Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert, según Quispe (2015), permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas y analizar el papel de las variables que se observa y sostiene que el papel del

subordinado es causado por el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que estos perciben, sus expectativas, sus esperanzas, capacidades y valores; la reacción del individuo, siempre está en función de su percepción.

La pertinencia, congruencia y correspondencia, que demuestran las universidades en torno a la sociedad está en relación directa con las expectativas que los usuarios esperan de las universidades; por ello, las instituciones universitarias deben ser estudiadas no solo por sus funciones, sus impactos, sino también por la calidad de sus recursos humanos y en particular por la de su personal administrativo. Este análisis va en la línea de Cruz (2009), quien señala que es necesario un sistema de gestión diferente en las universidades respecto a la calidad, no solo se debe enfatizar en productos y/o servicios, sino introduciendo como elemento central la satisfacción del cliente.

Si bien todas las instituciones tienen un propósito, una estructura y una colectividad de personas; las universidades como institución educativa están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: la estructura organizacional, los procesos que ocurren dentro de ella y la conducta de los grupos e individuos. La interacción de los componentes produce patrones de relación variados y específicos que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional.

En suma, el clima organizacional es el ambiente interno de una organización que no es físicamente palpable, pero sí se siente; porque les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano. (Segredo; 2013)

Es importante destacar, según los resultados, que la UNHEVAL, cuenta con un Servicio Administrativo percibida por los trabajadores en el nivel muy bueno [73,6% (72)]. Además, en el análisis de la relación, se observó correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el servicio administrativo que brinda el personal de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018, siendo la correlación moderada y positiva. De igual modo, hubo relación entre el clima organizacional y las dimensiones del servicio administrativo que brinda el personal de la Universidad de estudio, entre ellas: la información y comunicación que brinda el personal, la capacidad

de respuesta, el tiempo de espera para recibir la atención, la empatía, la cortesía y la competencia; siendo la relación moderada y positiva. Estos resultados se atribuyen a los esfuerzos que despliega el personal del Servicio Administrativo orientada a una gestión eficiente y a la oferta un servicio de calidad al usuario (principalmente a los estudiantes), caracterizada por ser oportuno, en tiempos adecuados, efectivos, íntegros, confiables, con capacidad suficiente para responder las demandas de los usuarios y orientado a la satisfacción; lo que va en la línea de los objetivos estratégicos y de los planes operativos.

Por su parte los jefes de los servicios y de las unidades funcionales, aplican una adecuada gestión de recursos humanos, siendo clave para la operatividad organizativa en los diferentes grupos de trabajo según especialidades. Además, se asignan las responsabilidades, los recursos y se crean las condiciones necesarias como por ejemplo el clima organizacional a fin de que las personas y las cosas trabajen de manera armoniosa y orientada a lograr los mejores resultados posibles. (Villalobos; 2011). De hecho, hay áreas un tanto débiles en la constitución del clima organizacional, por ello, se obtuvo una relación moderada, lo cual supone un cambio. Este resultado se apoya en el análisis de Montoya y Boyero (2016), al señalar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a la empresa para ser sostenida y perdurable en el tiempo. Las empresas deben procurar recursos humanos únicos, inimitables y competitivos en la corporación; con capacidad de interpretar los deseos de sus clientes, de hacer una transformación de los servicios garantizando la consecución correcta, oportuna, eficaz y llena de valor de todas las metas establecidas en la organización. Su creciente importancia radica en el hecho de que ha dejado de ser una estrategia diferenciadora empleada para aumentar la productividad, pasando a ser un instrumento para ganar la lealtad de los clientes.

A su vez, desde el razonamiento de Ortega (2013), destaca que una gestión administrativa con eficiencia, reflejada en la optimización de sus recursos y tiempo en la toma de decisiones (esto basada en información válida y confiable, por ser una buena herramienta para modelar una base de datos),

así como también en el manejo del talento humano con el desempeño de sus actividades.

Alberca y Valentin (2017), identificaron que un buen clima organizacional determina la satisfacción de los trabajadores. Resultando ser la piedra angular para todas las organizaciones que buscan lograr una mayor productividad y mejora del servicio ofrecido. Cuando los trabajadores se sienten a gusto con su grupo, se apoyan mutuamente, perciben bienestar, el jefe escucha las sugerencias de los empleados que por cierto existen inconvenientes en el trabajo, así como los conflictos [70,4% (69)] pero son resueltos de inmediato. Otro análisis, lo realiza Huaman (2018), al señalar que los servicios administrativos ocupan una primordial importancia para la realización de los objetivos de la gestión administrativa, donde se reflejan situaciones complejas, y se requiere un gran acopio de recursos materiales y recursos humanos para desarrollar procesos administrativos de gran magnitud. Una de las estrategias para lograrlo, es el análisis FODA, para conocer mejor lo que les hace falta mejorar, una vez realizado y con los objetivos bien definidos, el gerente debe fomentar la participación del personal, para que estos se sientan integrados en la institución.

Los hallazgos de la presente investigación, son coincidentes con los resultados de Acosta y Ramírez (2015), observaron relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra durante el 2014, lo que significa que los trabajadores se sienten realizados y que los usuarios muestran satisfacción, habiendo comprobado la hipótesis de relación (Rho Spearman = 0.877 y $p = 0, 00$).

Por su parte O'Brien, citado por Tipián (2017), ha identificado satisfacción sobresaliente percibida por los clientes de las Tiendas D1, por el servicio brindado puntualizando tres factores: disposición, fidelización y servicio al cliente. Si bien la satisfacción es buena, pero también hay evidentes oportunidades de mejora.

Los estudios de Montoya (2017), muestran resultados contrarios a la presente investigación, en el sentido de que la gestión administrativa en la comunidad local de salud es deficiente, y la calidad del servicio del trabajador está en nivel regular (40.00%); en consecuencia, se encuentran en procesos de

búsqueda de la satisfacción del usuario en los aspectos técnico-científicos, materiales y humanos; implicando a los procesos el medio ambiente. A pesar de ser dos entidades distintas en su funcionabilidad, el Servicio Administrativo es único y a todo nivel; como alude Crosby (1991) “La calidad no cuesta”, y el principal activo de las empresas de servicios son sus recursos humanos, por lo tanto; el servicio documentario requiere contar con personal capacitado e idóneo para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Otro estudio realizado por Puma (2019), también discrepa con el resultado de presente estudio debido a que 32% de la muestra no se siente en confianza con sus compañeros de trabajo y un 37% del personal administrativo, considera que su opinión no es tomada en cuenta, y un 29% no existe comunicación ni información necesaria para su trabajo entre sus jefes inmediatos; percibiendo sentimientos de aislamiento frente a sus compañeros en algunas actividades. De igual forma 33% no se sienten satisfechos con los incentivos proporcionados por la institución.

Por su parte Sierra (2015), en su investigación sobre el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, identificó un clima organizacional desfavorable, en tanto que los trabajadores encuestados aseveraron una mala remuneración, la que era muy diferente en comparación con los sueldos de su entorno social, no compensaba a la labor que realizaban; además las condiciones del lugar de trabajo eran inseguros, que representaban riesgos para su salud, la presencia de la identidad institucional era mínima, tampoco se brindaba oportunidades de desarrollo personal y por ende no se sentían motivados para desplegar un trabajo de calidad.

El estudio realizado por De Souza (2017), determinó que el clima organizacional de la Red de Salud Condorcanqui fue percibida en el nivel favorable por 64% de la muestra y en la misma proporción fue considerado como muy eficiente la variable gestión administrativa, de este modo evidenció moderada relación entre dichas variables ($\text{Tau-b de Kendall} = 0.729$ y $P < 0.01$). Este resultado indica que, en la Red de Salud en estudio, se posibilita una calidad de vida en el trabajo, dado el clima organizacional favorable que ofrece la institución contribuyendo a un ambiente de mayor respeto y

confianza entre sus trabajadores, optimizando de este modo, la calidad de los servicios y ayudando al desarrollo profesional.

Matos y Ramos (2018), en la investigación que analiza el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de una Institución Pública del Callao, la cual estaba dirigida a los servidores (empleados, CAS y obreros), observó que el clima organizacional se constituía en un factor clave del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Callao. Según los resultados de los cuestionarios, halló una alta relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de dicha municipalidad (Somers'd, Kendall's tau-c y Spearman's Rho). De este modo, evidenció que los servidores se sentían comprometidos con el desarrollo la municipalidad y satisfechos con las funciones que realizaban. Por tanto, reveló que el ambiente del centro de labores es un factor importante en el desempeño como mejor organización del tiempo y resolución eficaz de los problemas que se presentan en sus labores. En esta misma línea, Castañeda y Vásquez (2016), hacen mención que el desempeño laboral inadecuado del personal administrativo, se debe a la falta de planteamientos teóricos y estrategias sobre satisfacción al cliente, agregado a ello la falta de aprovechamiento de las experiencias exitosas sobre satisfacción al cliente, así como la de adecuación de los procedimientos administrativos aprobados. La pérdida de los valores institucionales y la falta de educación ciudadana es el más importante de los valores que moldean la pobre calidad de servicios que prestan las empresas e instituciones peruanas. Siendo un problema complejo que involucra el hogar, las instituciones educativas, los medios de comunicación y las instituciones públicas.

4.4. Aporte de la Investigación

La presente investigación pone en evidencia que el clima organizacional en el contexto del estudio, representa un aporte para el Servicio Administrativo de la UNHEVAL que según resultados se ubicó en el nivel moderado, el que se debe mejorar y hacerlo sostenible hacia el logro de una mejor calidad del servicio administrativo para la plena satisfacción de los usuarios. En torno a ello, los resultados de esta investigación contribuyen al conocimiento de la situación del Servicio Administrativo el que está supeditado a las mejores condiciones laborales como es el clima organizacional.

También. los resultados, del presente estudio aportan elementos de análisis relevantes ya que la información fue obtenida de parte del propio trabajador, siendo el principal activo en la organización, pues como menciona García (2009), el trabajador experimenta procesos de percepción a través de los sentidos, los organiza e interpreta sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente; destacando los factores organizacionales, aquellos elementos de la organización que se consideran influenciadores directos de la motivación y desempeño de los empleados y afectan la consecución de los objetivos organizacionales; y también, el comportamiento organizacional, interpretado como la manera en que las personas de forma individual y grupal actúan en las organizaciones.

CONCLUSIONES

En base a los resultados de la presente investigación, se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Primera:** Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y la Información y Comunicación que brinda el personal en el Servicio Administrativo de la UNHEVAL, siendo la relación moderada y positiva, [$r_s = 0.622$ y $p = 0.000$].
- Segundo:** Se relacionan con significancia estadística el Clima Organizacional y la capacidad de respuesta del personal durante el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, [$r_s = 0.694$ y $p = 0.000$].
- Tercero:** Se observó relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y el tiempo de espera para recibir la atención en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, [$r_s = 0.553$ y $p = 0.000$].
- Cuarto:** Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la empatía manifestada por el personal en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, [$r_s = 0.612$ y $p = 0.000$].
- Quinto:** Se confrontó relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y la cortesía expresada por el personal en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, [$r_s = 0.573$ y $p = 0.000$].
- Sexto:** Se constató relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y la competencia del personal expresada en el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, [$r_s = 0.575$ y $p = 0.000$].
- Séptimo:** De forma global, se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y el Servicio Administrativo que brinda el personal de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, durante el 2018", siendo la correlación moderada y positiva [$r_s = 0.617$ con $p = 0.000$], por lo que se rechazó la hipótesis nula

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta los hallazgos de la presente investigación realizada en el Servicio Administrativo de la Universidad Hermilio Valdizán, se arriba a las siguientes recomendaciones

A los responsables de la gestión de recursos humanos sector administrativo

Primera: Constituir un Equipo Técnico Institucional, por facultades y carreras, liderada por el área de Recursos Humanos, para desarrollar estrategias de motivación para la sostenibilidad de las condiciones laborales como es el clima organizacional, que genere un alto nivel de satisfacción de los mismos.

Segundo: Aplicar el modelo de gestión basada en procesos. Permite eliminar las barreras funcionales que construyen los departamentos de las organizaciones, integrando los procesos del sistema. Estos, se anticipan a las necesidades del cliente y por ende permite elevar el nivel de servicio a la sociedad que se beneficia del sistema.

Tercero: Establecer estrategias que permitan la medición periódica la satisfacción del Servicio Administrativo y de diseño de acciones de mejora para corregir los aspectos que muestran resultados desfavorables, debe ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión.

Cuarto: Se recomienda al jefe del Servicio Administrativo a realizar talleres vivenciales con mayor frecuencia, a fin de fortalecer el ambiente laboral previniendo los conflictos internos entre los trabajadores.

Al personal del Servicio Administrativo

Quinto: Al personal que labora en el Servicio Administrativo de la UNHEVAL, emplear información actualizada, para mejorar el nivel de satisfacción, asimismo realizar talleres para elevar el nivel de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

- Acosta R, L., y Ramírez A, F. (2015). Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital De Puente Piedra 2014. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima . Recuperado el 28 de noviembre de 2019, de file:///C:/Users/saga/Downloads/Acosta_RLR-Ram%C3%ADrez_AFM.pdf
- Alberca B, E., y Valentin V, C. (2017). Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. Universidad Inca Garcilazo de la Vega , Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. Lima. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETETA%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva S, O. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017. [tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Ancash. Recuperado el 29 de noviembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11937/alva_so.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anaya G, L., y Paredes R, J. (2015). Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano. [tesis de maestría], Universidad del Pacifico. Lima. Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1018/Lizeth_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1
- Apuntes sobre los servicios públicos, Apuntes de Contabilidad Financiera. (2015). Los servicios públicos com actividad estratégica. Madrid. Obtenido de <https://www.docsity.com/https://www.docsity.com/es/apuntes-sobre-los-servicios-publicos-1/605353/>
- Aquije C, D. (2019). Calidad de atención en el Seguro Integral de Salud en e Hospital Santa Maria del Socorro de Ica - 2019. Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales. Huánuco. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2342/AQUIJE>

%20C%C3%81CERES%20Diana%20Ysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Beraun H, T., y Zuñiga T, G. (2014). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán período 2011 - 2012 Huánuco . Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. Huánuco. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/423>
- Bernaola T, Al., y De La Cruz G, DG. (2015). La calidad de servicio y la satisfacción del hoesped del hospedaje "Las Buganvillas" del Distrito de Huancán - Huancayo, periodo 2014. Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Administración. Huancayo. Recuperado el 24 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4084/Bernaola%20Ticse%20-%20De%20La%20Cruz%20Garay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga V, G., y Wiese E, S. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la region Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Posgrado, Lambayeque. Recuperado el 21 de diciembre de 2019, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Bustamante U, M., Lapo M, M., y Grandón A, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. sCielo. Bogotá, Colombia. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a10.pdf>
- Calero M, J. (2016). Gestión Administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Universidad Nacional Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables y Financieras. Huacho. Recuperado el 15 de diciembre de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda M., y Vásquez G, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los esudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2015. Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Pimentel. Recuperado el 15 de diciembre de 2019, de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cendales G, J. (2014). Gestión por procesos para la satisfacción de los consumidores de servicios. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill. ISBN 970-10-6104-7. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiriboga V, MA. (2015). Clima organizacional y su relación con la rotación de personal en la planta de producción de la empresa Confiteca C.A. Universidad Central de Ecuador. Quito. Recuperado el 23 de noviembre de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7454>
- Chirinos A, Y., Meriño C, V., y Martínez M, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. EAN,, 19. doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Contreras F, S. (2015). Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior. Universidad Rafael Landívar , Facultad de Humanidades. Guatemala de la Asunción. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Contreras-Saida.pdf>
- Crespo C, A. (2014). Investigación y análisis del clima organizacional y la motivación de los empleados en la Clínica Santa Ana en el año 2013. Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20378>
- Cruz L, Y. (2009). La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades. Propuesta de criterios e indicadores cualitativos. [tesis doctoral]. Barcelona. Recuperado el 25 de noviembre de 2019, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5925/01Ycl01de01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Souza C, B. (2017). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. Universidad César Vallejo, Filial Pucallpa, Escuela de Posgrado. Ucayali. Recuperado el

12 de diciembre de 2019, de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16425>

Defensoria del Pueblo. (2019). El derecho a la educación inclusiva el derecho a la educación inclusiva. Barreras en la implementación de los servicios educativos públicos y privados para estudiantes con discapacidad y con otras necesidades educativas. Informe Defensorial N° 183. Obtenido de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/Informe-Defensorial-183-El-Derecho-a-la-Educaci%C3%B3n-Inclusiva.pdf>

Delgado E, A. (2017). El clima organizacioanl y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015 . Universidad de Huánuco, Escuela de Posgrado. Huánuco. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/604/T047_42492500M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Erazo C , y Salcedo S. (2018). Desarrollo socioemocional en los niños del 2° grado de la I.E. N° 23014 "Enrique Fraccia" de Nasca. Universidad Nacional de Huencavelica, Facultad de Educación. Huencavelica. Recuperado el 24 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1891/TESIS-SEG-ESP-2018-ERAZO%20CANALES%20CDIANA%20Y%20SALCEDO%20SALCEDO%20YETZABELL%20LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernandez C, L. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016. Univesidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21613/fernandez_c_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores O, S. (2015). Procesos administrativos y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega 2010-2013. [tesis maestría], Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Matagapa. Recuperado el 24 de noviembre de 2019, de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

García S, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Universidad del Valle, Cali. Recuperado el 28 de noviembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Guadarrama G, P. (S/F). Fundamentos Filosóficos y Epistemológicos de la investigación. archivo Chile - Historia Politico Social - Movimiento Popular, 55. Recuperado el 23 de noviembre de 2019, de http://www.archivochile.com/Ideas_Autores/guadarramapg/guadarramapg00012.pdf
- Guerrero G , P. (2015). Diseño de un plan de mejormiento para fortalecer el clima organizacional en la empresa construcción gerencia y proyectos especializados S.A.S. Universidad Autonoma de Occidente, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas , Santiago de Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/8309/1/T06261.pdf>
- Guevara P, X. (2018). Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Hernández S, R., Méndez V, S., y Contreras S, R. (2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. Contaduría y Administración. Recuperado el 29 de octubre de 2019, de [file:///C:/Users/saga/Downloads/374-373-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/saga/Downloads/374-373-1-PB%20(1).pdf)
- Huaman Portal, E. (2018). La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público - Cajamarca, 2018. Universidad Privada del Norte, Facultad de Administración de Empresas, Cajamarca. Recuperado el 24 de noviembre de 2019, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Elia%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juncos, S. (2008). Planificación Estratégica de Recursos Humanos. Facultad de Ciencias Médicas. Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/junco_silvia_b.pdf
- Komiya A. (2015). Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia. Obtenido de: <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Las Bases de la Filosofía. (2013). El Círculo de viena. Obtenido de <http://lasbasesdelafilosofia.blogspot.com/p/circulo-de-viena.html>
- Liza, M., y Barrantes B, L. (2018). Clima organizacional y el desempeño laboral de os trabajadores de la oficina general de planeamiento, presupuesto y modernización del Minitrio de Salud, Lima - 2017. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciecias Administrativas y Ciencias Económicas. Lima. Recuperado el 16 de

diciembre de 2019, de
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4275/Tesis%20-%20Vicente%20Gallo,%20Liza%20Quesquen%20y%20Barrantes%20Bravo_.pdf?sequence=1

- Matos P, J., y Ramos M, E. (2018). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una Institución Pública del Callao, año 2017. Universidad San Ignacio de Loyola., Facultad de Ciencias Empresariales. Lima. Recuperado el 06 de enero de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3540/1/2018_Matos-Paredes.pdf
- Miguel B, V., y Prieto B, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Cochabamba, Blivia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Ministerio de Educación. (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria. Lima. Obtenido de: <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Ministerio de Salud. (2009). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Perú. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Molina S, L., Briones V, Í., y Arteaga C (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. Ciencias Económicas y Empresariales. Comunicación corta, 13. Recuperado el 25 de noviembre de 2019, de <file:///C:/Users/saga/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885.pdf>
- Montoya A, C., y Boyero S, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2). Recuperado el 23 de noviembre de 2019, de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1126/1/EL%20RECURSO%20HUMANO%20COMO%20ELEMENTO%20FUNDAMENTAL%20PARA%20LA%20GESTI%20N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20ORGANIZ.pdf>
- Montoya M, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Lima. Obtenido de

file:///C:/Users/saga/Downloads/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACION.pdf

- Montoya V, E. (2017). La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro Yurimaguas - 2017. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Tarapoto. Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno P , N., y Sanchez P , F. (2014). Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Tunja. Universidad Nacional Abierta y a distancia . Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2781/40045463.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muños S, R. (2015). Clima organizacioanal y gestion administrativa en el área de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Huaura durante el año 2014. universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado. Lima. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/981/TM%20AD-%20Rh%20M96%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Murga V, V. (2013). Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores dela empresa DANPER S.A.C. Trujillo - La Libertad en el año 2013. [tesis pregrado], Unversidad Nacional de Trujillo , Facultad de Ciencias Sociales. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4215/MURGA%20VASQUEZ%20VILMA%20MELISA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios. (2019). Manual para la Implementación de la Norma Tecnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. (S. d. Pública, Ed.). Lima, Perú. Recuperado el 05 de enero de 2020, de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>
- Ocampos G , L., y Valencia C, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Red asistencial ESSALUD - TUMBES, 2016. Universida Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, Tumbes . Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ortega C, M. (2013). Los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato. Recuperado el 24 de noviembre de 2019, de <file:///C:/Users/saga/Downloads/93%20o.e..pdf>
- Ortega M, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Univerisdades Tecnologicas Privadas de Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativos. Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4308/Ortega_mc.pdf;jsessionid=29C22BA9817F92BABE7F0828DA67CBEA?sequence=1
- Pacheco M , J., y Capcha O, J. (2018). Intervencion de enfermeria en la mejora del clima organizacional Unidad Ejecutora 403 Salud Leoncio Prado, Huanuco - 2018. Universidad Nacional, Facultad de Enfermeria. Arequipa. Recuperado el 15 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9558/SEcaomjp%26pamijj1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Pacheco S , H. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingenieria Industrial. Lima . Recuperado el 26 de noviembre de 2019, de <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis7.pdf>
- Padrón G, J. (1992). Aspectos diferenciales de la Investigación Educativa. Obtenido de <https://www.grin.com/>: <https://www.grin.com/document/429231>
- Pedraza S, L. (2015). El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Enchapes Decorativos ENDESA S.A. [tesis pregrado], Universidad Central de Ecuador, Facultad de Ciencias Psicologicas. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7340/1/T-UCE-0007-342i.pdf>
- Peligros y riesgos, sistema de gestion de la SST. (2019). Responsabilidad del empleador en caso de accidentes laborales. Obtenido de: <https://www.nueva-iso-45001.com/2019/11/responsabilidad-del-empleador-en-caso-de-accidentes-laborales/>
- Pérez T, N., y Rivera C, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía

Peruana, periodo 2013. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios. Iquitos. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nes tor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pitter, W., y Rincón, E. ((S/F)). El Círculo de Viena y el Positivismo Lógico. Obtenido de www.entretemas.com: http://www.entretemas.com/ve/lineai/ArticulosAnteriores/CirculoDeViena_Pitter-Rincon.htm

Ponce, F., Ramón , M., y Suarez , E. (2017). Gestión del clima laboral se relaciona con el desempeño del personal administrativo en la Unheval. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Recuperado el 18 de diciembre de 2019

Puma C, Y. (2019). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral administrativo en el nivel central de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Lima. Recuperado el 01 de febrero de 2020, de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1904/1/Yuli%20Puma_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf

Quevedo F , B., y Riojas V, J. (2015). Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ASCL. S.R.L. Corredores de seguros, basada en la teoría antropologica de la motivación de Pérez López. [tesis pregrado], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Chiclayo. Recuperado el 20 de diciembre de 2019, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/70/1/TL_QuevedoFos saBrigette_RiojasVillegasJavier.pdf

Quispe Aquino, N. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empreserial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. 112, Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas. Recuperado el 27 de noviembre de 2019, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos M , D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y A Distancia, Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades, Colombia. Recuperado el 14 de enero de 2020, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografi>

a%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=C6E080E2976BF64E2D2AA9F6EC272EB3.jvm1?sequence=1

Rivero H, V. (2013). Identidad y expectativas psicosociales. SciELO - Scientific Electronic Library Online(10). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322013000200004

Rojas G , W. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Region Ica, año 2016. Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela de Posgrado, Lima . Recuperado el 14 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar E, J., Guerrero P, J., Machado R, Y., y Cañedo A, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. SciELO - Scientific Electronic Library Online, 20(4). Recuperado el 27 de noviembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Sanabria B, C. (2016). Propuesta estrtegica para el fortalecimiento y mejoramiento del clima organizacional de posible Costa Rica. Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Posgrado, Costa Rica. Obtenido de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/29206/Carolina%20Sanabria%20Bonilla%20-%20B38878%20-%20Gerencia%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez P, Y. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26059?locale-attribute=en>

Segredo P, A. (2013). Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana: Revista Cubana de Salud Pública. Recuperado el 28 de diciembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21430556017.pdf>

Sepúlveda. (2019). Ambiente social. Obtenido de: <https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/ambiente-social/>

- Servicios Logísticos Profesionales. (2018). Servicio al cliente: La clave para tu empresa de logística. Recuperado el 25 de noviembre de 2019, de <https://whmlogistica.com/>: <https://whmlogistica.com/blogs/servicio-al-cliente.html>
- Sierra García , M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, alta verapaz. Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Obtenido de www.sineace.gob.pe: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Soria P, C. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en docentes y personal administrativo de la I.E. N° 32629 La Punta del Distrito de Umari de Pachitea - Huánuco, 2018. Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales , Huánuco. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1543/SORIA%20PARDAV%20Cinthia%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tipacti C, C. (2016). Relación entre la percepción del clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana. Universidad Peruana Cayetano Heredia , Facultad de Psicología , Lima. Recuperado el 29 de noviembre de 2019, de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4348/Relacion_TipactiCastillo_Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tipián E, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 14 de diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1
- Torrado S, J. (2016). Innovación, Gestión y Marco Jurídico. Servicios Administrativos. España. Recuperado el 28 de noviembre de 2019, de <http://juliantorrado.com/acerca-de/sobre-mi/>

- Torres P, E., y Zegarra U, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno -2014 – Perú. SciELO . Recuperado el 25 de noviembre de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001
- Umbacia P, Y., y Méndez P, L. (2018). Estrategia para medir el nivel de clima laboral en el Instituto Nacional Penitenciario INPEC, Reclusión de Mujeres. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Bogotá. Recuperado el 28 de noviembre de 2019, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6487/2/2018_estrategia_clima_laboral.pdf
- Universidad de Ciencias y Humanidades. (2015). Estatuto de la Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 21 de diciembre de 2019, de <http://www.uch.edu.pe/sites/default/files/PDF/estatutoUCH-final.pdf>
- Vera C,M., y Samudio M, (2013). Clima organizacional de enfermería en los Hospitales Regionales del Instituto de Previsión Social. Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2) Diciembre 2013: 41-54. Obtenido de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Villalobos, M. (2011). Gestión Administrativa del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia. Maracaibo, Venezuela. Universidad de Zulia. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z2931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf
- Williams Rodriguez , L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. Nuevo León. Obtenido de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Yachas E, E. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del Hospital Vitarte, año 2016. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9132/Yachas_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS


UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSTGRADO
ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA


TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿El Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, entorno a un clima laboral favorable, evidencia diferencias según áreas de estudios durante el 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo entorno al clima organizacional que brinda la UNHEVAL entre las áreas de Ciencias de la Salud y de Ciencias de la Educación – Sociales? 2. ¿Se diferencian la percepción del Servicio Administrativo entorno al clima organizacional que brinda la UNHEVAL entre las áreas de Ciencias de la Salud e Ingenierías?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar que el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, entorno al clima organizacional; evidencia diferencias según áreas de estudios durante el 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Comparar las diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL en torno al clima organizacional, entre las áreas de Ciencias de la Salud y de Ciencias de la Educación – Sociales 2. Contrastar las diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL en torno al clima organizacional, entre las áreas de Ciencias de la Salud e Ingenierías.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de estudio, durante el 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS 1.- Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Salud y de Ciencias de la Educación – Sociales, durante el 2018 2.- Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Salud e Ingenierías, durante el 2018</p>	<p>V. INDEPENDIENTE</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Indicadores Relaciones interpersonales Estilos de conducción Sentido de pertinencia Retribución Disponibilidad de recurso Claridad y coherencia en la dirección Valores colectivos</p>	<p>MÉTODO Descriptivo</p> <p>DISEÑO cuasi experimental ex post facto</p> <p>POBLACIÓN Estará constituido por 550 administrativos y 150 usuarios</p> <p>MUESTRA Estará conformada por 150 administrativos y 150 usuarios.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>3. ¿Se evidencian diferencias en la percepción del Servicio Administrativo entorno al clima organizacional que brinda la UNHEVAL entre las áreas de Ciencias de la Salud y Ciencias Administrativas y Empresariales?</p> <p>4. ¿Cuál es la diferencia en la percepción del Servicio Administrativo entorno al clima organizacional que brinda la UNHEVAL entre las áreas de Ciencias de la Educación - Sociales e Ingenierías?</p> <p>5. ¿Se comprueban diferencias en la percepción del Servicio Administrativo entorno al clima organizacional que brinda la UNHEVAL entre las áreas de Ciencias de la Educación - Sociales y de Ciencias Administrativas - Empresariales?</p> <p>6. ¿Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo entorno al clima organizacional que brinda la UNHEVAL entre las áreas de Ingenierías y de Ciencias Administrativas - Empresariales?</p>	<p>3. Comprobar las diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Salud y Ciencias Administrativas y Empresariales.</p> <p>4. Evidenciar las diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Educación - Sociales e Ingenierías</p> <p>5. Probar las diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Educación - Sociales y de Ciencias Administrativas - Empresariales</p> <p>6. Examinar las diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL en torno al clima organizacional entre las áreas de Ingenierías y de Ciencias Administrativas - Empresariales.</p>	<p>3.- Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Salud y Ciencias Administrativas y Empresariales, durante el 2018</p> <p>4.- Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Educación - Sociales e Ingenierías, durante el 2018</p> <p>5.- Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ciencias de la Educación - Sociales y de Ciencias Administrativas - Empresariales, durante el 2018</p> <p>6.- Existen diferencias en la percepción del Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, en torno al clima organizacional entre las áreas de Ingenierías y de Ciencias Administrativas - Empresariales, durante el 2018</p>	<p>V. DEPENDIENTE</p> <p>Servicio Administrativo</p> <p>Indicadores</p> <p>Satisfacción con la atención</p> <p>Satisfacción con el proceso</p> <p>Satisfacción con el funcionamiento</p>		
---	---	---	---	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

Investigadora

Laura Mery VARA PASQUEL, alumna de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Introducción / Propósito

Determinar que el Servicio Administrativo que brinda la UNHEVAL, entorno al clima organizacional; evidencia diferencias según áreas de estudios durante el 2018.

Procedimientos

Se le aplicará dos guías de entrevista. Sólo se tomará un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos.

Riesgos / incomodidades

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

Beneficios

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada.

Alternativas

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Compensación

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

Confidencialidad de la información

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que sólo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Problemas o preguntas

Escribir al Email: aura_vara_pasquel@hotmail.com o comunicarse al Cel. 964617918.

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Nombres y firmas del participante y responsable de la investigación

Firma de la participante:.....

Firma de la investigadora:.....



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSTGRADO



AVISO DE CONFIDENCIALIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2018

Yo, Laura Mery Vara Pasquel responsable de la presente investigación mantendré bajo reserva y no podré propagar, difundir o usar en beneficio propio o de terceros la totalidad o parte de cualquier dato o información considerada en esta investigación.

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales. En ninguno de los informes del estudio aparecerá su nombre y su identidad, no será revelada a persona alguna salvo para cumplir los fines del estudio.

El acceso a dicha información quedará restringido al personal designado al efecto o a otro personal autorizado que estará obligado a mantener la confidencialidad de la información. Los resultados del estudio podrán ser comunicados a las autoridades universitarias y, eventualmente, a la comunidad científica a través de congresos y/o publicaciones.

De acuerdo con las normas de la universidad, usted tiene derecho al acceso a sus datos personales; asimismo, si está justificado, tiene derecho a su rectificación y cancelación.

LAURA MERY VARA PASQUEL
Responsable de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO



ANEXO 03: INSTRUMENTOS
GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS Y ACADÉMICAS

Código:

Fecha __ / __ / ____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: el clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018.

INSTRUCCIONES. Estimado/a señor, señora, señorita, lo saludo muy cordialmente y le comunico que se está desarrollando un estudio que analiza la relación del Clima Organizacional con el Servicio Administrativo que brindan los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, en tal sentido apelo a su colaboración y le solicito que lea atentamente el contenido de la presente encuesta que totalmente personal, anónimo y confidencial, por lo que es importante responder con la veracidad del caso los datos de sus características personales y académicas. La respuesta de esta encuesta no le irrogará más de 15 minutos aproximadamente de su tiempo.

Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas. Es necesario responder todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

I. Características sociodemográficas:

Edad

1. ¿Cuántos años tiene usted?

Sexo

2. ¿A qué género pertenece?

Masculino ()

Femenino ()

Procedencia

3. ¿De dónde procede usted?

Del departamento de Huánuco ()

De otro departamento del Perú ()

II. Características académicas:

Área profesional de estudio

4. ¿Cuál es la especialidad o área profesional que estudia?

Ciencias de la salud ()

Ciencias de la educación y sociales ()

Ingenierías ()

Ciencias administrativas y Empresariales ()

Ciclo de estudios

5. ¿Cuál es el ciclo de estudios que cursa?

Ciclo I () Ciclo II () Ciclo III () Ciclo IV ()



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO



**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
ADMINISTRATIVO QUE BRINDA LA UNHEVAL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

INSTRUCCIONES: Apreciado usuario. La UNHEVAL, requiere conocer su percepción sobre la calidad del SERVICIO ADMINISTRATIVO que brinda a los usuarios, en tal sentido, apelo a su colaboración y le solicito se sirva responder el presente cuestionario con total sinceridad; considerando que el mismo no constituye un examen de conocimiento. Dicho cuestionario presenta un conjunto de características a evaluarse, cada una de ellas va seguida de cuatro posibles alternativas de respuestas que se debe calificar de la siguiente manera:

4	3	2	1
Siempre	Frecuentemente	Algunas Veces	Nunca

Gracias por su colaboración

Nº	ÍTEMS	4	3	2	1
Información facilitada					
01	El servicio brinda información de forma clara y comprensible sobre la atención a los usuarios				
02	El servicio brinda información útil				
03	Los medios publicitarios y de información utilizados son diversos (carteles, folletos, impresos, etc.)				
04	La información que brinda el servicio es accesible				
05	El servicio difunde los resultados de su gestión periódicamente				
06	Los medios de difusión de la información que brinda el servicio cuenta con imagen adecuada				
07	Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio				

08	Los empleados del servicio nunca están demasiado ocupados para responder preguntas de los usuarios				
Capacidad de respuesta					
09	La prestación del servicio es de buena calidad desde la primera vez				
10	El flujo del trámite es pertinente				
11	Las respuestas que otorga el servicio cuentan con canales adecuados				
12	Existe respuesta favorable ante quejas o aspectos de mejora				
13	La unidad o servicio realiza la labor esperada				
14	El servicio brinda garantía de las soluciones a las demandas de los usuarios				
Tiempo de espera					
15	El tiempo de espera haciendo cola es reducido				
16	El tiempo de espera para recibir atención en el servicio es el adecuado				
17	Los trámites que se realizan en el servicio cumple el tiempo convenido				
18	El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios				
19	El servicio tiene horarios de trabajo amplios				
Empatía					
20	El servicio brinda atención individualizada				
21	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios				
22	El personal del servicio soluciona satisfactoriamente las demandas de los usuarios				
Amabilidad y cortesía					
23	El personal trata al usuario de forma amable y cortés				
24	El personal del servicio siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios				
25	El personal tiene un trato equitativo con todos los afiliados				
26	Cuando un usuario tiene un problema, el personal muestra sincero interés en solucionarlo				
Competencia					

27	El personal del servicio tiene conocimiento suficiente para responder las demandas de los usuarios				
28	El servicio prestado se ajusta las necesidades de los usuarios				
29	Los usuarios se sienten seguros en las respuestas que brinda el servicio				
30	Existe satisfacción por el servicio prestado				

	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
Valoración total	114 - 120	108 - 113	102 - 107	≤ 101
Valoración parcial				
Información y comunicación	27 - 32	22 - 26	17 - 21	≤ 16
Capacidad de respuesta	20 - 24	16 - 19	10 - 15	≤ 9
Tiempo de espera	18 - 20	15 - 17	12 - 14	≤ 11
Empatía	10 - 12	8 - 9	6 - 7	≤ 5
Amabilidad y cortesía	13 - 16	10 - 12	7 - 9	≤ 6
Competencia	13 - 16	10 - 12	7 - 9	≤ 6



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO



CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El clima organizacional y su relación con el Servicio Administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2018

INSTRUCCIONES: Estimado/a señor, señora, señorita, lo saludo muy cordialmente y le comunico que se está desarrollando un estudio que analiza la relación del Clima Organizacional con el Servicio Administrativo que brindan los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, en tal sentido apelo a su colaboración y le solicito que responda el siguiente cuestionario con total sinceridad, considerando que el mismo no constituye un examen de conocimiento. Cada pregunta se deberá responder marcando con un aspa (X) en el casillero que a su criterio corresponde, considerando la siguiente puntuación:

4	3	2	1
Siempre (S)	Frecuentemente(F)	Algunas Veces(AV)	Nunca(N)

Gracias.

Nº	ÍTEMS	S	F	AV	N
AMBIENTE SOCIAL					
Fluidez en la comunicación					
1	¿La comunicación entre el personal de una misma área es fluida?				
Trato adecuado a los subordinados					
2	¿Los jefes de la Institución tratan bien a sus subordinados?				
Se siente a gusto con su grupo de trabajo					
3	¿Le es agradable trabajar en su grupo de trabajo?				
Las personas que laboran en su sección se apoyan mutuamente					
4	¿Para sacar adelante el trabajo, las personas de su sección se ayudan unas con otras?				
Existe aportación entre compañeros de trabajo					
5	¿En la Institución se fomenta a la cooperación entre compañeros de trabajo?				
Se entienden bien entre compañeros de trabajos					
6	¿Se lleva usted bien con sus compañeros de trabajo?				
Existe inconvenientes en el trabajo					
7	¿Tiene problemas con alguno o algunos de ellos?				
Sus jefes de trabajo le tratan bien					

8	¿Sus jefes le tratan normalmente bien, con amabilidad?						
Sus jefes son rigurosos							
9	¿Sus jefes son demasiados exigentes, a su juicio, con Ud. ¿En su trabajo?						
Existe falta de comprensión por su jefe							
10	¿Siente que existe falta de comprensión hacia Ud. por parte de su jefe?						
Considera a su jefe autoritario							
11	¿Considera a su jefe autoritario?						
Considera a su jefe participativo							
12	¿Considera a su jefe participativo?						
Dialoga a en equipo con su jefe y compañeros							
13	¿Trabaja con su jefe y compañeros, a su juicio, en autentico equipo?						
Se considera vigilado por sus jefes							
14	¿Se considera continuamente vigilado por su jefe o jefes?						
Existe comunicación ascendente en su institución							
15	¿Existe una buena comunicación de arriba hacia abajo en su institución entre jefes y subordinados?						
Existe comunicación descendente en su institución							
16	¿Existe buena comunicación de abajo a arriba, en la Institución, entre jefes y subordinados?						
El jefe escucha las sugerencias de los empleados							
17	¿Considera que en la Institución su jefe o jefes escuchan las sugerencias de los empleados y tiene en consideración sus iniciativas personales?						
Se resuelve los conflictos de inmediato							
18	¿Si ocurre algún conflicto laboral en la Institución se resuelve rápidamente?						
EXPECTATIVAS PERSONALES				S	F	AV	N
Está satisfecho con su trabajo							
19	¿Está usted satisfecho con las labores que realiza la Institución?						
Los trabajadores trabajan con ideas innovadoras							
20	¿En la organización es posible realizar el trabajo con ideas innovadoras de los trabajadores?						
Su trabajo le ayuda a su desarrollo personal o profesional							
21	¿El trabajo que realiza lo llevara a una realización personal y/o profesional?						
El puesto que ocupa está relacionada con su titulación académica							
22	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación, en su caso, con la titulación académica que Ud. tiene?						
El puesto que ocupa está relacionado con su experiencia anterior							
23	¿El puesto que usted ocupa en la Institución está en relación, en su caso, con la experiencia anterior que Ud. tenía cuando entro en ella?						

Se considera sobrestimado el puesto que ocupa					
24	¿Se considera infravalorado por el puesto de trabajo que ocupa en la Institución?				
Los puestos importantes están ocupados por personas de bajo nivel					
25	¿Los puestos mejores o más importantes que el suyo están ocupado por personas de menos nivel, capacidad y experiencia que usted?				
El puesto que ocupa está calificado por sus jefes					
26	¿Considera que el puesto que actualmente ocupa, está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o jefes?				
Está bien remunerado					
27	¿Considera usted que está bien remunerado?				
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		S	F	AV	N
Los trabajadores no respetan su hora de entrada y de salida					
28	¿En la Institución la mayoría de trabajadores empieza a trabajar después de la hora de llegada y se prepara para retirarse antes de la hora de salida?				
Existe programación las rotaciones					
29	¿Existe un programa de rotaciones de puestos en la Institución?				
Está de acuerdo con sus rotaciones					
30	¿Está de acuerdo con las rotaciones que se realizan?				
Existe sobrecarga laboral por parte de sus jefes					
31	¿Existe mucha presión por parte de sus jefes en el trabajo?				
Existe reconocimiento por su desempeño					
32	¿En la Institución reconocen a los trabajadores por sus resultados?				
Incentivan su buena labor					
33	¿Sus jefes le incentivan a realizar un buen trabajo?				
Se siente realizado					
34	¿Se siente realizado en su trabajo?				
RESPONSABILIDAD LABORAL		S	F	AV	N
Tiene suficiente autonomía en su labor					
35	¿Tiene suficiente autonomía para hacer los trabajos de los cuales es responsable?				
Utiliza la mayor parte de sus capacidades en el trabajo					
36	¿Hace uso de la mayor parte de sus conocimientos y habilidades en el trabajo que realiza?				
Siente que su trabajo es significativo y legal					
37	¿Siente que el trabajo que hace es importante y válido?				
Es autónomo					
38	¿Tiene bastante autonomía en su trabajo?				
Es dependiente por parte de sus jefes en el trabajo					
39	¿Depende por completo, habitualmente, para hacer su trabajo de lo que le dicen que haga o le mandan su jefe o jefes?				

Prefiere obedecer órdenes o instrucciones				
40	¿Prefiere disponer de iniciativas, con sus responsabilidades consiguientes, a obedecer siempre instrucciones?			

	Favorable	Medianamente favorable	Desfavorable
Valoración total	81 - 120	41 - 80	≤ 40
Valoración parcial			
ambiente social	26 - 41	14 - 25	≤ 13
expectativas personales	13 - 21	14 - 25	≤ 13
comportamiento organizacional	13 - 21	5 - 12	≤ 4
responsabilidad laboral	7 - 13	1 - 6	≤ 1

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN - HUANUCO

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto: Dr. Aurelio Simón Rosas
 1.2. Cargo e institución donde labora: docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán
 1.3. Nombre de la investigación: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN,"
 1.4. Tipo de instrumento a evaluar : Cuestionario
 1.5. Cuestionario: 2. Variable Dependiente: SERVICIO ADMINISTRATIVO.
 1.6. Autora de Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
 Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No cumple con el criterio	Regular	Aceptable	Muy aceptable	Observaciones o sugerencias
		1	2	3	4	
V. CLARIDAD	Los ítems se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.			X		
VI. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.				X	
III. CONSISTENCIA	El instrumento se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.				X	
VII. COHERENCIA	Los ítems tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.			X		
VIII. METODOL OGIA	Responde al propósito de la investigación.			X		


PROMEDIO DE VALORACION:

14

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

LUGAR Y FECHA: Huánuco, 22/09/18


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 22404209



**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUANUCO**

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto: DR. AGASTIN ROJAS FLORES
- 1.2. Cargo e institución donde labora: docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán
- 1.3. Nombre de la investigación: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN,"
- 1.4. Tipo de instrumento a evaluar : Cuestionario
- 1.5. Cuestionario: 1. Variable Independiente: CLIMA ORGANIZACIONAL
- 1.6. Autora de Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No cumple con el criterio	Regular	Aceptable	Muy aceptable	Observaciones o sugerencias
		1	2	3	4	
I. CLARIDAD	Los ítems se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.				X	
II. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.				X	
III. CONSISTENCIA	El instrumento se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.			X		
III. COHERENCIA	Los ítems tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.			X		
IV. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.			X		

PROMEDIO DE VALORACION:

17

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

.....

.....

.....

LUGAR Y FECHA: Hco. 28/09/18

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 22674143



**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUANUCO**

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES


- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto: DR. AGUSTIN ROJAS FLORES
- 1.2. Cargo e institución donde labora: docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán"
- 1.3. Nombre de la investigación: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN, "
- 1.4. Tipo de instrumento a evaluar : Cuestionario
- 1.5. Cuestionario: 2. Variable Dependiente: SERVICIO ADMINISTRATIVO.
- 1.6. Autora de Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No cumple con el criterio	Regular	Aceptable	Muy aceptable	Observaciones o sugerencias
		1	2	3	4	
V. CLARIDAD	Los ítems se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.				X	
VI. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.				X	
III. CONSISTENCIA	El instrumento se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.			X		
VII. COHERENCIA	Los ítems tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.			X		
VIII. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACION: 18

OPINIÓN DE APLICABILIDAD
.....
.....
.....
.....

LUGAR Y FECHA: Hco. 28/09/18.



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 72674143



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUANUCO

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto: Jesús Arturo Ortiz Morote
- 1.2. Cargo e institución donde labora: docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán
- 1.3. Nombre de la investigación: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN,"
- 1.4. Tipo de instrumento a evaluar : Cuestionario
- 1.5. Cuestionario: 2. Variable Dependiente: SERVICIO ADMINISTRATIVO.
- 1.6. Autora de Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
 Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No cumple con el criterio	Regular	Aceptable	Muy aceptable	Observaciones o sugerencias
		1	2	3	4	
V. CLARIDAD	Los ítems se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.			✓		
VI. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.				✓	
III. CONSISTENCIA	El instrumento se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.			✓		
VII. COHERENCIA	Los ítems tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.			✓		
VIII. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.			✓		

PROMEDIO DE VALORACION:

16

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

.....

.....

.....

LUGAR Y FECHA: Huanuco 26 de setiembre

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 09356302

[Firma manuscrita]



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUANUCO

FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto: Jesús Arturo Ortiz Morote
- 1.2. Cargo e institución donde labora: docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán
- 1.3. Nombre de la investigación: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN,"
- 1.4. Tipo de instrumento a evaluar : Cuestionario
- 1.5. Cuestionario: 1. Variable Independiente: CLIMA ORGANIZACIONAL
- 1.6. Autora de Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No cumple con el criterio	Regular	Aceptable	Muy aceptable	Observaciones o sugerencias
		1	2	3	4	
I. CLARIDAD	Los ítems se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.				✓	
II. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.			✓		
III. CONSISTENCIA	El instrumento se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.			✓		
III. COHERENCIA	Los ítems tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.				✓	
IV. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.			✓		

PROMEDIO DE VALORACION:

17

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

LUGAR Y FECHA : HUANUCO 26 de setiembre


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI : 09356302



“ AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO ”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO



FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto : Mercedes Elizabeth MALPARTIDA PÉREZ
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad de Huánuco
- 1.3. Nombre de la Investigación : “ EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN, 2014”
- 1.4. Tipo de instrument a evaluar : Cuestionario
- 1.5. Cuestionario: 1. Variable 1: Clima Organizacional.
- 1.6. Autora del Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
 Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No Cumple	Regular	Aceptable	Muy Aceptable	Observaciones o sugerencias
I. CLARIDAD	Los items se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semantica son adecuadas				/	
II. SUFICIENCIA	Los items que pertenecen a una misma dimension bastan para obtener la medición de ésta.			✓		
III. CONSISTENCIA	El instrument se relaciona pertinentemente con la formulación del problema , los objetivos y la hipótesis.				✓	
IV. COHERENCIA	Los items tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.				✓	
V. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.			✓		

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

LUGAR Y FECHA: 25 - 09 - 18

.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

AUTORIZADO POR RESOLUCIÓN Nº 4200-2017 /REGISTRADO EN EL LIBRO Nº 1, A FOJAS Nº 301

DNI: 40398238



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO



FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y Apellidos del Experto : Mercedes Elizabeth MALPARTIDA PÉREZ
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad de Huánuco
 1.3 Nombre de la Investigación : " EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
 CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
 HERMILIO VALDIZAN, 2014"
 1.4 Tipo de instrument a evaluar : Cuestionario
 1.5 Cuestionario: 2. Variable D: Servicio Administrativo.
 1.6 Autora del Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
 Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No Cumple	Regular	Aceptable	Muy Aceptable	Observaciones o sugerencias
I. CLARIDAD	Los items se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semantica son adecuadas				✓	
II. SUFICIENCIA	Los items que pertenecen a una misma dimension bastan para obtener la medición de ésta.			✓		
III. CONSISTENCIA	El instrument se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.				✓	
IV. COHERENCIA	Los items tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.				✓	
V. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.			✓		

PROMEDIO DE VALORACIÓN :

18

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

LUGAR Y FECHA: 25 - 09 - 18

.....
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

AUTORIZADO POR RESOLUCIÓN Nº 4200-2017 / REGISTRADO EN EL LIBRO Nº 1, A FOJAS Nº 301
 DNI: 40398238



" AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO "
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO



FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos del Experto : Enit Ida VILLAR CARBAJAL
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Principal, Facultad Enfermería -UNHEVAL
 1.3. Nombre de la Investigación : " EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
 CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
 HERMILIO VALDIZAN, 2014"
 1.4. Tipo de instrument a evaluar : Cuestionario
 1.5. Cuestionario: 1. Variable I.: Clima Organizacional.
 1.6. Autora del Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
 Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No Cumple	Regular	Aceptable	Muy Aceptable	Observaciones o sugerencias
I. CLARIDAD	Los ítems se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas			✓		
II. SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.			✓		
III. CONSISTENCIA	El instrument se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.				✓	
IV. COHERENCIA	Los ítems tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.			✓		
V. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN :

17

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento debe ser aplicado

LUGAR Y FECHA : *27-09-18*

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 22408286



" AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO "
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO



FORMATO PARA JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y Apellidos del Experto : Enit Ida VILLAR CARBAJAL
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Principal Facultad Enfermería - UNHEVAL
 1.3 Nombre de la Investigación: " EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
 CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
 HERMILIO VALDIZAN, 2014"
 1.4 Tipo de instrument a evaluar : Cuestionario
 1.5 Cuestionario: 2. Variable D.: Servicio Administrativo.
 1.6 Autora del Instrumento : Laura Mery Vara Pasquel
 Doctorando en Ciencias de la Educación

INDICADORES	CRITERIOS	No Cumple	Regular	Aceptable	Muy Aceptable	Observaciones o sugerencias
I. CLARIDAD	Los items se comprenden fácilmente, es decir su sintáctica y semantica son adecuadas			✓		
II. SUFICIENCIA	Los items que pertenecen a una misma dimension bastan para obtener la medición de ésta.			✓		
III. CONSISTENCIA	El instrument se relaciona pertinentemente con la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis.				✓	
IV. COHERENCIA	Los items tiene relación lógica con las dimensiones e indicadores que se están midiendo.			✓		
V. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación.			✓		

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

16

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento debe ser aplicado

LUGAR Y FECHA: 27-09-18

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 224082862

NOTA BIOGRÁFICA



Laura Mery Vara Pasquel. Nació en Jesús, provincia de Lauricocha, Departamento de Huánuco – Perú, el 16 de marzo de 1958, hija de don José Vara Verde, y de doña Cira Pasquel Carbajal, personas notables de la Provincia de Lauricocha.

Desde mi infancia soñaba con ser profesora, en su niñez, estudió en la Institución Educativa de Mujeres

N°308 – Jesús- Lauricocha, sus estudios de nivel secundario lo realizó en el Colegio Emblemático nuestra Señora de las Mercedes, del distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco. Sus estudios superiores lo realizó en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, habiendo egresado en el año 1990, en el año 1993 se tituló como Licenciada en Educación en la especialidad de Matemática y Física; a partir del año 1996 inició el ejercicio de la carrera docente en el nivel secundario de menores, contratada por horas, en diversas Instituciones Educativas de la Provincia de Huánuco, posteriormente estudio la Maestría en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de la ciudad de Huánuco, y en el año 2002 obtuvo el Grado de Magister en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo.

En la actualidad viene laborando en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en las que desempeñó cargos administrativos en la Dirección de Asuntos Académicos, Biblioteca Central, Cooperación Técnica Internacional, Grados y Títulos y últimamente en la Dirección Universitaria de Investigación desde el año 2017 a la fecha, demostrando siempre su vocación de servicio, empatía e identificación institucional.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado; siendo las 07:00h, del día **lunes 30 DE DICIEMBRE DE 2019**; la aspirante al **Grado de Doctor en Ciencias de la Educación**, Doña, **Laura Mery VARA PASQUEL**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN, 2018"**, ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

- | | |
|---|------------|
| Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA | Presidente |
| Dr. Ciro Angel LAZO SALCEDO | Secretario |
| Dr. Pío TRUJILLO ATAPOMA | Vocal |
| Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA | Vocal |
| Dr. Edwin Roger ESTEBAN RIVERA | Vocal |

Asesora de tesis: Dra. Tomasa Veronica CAJAS BRAVO (Resolución N° 02942-2015-UNHEVAL/EPG-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Doctorando la Nota de Diecisiete (17)

Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman la presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 7:55 horas del 30 de diciembre de 2019.

PRESIDENTE
DNI N° 04025628

SECRETARIO
DNI N° 22415868

VOCAL
DNI N° 22432324

VOCAL
DNI N° 224128962

VOCAL
DNI N° 20719662

Legenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01630-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: Vara Pasquel Laura Mery.

DNI: 22435365 Correo electrónico: laura-vara-pasquel@hotmail.com

Teléfonos Casa 037384 Celular 964617918 Oficina 591060

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Doctorado:	<u>Ciencias de la Educación</u>

Grado Académico obtenido:

Doctor

Título de la tesis:

El clima organizacional y su relación con el servicio Administrativo de la Universidad Hermilio Valdizán 2018.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

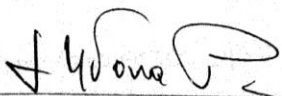
En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 24 NOV. 20


Firma del autor