

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**“EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN,  
HUÁNUCO 2019”**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**TESISTA: LUCY ROSALES FLORES**

**ASESOR: DR. CAYTO DIDI MIRAVAL TARAZONA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado con mucho amor a mi hija, padre y familia quienes siempre me alentaron a seguir superándome y luchando constantemente para alcanzar mis sueños.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y a la Escuela de POSGRADO por la oportunidad de realizar mis estudios académicos dentro de sus instalaciones.

## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos profundos a:

Dios por ser el pilar principal en mi vida y darme la fortaleza de seguir adelante.

Los directivos y docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, por permitir mi desarrollo profesional y personal, para poder alcanzar un grado académico muy importante.

El autor

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “El clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, referente al tipo de investigación es prospectiva y transversal con un solo corte muestral, respecto al nivel corresponde al nivel correlacional, en cuanto al diseño de investigación corresponde al diseño no experimental, transversal y correlacional, respecto a la técnica e instrumento de investigación, se empleó la encuesta y cuestionario, el cual estuvo conformado de 18 preguntas para evaluar el clima institucional y 14 preguntas para evaluar el desempeño laboral, respecto a la población estuvo constituida por el total (376) de trabajadores de la UNHEVAL y la muestra por el 40% de la población, equivalente a 150 trabajadores. Al culminar la presente investigación se halló un  $r$  de Pearson = 0,79 y  $p$  valor = 0,032, concluyendo que, existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, clima institucional, personal administrativo.

## ABSTRACT

The present investigation titled: "The institutional climate and its relation with the labor performance of the administrative staff of the National University Hermilio Valdizán, Huánuco 2019", had like objective determine the relation that exists between the institutional climate and the labor performance of the administrative personnel. The research was carried out under the quantitative approach, referring to the type of research is prospective and cross-sectional with a single sample cut, with respect to the level corresponding to the correlational level, in terms of the research design corresponds to the non-experimental, cross-sectional and correlational design, with respect to the technique and research instrument, the survey and questionnaire was used, which was made up of 18 questions to evaluate the institutional climate and 14 questions to evaluate the work performance, with respect to the population was constituted by the total (376) of workers of the UNHEVAL and the sample by 40% of the population, equivalent 153 workers. At the end of the present investigation, Pearson's  $r = 0.79$  was found and  $p$  value = 0.032, concluding that there is a significant relationship between the institutional climate and the work performance of the administrative staff of the National University Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Keywords:** Labor performance, institutional climate, administrative staff.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
<b>1.1. Fundamentación del problema de investigación</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Justificación</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Importancia o propósito</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. Limitaciones</b> .....	<b>6</b>
<b>1.5. Formulación del problema de investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>1.6. Formulación de los objetivos</b> .....	<b>7</b>
<b>1.7. Formulación de las hipótesis</b> .....	<b>8</b>
<b>1.8. Variables</b> .....	<b>9</b>
<b>1.9. Operacionalización de variables</b> .....	<b>10</b>
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	12
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	<b>15</b>
2.3. Bases conceptuales.....	<b>28</b>
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	33
<b>3.1. Ámbito</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2. Población</b> .....	<b>33</b>
<b>3.3. Muestra</b> .....	<b>33</b>
<b>3.4. Nivel y tipo de estudio</b> .....	<b>34</b>
<b>3.5. Diseño de investigación</b> .....	<b>34</b>
<b>3.6. Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>34</b>
<b>3.7. Validación y confiabilidad del instrumento</b> .....	<b>35</b>
<b>3.8. Procedimiento</b> .....	<b>35</b>
<b>3.9. Tabulación</b> .....	<b>35</b>
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
<b>4.1. Análisis descriptivo</b> .....	<b>36</b>

<b>4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis .....</b>	<b>74</b>
<b>4.3. Discusión de resultados .....</b>	<b>78</b>
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
ANEXOS .....	91
<b>Anexo 01. Matriz de consistencia .....</b>	<b>92</b>
<b>Anexo 02. Cuestionario .....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo 03. Validación del instrumento .....</b>	<b>98</b>
NOTA BIOGRÁFICA.....	113

## INTRODUCCIÓN

La creciente complejidad competitiva, basada en los productos y servicios, de las organizaciones públicas y privadas, ubicadas en el clima institucional; existe cambios y revisiones constantes en los procesos administrativos que están conformados por la planeación, organización, dirección y control las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr una mayor rapidez y efectividad de la organización.

Cuando se habla de clima institucional nos referimos al ambiente interno en que opera la organización, así como al ambiente físico en el cual se desarrolla esta organización, el cual está influido lógicamente por la calidad de sus relaciones con el contexto que envía y recibe información para la toma de decisiones. En la medida que avanza el siglo XXI, varias tendencias, económicas y demográficas están causando un gran impacto sobre el clima institucional, estas nuevas tendencias y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones y las instituciones públicas, como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances tecnológicos, los hechos han dejado de tener solo relevancia y han pasado a tener como referencia al mundo.

El clima institucional cumple una función importante pues nos da a conocer prácticas y valores como la solidaridad entre colegas de trabajo, así también la infraestructura y comodidad del personal en su área de trabajo, consideramos que las relaciones que rodean al ser humano son múltiples. Sin embargo las más importantes son aquellas que denominamos: relaciones sociales, que están constituidas por un conjunto de relaciones interpersonales, intergrupales, personales-grupales y toda la gama de combinaciones. Bajo esta perspectiva nos permitió formular el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

El motivo por la que se desarrolló el estudio del clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019, se basa en el sustento de que, el primer



aspecto le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidencia vinculación con el recurso humano. Así mismo es necesario resaltar que el clima institucional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio.

En tal sentido el trabajo se justificó por la necesidad de contar con la información valiosa respecto a la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral; por ello, la importancia del presente estudio fue conocer los niveles de satisfacción, crecimiento profesional y personal del trabajador administrativo en la UNHEVAL, logrando objetivos institucionales y personales, mayor productividad y mejora de las relaciones interpersonales y obteniendo el talento humano de excelencia.

La investigación tuvo como el objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Por consiguiente la hipótesis general que se determinó fue: Existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Para el estudio, en su conjunto, se ha establecido el siguiente esquema: en el Capítulo I, se plantea y formula el problema de investigación; del mismo modo, se considera los objetivos, la justificación, importancia y limitaciones. En el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, sobre el que se desenvuelve el tema investigado. En el Capítulo III, la metodología y las técnicas; las hipótesis y variables; técnicas e instrumentos utilizados en la investigación. En el IV Capítulo, se presenta los resultados con su respectivo análisis, tratamiento e interpretación. Finalmente se expone las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema de investigación

Moving KeepOn, a través de la página [acsendo.blog](http://acsendo.blog), informó que, mundialmente, el descuido del clima institucional provoca pérdidas de recursos humanos y definió el ambiente laboral o clima institucional como el espacio en el que se ejecutan las tareas laborales de los colaboradores. Se refiere no sólo al espacio físico, sino también al intangible. Es decir, en el ambiente institucional se toman en cuenta el tipo de relaciones que entablan los colaboradores entre sí. Sin embargo, son precisamente las relaciones laborales a las que en ocasiones se les deja de dar importancia en las organizaciones. Este hecho es alarmante, pues gran parte de la calidad del trabajo y resultados finales se deben en gran medida al ambiente laboral.

De acuerdo al estudio *Preparing for take-off*, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% entre el 2013 y el presente año. Entre los principales factores que provocan este fenómeno profesional, se encuentran: la ejecución de un mal proceso de reclutamiento y selección, la falta de estrategias de integración para los nuevos colaboradores, la poca afinidad del candidato con la cultura corporativa de la organización, el salario que ofrece la organización, las expectativas de promoción y evolución laboral, el equilibrio entre la vida personal y profesional, las ofertas que ofrece la organización a la que se pertenece, la accesibilidad geográfica a la zona del empleo, y por supuesto, el ambiente laboral. Este último, es un factor donde muchas empresas tocan pared al no saber cómo manejarlo, haciendo que las organizaciones decidan pasarlo por alto, generando así la rotación de personal. (Moving Keep On, 2018)

Una investigación basada en más de 500 evaluaciones realizadas en 15 países de América Latina por empresas de todo tipo de sectores del mercado y diferentes tamaños a través de la herramienta de evaluación de Clima Laboral de Acsendo, determinó que los tres mejores países con mejor clima institucional en el año 2015 fueron Ecuador, Honduras y República Dominicana; mientras que, los tres países con menor calificación fueron Perú, Chile y Costa Rica, siendo Perú el país que ocupa el último lugar. (Cristancho-Dueñas, 2016)

El 86% de los peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral, informó el diario Gestión en su página web. Asimismo, el 81% de los trabajadores considera que el clima es muy importante para su desempeño laboral y el 19% que este aspecto no influye en sus funciones.

“Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y por ende valoran diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad”, dijo Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus.

En cuanto a cómo se desarrolla el ambiente laboral en la organización, el 70% afirmó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen. (Diario Gestión, 2018)

Por otro lado, el diario El Comercio, en una de sus publicaciones hizo referencia que la productividad de colaboradores cae hasta 20% por mal clima laboral e institucional, por ello, sugiere que la implementación de un buen clima laboral e institucional es vital para una compañía. (Diario El Comercio, 2018)

Frente a las relaciones personales deficientes, y formación de grupos entre el personal administrativo que impiden todo tipo de logros significativos para la institución, y más aun perjudicando de una u otra manera la calidad de servicios a los usuarios, es que se tomó la decisión de investigar esta problemática.

Hoy en día, las instituciones públicas como privadas afrontan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que acomodarse para subsistir, pero en la UNHEVAL todavía hay cierta resistencia al cambio a la modernización por parte de algunos trabajadores administrativos. Asimismo con el avance de la tecnología y las comunicaciones, las instituciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios de alta calidad. Para ello, resulta necesario que la UNHEVAL como institución pública se halle en óptimas condiciones desde el interior para brindar un buen servicio, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad y el compromiso con la institución para el logro de los objetivos planificados.

A la fecha, aún existen instituciones que no le dan el suficiente valor al tema de clima institucional, y en realidad son aspectos imprescindibles en el progreso estratégico de cualquier entidad donde el personal se sienta satisfecho con la institución. El clima institucional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un elemento de influencia en el comportamiento de quienes la componen, en base a la opinión de los integrantes de la entidad, permite diagnosticar la situación actual. Ello incluye el afecto que se forma de su cercanía o distanciamiento con los directivos y compañeros de trabajo, que puede estar formulada en términos de independencia, estructura, recompensas, reconocimiento, liderazgo, capacitación, cordialidad, apoyo, y trabajo en equipo, entre otras, para el buen desempeño laboral.

Es así como las instituciones están obligadas a implantar estrategias que permitan observar el sin número de variables que se crean dentro de la organización y que de una u otra manera interviene, negativa o positivamente, al normal funcionamiento en la producción-comunicación que se constituye dentro de la institución, otro problema que pudimos percibir es la fuga de talentos en la UNHEVAL, para ello se debe definir los factores que inciden este hecho, en muchos casos tiene que ver con la falta de un buen clima laboral o de incentivos a los trabajadores. Por ello se recomienda establecer un sistema de

incentivos, no necesariamente económico sino otros como: el crecimiento profesional, la capacitación y la buena comunicación.

Lo importante no es retener a los trabajadores, sino comprometerlos con la institución tenerlos cerca y conocerlos., pues de los jefes depende directamente la motivación, impulsar el talento y crear una cultura.

Para cumplir las facultades que la norma le permite mediante la nueva Ley Universitaria N° 30220, la UNHEVAL cuenta con una autonomía organizacional y estructural, en la que actualmente cuenta con 376 trabajadores de los cuales 226 son del D.L. 276 y 150 bajo el D.L. 1057 quienes desarrollan actividades netamente administrativos el mismo que será la población para el presente estudio.

Dado que la UNHEVAL, no cuenta con una referencia para medir el clima institucional y el desempeño laboral de sus trabajadores, se desconoce cuáles son los aspectos que los motiva para trabajar de una manera óptima generando beneficios para sí mismos como para la institución; por ello se pretende realizar un estudio para determinar la relación que existe entre estas dos variables importantes que permite a la organización en producir servicio de calidad para un desarrollo que trasciende en el beneficio de los administrados.

Bajo este contexto, la productividad y la administración del capital humano en las organizaciones públicas y privadas se convierten en elementos claves de la subsistencia en el periodo, por lo que las variables que integran en estos procesos son notables al momento de efectuar un diagnóstico.

## **1.2. Justificación**

Establecer la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo en la UNHEVAL nos permitió estudiar la percepción que los trabajadores administrativos tienen de la organización, el cual tiene un efecto en la conducta de los mismos. Con este estudio y bajo los resultados hallados, se buscó reforzar la calidad de los trabajadores de la UNHEVAL para mejorar las relaciones interpersonales, su productividad y obtener un ambiente

adecuado en el desempeño de sus funciones. Una de las debilidades u omisiones en la institución es el no considerar a los clientes internos que son los trabajadores, olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la institución hacia los usuarios o clientes externos; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a los trabajadores para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente.

En la investigación se trató aspectos que deberían ser considerados en el trabajo de los equipos, porque condicionan fuertemente su éxito; conocer también los factores del clima institucional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, que impactan significativamente en su rendimiento, en llegar a conocer el trabajo en grupo, en el sentido real de pertenencia, en la comunicación, en el liderazgo y fundamentalmente en la satisfacción laboral, todo ello se realizó en el presente estudio y que en adelante establece alternativas de mejora para su inmediata atención.

A nivel metodológico, se justificó porque se utilizó métodos y técnicas científicas para diseñar el instrumento con el cual se midieron las variables en estudio. De esta forma, se obtuvo una aproximación de la realidad, obteniendo una respuesta confiable a los objetivos propuestos, y finalmente se llegó a una conclusión.

### **1.3. Importancia o propósito**

La importancia del presente trabajo de investigación fue conocer los niveles de satisfacción, crecimiento profesional y personal del trabajador administrativo en la UNHEVAL, sistematizando los procesos de recursos humanos de la institución para poder desarrollar sistemas de gestión de personal complementados en lograr los objetivos institucionales y personales, mayor productividad y mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos, alcanzando una institución participativa, dinámica y con un excelente equipo formado por personas que se desarrollen en conjunto y obteniendo el talento humano de excelencia.

La identificación de un diagnóstico sobre la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL fue importante, porque permitió identificar las áreas de oportunidad que se tienen dentro de la institución, de esta manera tener en cuenta posibles estrategias para reforzar estas oportunidades y mejorar el desempeño del trabajador administrativo.

Se considera que al lograr un equilibrio en el clima institucional los servidores trabajan de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la institución, sentimiento de pertenencia, etc. Y esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente externo proyectando a su vez una mejor imagen a la institución.

El estudio plantea el inicio del rumbo hacia una mejor calidad de servicio al usuario brindado por el personal administrativo en la UNHEVAL, y establece un compromiso de reflexión integral ante las condiciones laborales en las que se desenvuelven teniendo presente el hecho de que el buen clima institucional es un factor determinante en la eficiencia de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

#### **1.4. Limitaciones**

La principal limitación que se tuvo, fue la poca predisposición de tiempo por parte del personal administrativo, provocado por la alta demanda de funciones que exige la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Así mismo, el cruce de horarios de trabajo del investigador y la de los trabajadores administrativos, dificultó aún más la aplicación del instrumento, retrasando la ejecución del proyecto según el cronograma establecido. Sin embargo, con la motivación y esfuerzo se logró superar esta limitante.

## 1.5. Formulación del problema de investigación

### Problema General

- ¿Qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

### Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?
- ¿Qué relación existe entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?
- ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?
- ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?

## 1.6. Formulación de objetivos

### Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

### Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.
- Establecer la relación que existe entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.



- Establecer la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.
- Establecer la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

### 1.7. Formulación de la hipótesis

#### **Hipótesis General:**

Hi: Existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Ho: No existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

#### **Hipótesis Específicas:**

Hi<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Ho<sub>1</sub>: No existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Hi<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Ho<sub>2</sub>: No existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Hi<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Ho<sub>3</sub>: No existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Hi4: Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Ho4: No existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

## **1.8. Variables**

### **Variable 1**

Clima institucional

### **Variable 2**

Desempeño laboral

### 1.9. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MIDICIÓN
<b>Variable 1:</b> Clima institucional	Ambiente físico	Infraestructura	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Ordinal
		Área de trabajo		
		Equipos y muebles		
	Ambiente social	Expectativas		
		Autonomía de trabajo		
		Reconocimiento		
	Actitudes y valores	Valoración/Liderazgo		
		Respeto a los trabajadores		
		Satisfacción en el trabajo		
<b>Variable 2:</b> Desempeño laboral	Desempeño individual	Disposición	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Ordinal
		Destreza		
		Responsabilidades		
		Compromiso		
		Confidencialidad		
	Desempeño grupal	Participación en equipo		
		Relaciones interpersonales		
		Rendimiento/productividad		

**1.10. Definición de términos operacionales:****Clima institucional**

Se refiere al conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por las o los diversos actores y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento.

**Desempeño laboral**

Es el resultado o rendimiento laboral que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas.

**Ambiente físico**

Ámbito que comprende los componentes no vivos del ecosistema.

**Ambiente social**

Entorno en que los trabajadores se desenvuelven.

**Valores**

Principios que son importantes para una convivencia armoniosa.

**Actitudes**

Comportamientos habituales producidos en diferentes circunstancias.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Después de haber revisado algunos temas o investigaciones sobre el Clima Institucional y desempeño laboral dentro de las organizaciones, se pudo determinar antecedentes que nos proporcionan aportes importantes para sustentar esta investigación, tales como:

#### **INTERNACIONAL**

En Guatemala, Sac desarrolló una investigación descriptiva con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. La investigadora citada, empleo un diseño no experimental, de naturaleza transversal, se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario tipo Likert como instrumento, aplicado a 30 trabajadores de la empresa Perfiles y Materiales de Construcción Candelaria S.A. Concluyó que, el clima organizacional ejerce un alto grado de influencia en lo que concierne al desempeño laboral. (Sac, 2014)

En Bogotá, Castro efectuó una investigación correlacional con la finalidad de establecer la relación que existe entre los resultados del clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral de los funcionarios del Grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N° 1. La investigadora citada empleo un diseño no experimental, de naturaleza transversal con un solo corte muestral, utilizando como técnica la entrevista y encuesta, y como instrumento la guía de entrevista y cuestionario. Halló que, el clima organizacional determina en parte el comportamiento de los trabajadores; comportamiento que genera productividad en la organización a través de un desempeño laboral eficiente o deficiente según sea el caso.(Castro, 2012)

## **NACIONAL**

En Chiclayo, Sanchez realizó una investigación correlacional donde determinó la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño docente del nivel Secundario de la Institución Educativa “Antenor Orrego” del distrito de Bellavista 2016. El investigador citado, utilizó un diseño no experimental de naturaleza transversal con un solo corte muestral, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el cual permitió evaluar el clima institucional y el desempeño docente. Se halló que, existe relación directa significativa y moderada entre el clima institucional y el desempeño docente en la I.E. “Antenor Orrego” del distrito de Bellavista. (Sanchez, 2018)

En Lima, Carhuachín realizó un estudio correlacional con la finalidad de determinar la relación entre el clima institucional, satisfacción laboral y el desempeño docente en las instituciones educativas cristiano evangélico del distrito del Rímac – 2015. La investigadora citada, empleó un diseño no experimental de naturaleza transversal con un solo corte muestral, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario tipo escala de Likert para medir las variables. Con relación al objetivo general, siendo el valor  $p=0.000 < 0.05$  y el Rho de Spearman = .634 con la primera variable y el Rho de Spearman = .640 con la segunda variable se acepta la  $H_a$ , concluyendo que el clima institucional, satisfacción laboral se relacionan con el desempeño docente en las instituciones educativas cristiano evangélicas del distrito del Rímac – 2015. Existiendo un nivel adecuado del clima institucional con el 61%, un nivel satisfecho de satisfacción laboral con el 49.2% y un nivel eficiente del desempeño docente con el 96.6%. (Carhuachín, 2015)

En Cerro de Pasco, Sulca desarrolló una investigación correlacional con el objetivo de determinar la relación que existe entre clima institucional y desempeño laboral de docentes en instituciones educativas públicas de secundaria, Palcazu - Pasco. El investigador citado, empleó un diseño no experimental de naturaleza transversal, prospectivo, con un solo corte muestral, la técnica utilizada fue la

encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a 43 docentes. Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que existe una relación significativa moderada entre clima institucional y desempeño laboral docente; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,527. (Sulca, 2018)

En Picota, San Martín, Sánchez desarrolló una investigación descriptiva con el objetivo de determinar la Influencia del clima institucional en el desempeño docente en la institución educativa N° 0769 del distrito de Caspizapa, provincia de Picota, región San Martín. La investigadora citada, empleó un diseño no experimental, de naturaleza transversal, prospectivo, con un solo corte muestral, se empleó la encuesta y cuestionario como técnico e instrumento aplicado a 20 docentes. Se concluyó que, el clima institucional en la I.E N° 0769 del distrito de Caspizapa, provincia de Picota, región San Martín, influye significativamente en el desempeño docente. (Sánchez, 2017)

### **LOCALES**

En Huánuco, Rosas presentó una investigación explicativa donde determinó de qué manera el Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio del personal de la Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 2017. Rosas, empleó un diseño no experimental, de naturaleza transversal con un solo corte muestral, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 377 personas, entre trabajadores y socios de la cooperativa. Se halló que, el Clima Organizacional si influye en la Calidad de Servicio del personal de la Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 2017. (Rosas, 2018)

Por otro lado, Delgado realizó una investigación correlacional donde determinó la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015. Delgado, empleó un diseño no experimental, de naturaleza transversal con un solo corte muestral, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el

cuestionario para cada variable. Concluyó que, el clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Amarilis. (Delgado, 2017).

## **2.2. Bases teóricas**

### **TEORÍAS SOBRE CLIMA INSTITUCIONAL**

#### **A. TEORÍA HUMANISTA DE CARL ROGER**

Nos dice que una persona debe desarrollarse en un ambiente amistoso e informal, donde parte del temor y ansiedad desaparecen a medida que se socializa.

Agrupar bajo el nombre de visión positiva a cuestiones como el amor, afecto, atención, crianza y demás. Está claro que los bebés necesitan amor y atención. De hecho, muy bien podría morir sin esto. Ciertamente, fallarían en prosperar; en ser todo lo que podrían ser. Otra cuestión, quizás exclusivamente humana, que valoramos es la recompensa positiva de uno mismo, lo que incluye la autoestima, la autovalía y una imagen de sí mismo positiva. Es a través de los cuidados positivos de los demás a lo largo de nuestra vida lo que nos permite alcanzar este cuidado personal. Sin esto, nos sentimos minúsculos y desamparados y de nuevo no llegamos a ser todo lo que podríamos ser. (Boeree, 2018)

#### **B. TEORÍA DE MASLOW**

Nos da a conocer sobre las relaciones y comportamiento humano dentro de una organización, en que se pueda manifestar que un clima organizacional favorable contribuirá, para que los Directores, Docentes y Administrativos desempeñen su labor de manera eficaz, eficiente y ofertando así una educación de calidad en un ambiente positivo.

Quintero citó a Colvin y Routland (2008), quienes mencionaron que la “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de



acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad. Una de las cinco necesidades era la necesidad de seguridad, orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.(Quintero, 2013)

### **C. TEORÍA DE McCLELLAND**

Stoner y Freeman, 1996, (citado por Mariano) señalan que bajo esta propuesta teórica se planteó que la existencia de tres necesidades adquiridas que estimulan a las personas en el trabajo: Las necesidades de logro, de poder y de afiliación. Por un lado están las necesidades de logro, mediante en el cual las personas alinean su conducta con estímulos que les ayuden a sobresalir, a tener éxito, a realizar actividades que trasciendan y superen los estándares establecidos. Para ello, las metas que se establezcan deben ser moderadas pues es indispensable alcanzarlas. Si una meta es difícil alcanzar entonces se generará frustración en los individuos con necesidades de logro mermando su rendimiento. Asimismo, estas personas necesitan que les informen constantemente respecto a su desempeño, porque sienten la necesidad de que sus esfuerzos sean reconocidos por los demás o también, que se les haga saber si la ejecución de sus labores no son las adecuadas con el fin de corregirlas a tiempo. De igual modo, también tiene el deseo de mejorar la eficiencia de una actividad o encontrar soluciones a problemas a fin de resaltar sus propios logros.(Mariano, 2017)

### **D. TEORÍA DE McGREGOR**

Douglas McGregor (citado por Cueva ,2018) determinó dos formas distintas de ver a los seres humanos: una de proyección negativa,

la cual denominó teoría X y otra con percepción positiva, denominada teoría Y.

La teoría X está sustentada por tres supuestos: Los individuos les disgusta el trabajo y lo evitarán según les sea posible; por otro lado, les disgusta el trabajo, entonces se les debe ejercer coerción, controlar y amenazar con sanciones para alcanzar las metas planteadas; y por último los seres humanos preferirán que se les dirija, evitando cualquier responsabilidad, mostrando seguridad. La teoría Y está sustentada por seis supuestos: El primero menciona que los trabajadores pueden tomar las actividades laborales como un descanso o una diversión; el segundo que a través de la clasificación de género; independientemente ellos ejercerán una buena autodirección y autocontrol solo si existe el compromiso; el tercero es que el compromiso sea proporcional a la recompensa otorgada por la

organización; como cuarto punto es que los trabajadores deben aceptar responsabilidades en proporción a la comodidad física en el trabajo; como quinto punto es que ejerzan un nivel de imaginación y creatividad en la resolución de problemas; y finalmente que asuman responsabilidades en la medida de sus potencialidades.(Cueva, 2018)

## **E. TEORÍA DE RENSIS LIKERT**

Rensis Likert (citado por De la Cruz y Román, 2019) consideró estrategias para mejorar el clima organizacional:

- 1. Motivación.** Son las cosas que mueven al trabajador a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación de sus labores.
- 2. Satisfacción laboral.** La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.
- 3. Reconocimiento laboral.** Es valorar y reconocer públicamente el esfuerzo y sacrificio del trabajador, mediante incentivos económicos u otros recursos que permitan motivar al trabajador.

4. **Trabajo en equipo.** Es la unión de esfuerzos de un grupo de colaboradores para la consecución de metas organizacionales en común, unificados para un solo objetivo y reconocimiento. Capacidad abierta de aprendizaje de unos a otros.
5. **Comunicación gerencial.** Está orientada en la claridad que la gerencia de la organización tiene en la expresión y el manejo de la comunicación, observada en la difusión de lo que sucede en la empresa, las políticas a seguir y si estas son congruentes en su implementación.
6. **Participación basada en el respeto.** Asumimos el respeto y confianza como supuestos básicos de la participación y factores claves y decisivos en la dinámica de nuestra institución. Ellas serán la base del ejercicio de las libertades y de la realización personal. Están, además directamente vinculadas a la responsabilidad, solidaridad, tolerancia, democracia y reflexión crítica.
7. **Delegación de funciones.** Referida a la desconcentración de tareas. Lo proponemos como criterio especialmente importante en nuestra institución, porque creemos que delegar permite confiar a los colaboradores la responsabilidad de realizar una labor concediéndoles la autoridad y libertad necesarias. Permite agilizar la dinámica administrativa.
8. **Trabajo cooperativo.** Es necesario considerarlo como base de un trabajo productivo, eficaz, dinámico e integrador de suma de esfuerzos en función de consolidar un trabajo en equipo y cumplir con los objetivos del proyecto innovador.

Madrigal (2002), citado también por De la Cruz y Román, nos dice que “el equipo de trabajo es un grupo que se caracteriza por poseer rasgos muy definidos que lo distinguen de los otros grupos”. Sus integrantes son más participativos y socializan sus experiencias con los demás miembros del equipo, con lo que amplía su visión individual de la tarea o del problema. Asimismo también comparten reconocimientos de sus grandes logros de manera conjunta. Todo esto se logra con el esfuerzo individual de

todos los participantes de un fin determinado, meta, objetivos, etc.  
(De la Cruz & Román, 2019)

#### **F. TEORÍA DE CHIAVENATO**

Chiavenato, 2006; citado por Mori (2017), define “desempeño laboral a aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. Este desempeño es “situacional y pues varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él”. Así mismo, dice que, “El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer”. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, “el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente”. Esta definición es la que uso Chiavenato ya que expone que “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En este sentido, “el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos”. (Mori, 2017)

#### **G. DE ACUERDO CON BRUNET**

Brunet, 2004; citado por Andrea, establece que dentro del concepto de clima institucional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela Gestalt y funcionalista. La primera de ella es la Escuela GESTALTISTA, la cual se centra en la Organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes.

Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal como estas existen en el mundo.
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su pensamiento.

Para la escuela FUNCIONALISTA, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela Gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los Funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que trabaja, interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela GESTALTISTA y la FUNCIONALISTA se aplican al estudio del clima institucional, éstas poseen en común un elemento de base que es el nivel de equilibrio que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la institución y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que lo rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de una institución, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio en su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

Después de haber especificado las escuelas subyacen al concepto de clima Institucional, es recomendable mencionar que en este presente estudio, se adopta la teoría de clima institucional o de los sistemas de institución que propone Likert. Dicha Teoría permite estudiar en términos de causa-efecto, la naturaleza de los climas y

además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. (Andrea, 2010)

#### **H. MODELO DE DOS FACTORES DE HERZBERG**

Marquina (2018) citó a Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), quienes sostienen en la teoría que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, que es precisamente el tema central de la presente investigación que existen los factores intrínsecos relacionados con la satisfacción laboral, y los factores extrínsecos relacionados con la insatisfacción laboral.

Las investigaciones de Herzberg van enfocadas a la relación que tienen las personas con su ambiente laboral ya que ellas presentaran si se sienten bien con su trabajo de forma significativa, de las respuestas que muestran las personas que se sienten mal. Asimismo, da a conocer las características relacionadas de manera consiste con la satisfacción laboral y por otro lado con la insatisfacción laboral.

Cuando las personas se sienten bien en su trabajo se producen las siguientes respuestas: Como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Sin embargo, cuando la persona se sentía insatisfecha, las respuestas producidas por el contexto laboral son: Las políticas y la administración, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la empresa.

Los factores que provocan insatisfacción y satisfacción en dos planos. Los primeros factores relacionados con insatisfacción, son propios del ambiente laboral y son denominados por Herzberg como factores de higiene, y si son tratados adecuadamente son capaces de minimizar o eliminar la insatisfacción, sin embargo, su adecuado trato no provocara satisfacción. Los segundos factores relacionados con la satisfacción pertenecen al ámbito intrínseco, relacionados con el trabajo en sí, y son nombrados por Herzberg como factores motivacionales.

### **a) Factores de mantenimiento o higiénicos**

Condiciones relacionadas con lo extrínseco al trabajador, es decir un ambiente laboral, salario, políticas de la empresa, características de la supervisión, oportunidades de ascenso, etc. A pesar de que para Herzberg estos factores están asociados con la insatisfacción y su corrección con la no insatisfacción, son los que generalmente utilizan para promover la satisfacción, lo que dentro de esta teoría sería un grave error, ya que son considerados como limitados en su influencia sobre la conducta del trabajador.

### **b) Factores motivadores o satisfactorios**

Estos factores son intrínsecos, relacionados con el puesto, tareas y deberes; potenciales motivadores y por ende capaces de promover la productividad, no a través de estímulos externos, sino como oportunidad de realización o reconocimiento profesional.

El aporte de esta teoría es como logra modificar la mirada clásica, donde para estimular a un trabajador era importante mejorar su ambiente laboral, su estímulo salarial o cualquier otro aspecto extrínseco del empleado; algo que en la teoría explicada no es razonable, y por el contrario solo previene la insatisfacción, pero no estimula la satisfacción, que está más relacionada con el propio estímulo del reto o la mayor responsabilidad de la labor del trabajador. El defecto de lo propuesto por Herzberg es que generalmente funciona en esferas profesionales o 81 de niveles superiores; algo que le resta universalidad a la aplicabilidad de esta teoría. (Marquina, 2018)

## **I. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Litwin y Stringer, 1968; citados por Acosta y Venegas (2010), definen el clima como el conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- **Estructura.** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.
- **Responsabilidad.** Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.
- **Recompensa.** Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- **Riesgo.** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Calor.** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- **Apoyo.** Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- **Estándares de desempeño.** Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.
- **Conflicto.** Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones



discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- **Identidad.** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartirlos objetivos personales con los de la organización.

Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. (Acosta & Venegas, 2010)

## **TEORÍAS SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL**

### **A. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW**

Maslow (citado por Mayurí) concibe que a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Maslow creía que las necesidades humanas actuaban como factores importantes determinando la conducta, y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades según la primacía en que éstas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho.

Entre las necesidades de Orden Inferior se encuentran:

**Fisiológicas:** Son necesidades de primer nivel, por tanto las primeras que deben ser satisfechas a fin de que haya motivación para realizar cualquier actividad. Mientras un sujeto tenga hambre o tenga sed, es obvio que todo su comportamiento se dirigirá a conseguir alimento o bebida. Mientras perduren estas necesidades todas las demás actividades serán poco importantes y no se le podrá pedir que desarrolle conductas orientadas hacia una tarea intelectual o de búsqueda de realización propia o de otros. Involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc. y se refieren a la supervivencia.

**Seguridad:** Se relaciona con la tendencia a la conservación física frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad en cuanto a su estabilidad laboral, conservación de su empleo,

ausencia de dolor, comodidad, etc. Están situadas en el segundo nivel de la pirámide de necesidades.

Entre las necesidades de Orden Superior se encuentran

**Sociales o de amor de pertenencia:** Estas necesidades corresponden a lo que se llama necesidad de afiliación. El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido. Están relacionadas con los contactos sociales, afiliarse a grupos y tener conocidos y amigos cercanos, organizaciones, afecto, aceptación social, recibir cariño, amor, etc. Son las necesidades de relaciones humanas.

**Estima:** Comprende la autoestima y la estima de los demás. Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, lo cual se proyecta al medio en que interactúa. La búsqueda de estima y el desarrollo de un concepto positivo de sí mismo dependen completamente de la satisfacción de las necesidades de afecto y pertenencia. El desarrollo de unas relaciones interpersonales satisfactorias para el sujeto puede evitar problemas de salud mental.

**Autorrealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto-superadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota. Sólo después de satisfacer las otras necesidades, el ser humano queda libre para satisfacer el impulso de desarrollar toda su potencialidad. Se le denominan también necesidades de crecimiento, incluyen la realización, hacer lo que a uno le gusta, y es capaz de lograrlo.

En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo esto

sucedirá en países altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias. (Mayurí, 2008)

## **B. TEORÍA DE LAS ESPECTATIVAS DE VROOM**

Víctor Vroom (citado por Flores y García) autor de la teoría de las expectativas, plantea que un trabajador opta por el comportamiento que según su criterio los llevará a obtener los resultados que espera. El comportamiento se inicia con un esfuerzo del trabajador, esfuerzo que genera un determinado desempeño de su labor: en esta etapa, se genera una Expectativa. Luego la empresa percibe este desempeño y lo evalúa de acuerdo a sus parámetros, por lo cual decide retribuir o no al trabajador con algún tipo de recompensa: en esta fase, entra a tallar la Instrumentalidad. Finalmente, el trabajador evalúa si esa recompensa va acorde con sus objetivos personales a lo cual se le llama Valencia. La existencia de los tres factores motivará al trabajador a realizar la acción, por lo contrario, si uno de los factores no existe, la motivación desaparece. (Flores & García, 2015)

## **C. TEORÍA DE PORTER Y LAWLER**

La teoría de Porter y Lawler, 1988, (citado por Cerdan) sostiene: Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa, y que las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

Lawler concluyó que su teoría tiene tres fundamentos sólidos: (a) Las personas desean ganar dinero, no sólo porque este les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización. El dinero es un medio, no un fin. (b) Si las personas perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para

obtener más dinero, ciertamente, se desempeñarán de la mejor manera posible. (c) Si las personas creen que existe relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño, el dinero podrá ser motivador excelente.(Cerdan, 2017).

#### **D. MODELOS DE DESEMPEÑO LABORAL**

La Teoría Clásica se preocupó esencialmente en aumentar la eficiencia en las industrias a través de la racionalización del trabajo a nivel operativo. Es por ello que se caracterizó por favorecer estructuras jerarquía y autoridad, reglas, y procedimientos. De esta manera, pone poco énfasis en los procesos, y por ende, en el factor humano. Los principales representantes son Frederick W. Taylor (1911), Henry Fayol (1929) y Max Weber (1947).

El método de Taylor estudia cada una de las operaciones necesarias para realizar una tarea, con base a observaciones y experimentaciones, y determina los principios que optimizan su desempeño en la producción mediante el estudio de los “tiempos y movimientos”. Es decir, Taylor intentó establecer una serie de principios a través de los cuales los administradores podrían determinar los métodos más eficaces y científicos para que los obreros realizaran el trabajo.

El trabajo de Henry Fayol complementó el trabajo de Taylor centrando su estudio en los problemas administrativos y de dirección y estableció 14 principios, de los cuales tres se relacionan con la comunicación en las organizaciones en el sentido de la estructuración de tareas y la autoridad en las organizaciones.

Estos principios son: unidad de dirección, indica que las funciones deben asignarse por departamentos y sus operaciones deben ser dirigidas por un solo gerente; cadena en escalafón, propone que en la organización debería existir una “escala gradual de 32 superiores” (jerarquía); y la unidad de mando, que establece que un gerente nunca debe violar la cadena de mando y tratar con un subordinado pasando por alto a un superior.

La teoría de las organizaciones económicas y sociales o burocráticas de Max Weber constituye la culminación de los principios de la Teoría Clásica. Weber propone que la administración de las organizaciones debe estar establecida por normas, reglas y estándares de operación precisos con el fin de asegurar la ejecución y coordinación de las tareas y evitar problemas interpersonales o conflictos entre trabajadores, logrando mayor eficiencia en el trabajo.

En este sentido, Weber considera la burocracia como un tipo de dominación legal y sobretodo racional. Como lo explica Antonio Lucas Marín “la burocracia aparece como una institución central en el proceso de implantación del cálculo y la previsión, y por tanto, de exclusión de lo mágico o simplemente no racional. (Montenegro, 2012).

### **2.3. Bases conceptuales**

#### **CLIMA INSTITUCIONAL**

El clima institucional presenta muchas dimensiones de las cuales se ha considerado sólo algunas para la investigación por ser consideradas las que determinan el clima en las instituciones educativas. Los estudios que están orientados a medir el clima institucional han sido tomado por Martín (1999), que plantea el siguiente modelo de clima de trabajo en los centros educativos, fundamentado en Tagiuri y contempla las siguientes dimensiones:

##### **1. La comunicación**

Es la relación comunitaria humana que consiste en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento que determina las formas de socialización en las organizaciones. Por lo tanto, para una buena eficacia en las organizaciones se debe mantener una buena comunicación, sabemos que no existen grupos sin comunicación pero no se puede entender a la comunicación sólo como la transmisión de significados entre los miembros, sino que debe haber un

entendimiento de los significados que se transmiten, estos significados son las informaciones, ideas, metas y sueños de la organización Martín (1999).

## **2. Motivación**

Esta dimensión se convierte en una de las piezas claves para la determinación del clima en la institución educativa.

Según Robbins (1987) menciona que es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad.

En esta concepción encontramos tres elementos claves esfuerzo, necesidades y metas organizativas. El esfuerzo es una medida de intensidad, cuando una persona está motivada se dedica con ahínco a su meta, pero con altos niveles de motivación es imposible obtener resultados favorables de desempeño de trabajo a menos que el esfuerzo sea canalizado en la dirección que beneficia a la institución.

## **3. Confianza**

Es una firme creencia o seguridad en la honestidad, integridad o fiabilidad de otra persona, lo cual va a permitir a las personas compartir necesidades y sueños en niveles crecientes de importancia y trabajan efectivamente entre ellas hacia las metas compartidas. En las instituciones de alto rendimiento se caracterizan por poseer una gran confianza recíproca entre sus miembros, es decir los miembros creen en la integridad, el carácter y la capacidad de cada integrante.

## **4. Participación**

Grado en que el profesorado y demás miembros de la comunidad educativa participan en las actividades del centro, en los Órganos colegiados en grupos de trabajo. Grado en que el profesorado propicia la participación de los compañeros, padres y alumnos. Grado en que se forman grupos formales e informales y cómo actúan respecto a las actividades del centro. Cómo es el nivel de trabajo en equipo, cómo se producen las reuniones, cuál es el grado de formación del profesorado y la frecuencia de las

reuniones. Grado de coordinación interna y externa del centro.(Sulca, 2018)

## **DESEMPEÑO**

El desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Así se consigue determinar problemas de supervisión y gerencia, integración de personas a la organización, adecuación de la persona al cargo, posibles disonancias o falta de entrenamiento. Para, en consecuencia, poder establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas, mejorando la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones.

La organización internacional ISO, ha publicado en 2012 la norma ISO 10667: 2012. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y contextos organizacionales. Esta norma tiene como misión proporcionar una guía clara y concisa para unas buenas prácticas en evaluación de personas en contextos laborales, y lo hace desde una perspectiva basada en evidencias, medible y aplicable a nivel mundial. Se estructura en dos partes:

- Una primera referente a los requisitos para el cliente.
- Y la segunda, a los requisitos para los proveedores del servicio de evaluación.

La norma describe las competencias, obligaciones y responsabilidades de los clientes y de los proveedores, antes, durante y después del proceso de evaluación, y proporciona directrices para todas las partes implicadas en el proceso evaluador y cubre todo el ciclo de la vida laboral, a escala individual, grupal y organizacional: desde la selección hasta el desarrollo profesional, pasando por la formación, el clima laboral, etc.(Asociación Española para la Calidad, 2014)

## **PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Grupo de profesionales que desempeñan tareas propiamente administrativas como tramitación de información, registro de documentos, contabilidad, tareas de archivo... que dependiendo de su categoría laboral tienen unas funciones específicas. El objetivo de estos profesionales de la administración es estar preparados para poder realizar operaciones de gestión administrativa tanto en el ámbito público como privado, con arreglo a unas normas de organización interna, de forma eficaz y con calidad en el servicio.(Gasull, 2017)

## **MOTIVACIÓN**

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas psicológicas que activan el comportamiento de las personas en el ámbito laboral, lo mantiene y orienta hacia el alcance de los objetivos de la organización.

Y es que para que las personas tengan un buen rendimiento, no basta con que posean los conocimientos, habilidades y competencias requeridas por el puesto de trabajo. Si no están motivadas, no dirigirán sus esfuerzos hacia los objetivos con la intensidad y persistencia necesaria. Es por ello por lo que, para que un individuo alcance su máximo potencial, ha de estar motivado. Sin motivación, no hay acción; y sin acción alineada con las metas, no hay rendimiento, ni logro de objetivos.

Conocer qué es la motivación en el trabajo, bajo qué procesos puede ser activada y cómo crear las condiciones para maximizarla, es el desafío al que deben responder los líderes de las organizaciones.(Aiteco colultores, 2016)

## **CAMBIO ORGANIZACIONAL**

Gestiópolis, a través, de su página web, citó a Barroso, G. y Delgado, M. (2007) quienes consideran que los cambios que ocurren en el entorno global empresarial son muchos y muy rápidos, lo que eleva el nivel de incertidumbre y el nivel de la competencia de los mercados, exigiendo una nueva postura en las organizaciones. Nadie se puede quedar observando sin hacer nada, sino por el contrario, se necesita



realizar cambios organizacionales que permitan la adaptación a este medio tan dinámico.(gestiópolis, 2018)

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1. **Ámbito**

El presente estudio de investigación se desarrolló dentro de las inmediaciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, sede en la ciudad de Huánuco, ubicada en la Av. Universitaria Nro. 601-607 Cayhuayna – Pillco Marca – Huánuco.

### 3.2. **Población**

La población de la investigación estuvo conformada por el total de personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco, los mismos que son 376 personas.

<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
Nombrados Ley 276	186
Contratados Ley 276	40
Contratados Ley 1057(CAS)	150
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>

### 3.3. **Muestra**

La muestra se determinó por muestreo no probabilístico intencional, estando representada por el 40% del total de personal administrativo nombrado, contratado en planillas y CAS, que en la actualidad vienen laborando en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, que hacen un total de 150 trabajadores.

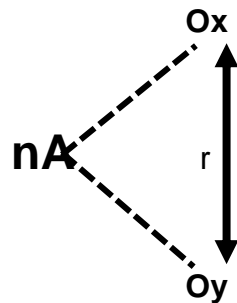
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>	<b>40% DEL N° DE TRABAJADORES</b>
Nombrados Ley 276	186	74
Contratados Ley 276	40	16
Contratados Ley 1057(CAS)	150	60
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>150</b>

### 3.4. Nivel y tipo de estudio

El nivel del estudio de investigación es correlacional porque buscó encontrar la relación o afinidad entre las variables, clima institucional y desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL.

Con respecto al tipo de investigación, es de tipo prospectivo; porque se tomaron los datos a partir de una fuente primaria y en tiempo presente, de tipo observacional; porque no hubo manipulación de las variables y no se alteró ninguna de ellas, de tipo transversal o transeccional; porque las variables se midieron en un solo momento y es de tipo analítico porque el estudio es bivariado.

### 3.5. Diseño de investigación



**Donde:**

nA= Muestra de estudio

Ox = Clima institucional

Oy = Desempeño laboral

r = Relación bidireccional de las variables

### 3.6. Técnicas e instrumentos

#### Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta para medir ambas variables.

#### Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario para ambas variables. El primero conformado por 18 preguntas cerradas para medir la variable "Clima Institucional". El segundo cuestionario conformado de 14 preguntas cerradas para medir la variable "Desempeño Laboral".

### **3.7. Validación y confiabilidad del instrumento**

El instrumento se validó por juicio de expertos, quienes coincidieron en la calificación como excelente con respecto a su relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

La confiabilidad del instrumento, se realizó con la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó un valor de 0,92; indicando que el instrumento utilizado es de confiabilidad muy satisfactoria para los fines de nuestra investigación.

### **3.8. Procedimiento**

Aprobado el proyecto de tesis, se realizaron las siguientes actividades para la ejecución del mismo:

En primer lugar se solicitó la participación del personal administrativo, quienes mediante un consentimiento informado confirmaron y aceptaron su participación voluntaria en esta investigación.

Previa coordinación con el personal administrativo y según la disponibilidad de su tiempo, se aplicó los cuestionarios en un lapso de tiempo promedio de 15 a 20 minutos.

Recogido los cuestionarios, se tabularán los datos y posteriormente ser procesaron, obteniendo los resultados, así mismo; las conclusiones.

### **3.9. Tabulación**

Para el procesamiento de datos y análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25. La estadística descriptiva (tablas, cuadros, gráficos) y la estadística inferencial con la prueba estadística *r* de Pearson, de esta manera se determinó el grado de correlación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis descriptivo

Se empleó:

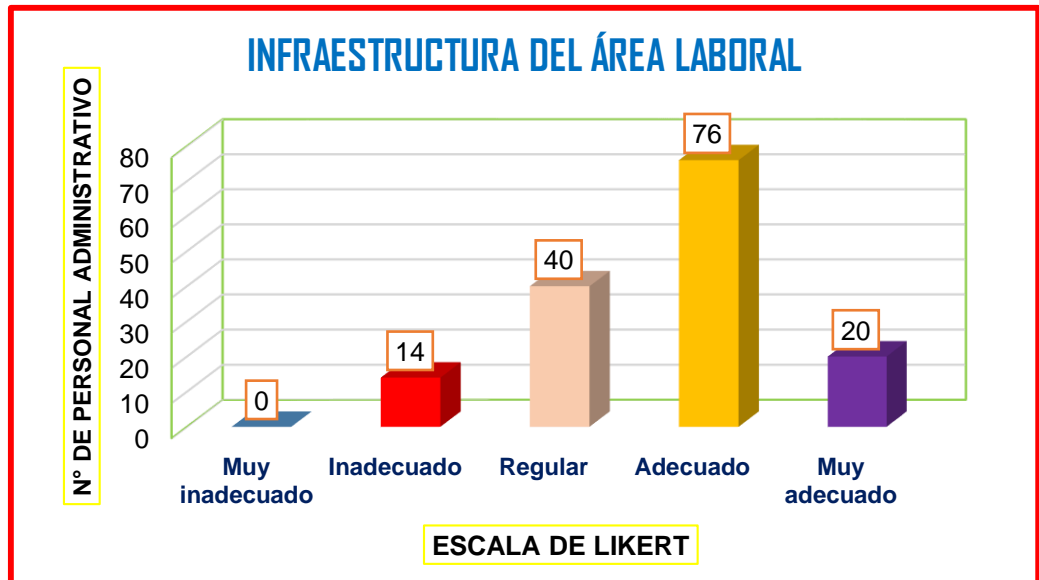
PUNTUACIÓN	ESCALA DE LIKERT	ESCALA DE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL	ESCALA DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
1	Nunca	Muy inadecuado	Muy bajo
2	Casi nunca	Inadecuado	Bajo
3	A veces	Regular	Regular
4	Casi siempre	Adecuado	Alto
5	Siempre	Muy adecuado	Muy alto

#### Presentación y análisis de resultados

**Tabla 1.** Infraestructura del área laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Infraestructura	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	14	9,3%
Regular	40	26,7%
Adecuado	76	50,7%
Muy adecuado	20	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 1.** Infraestructura del área laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

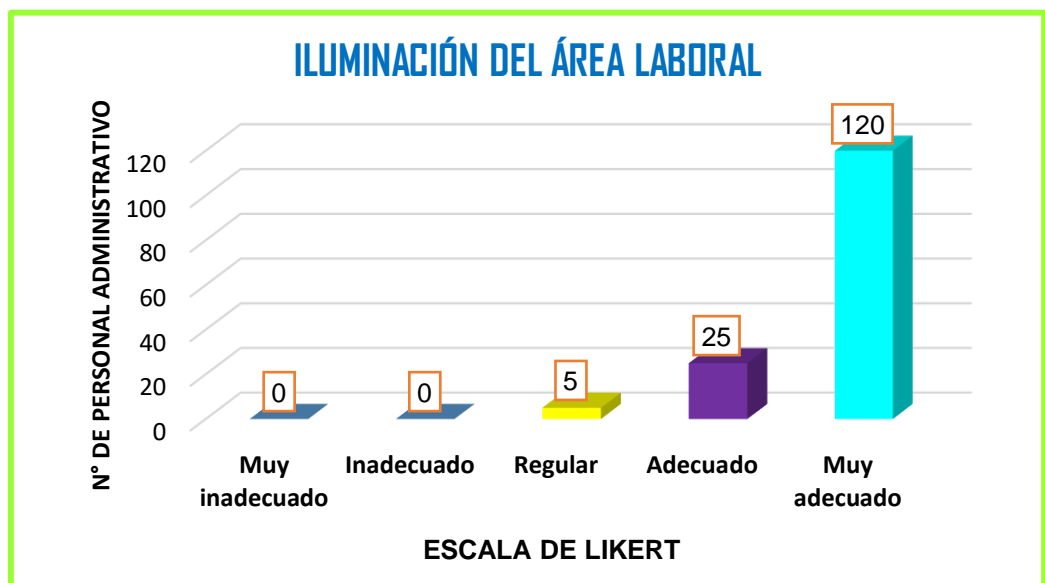
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 1, sobre la infraestructura del área de trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 50,7% (76) determinan como adecuado la infraestructura de su área laboral, el 26,7% (40) manifiesta que es regular la infraestructura de su área laboral, el 13,3% (20) manifiesta que es muy adecuado la infraestructura de su área laboral y el 9,3% (14) menciona que la infraestructura de su área laboral es inadecuada. No se observaron datos con respecto al nivel muy inadecuado.

**Tabla 2.** Iluminación del área laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Iluminación	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	5	3,3%
Adecuado	25	16,7%
Muy adecuado	120	80,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 2.** Iluminación del área laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

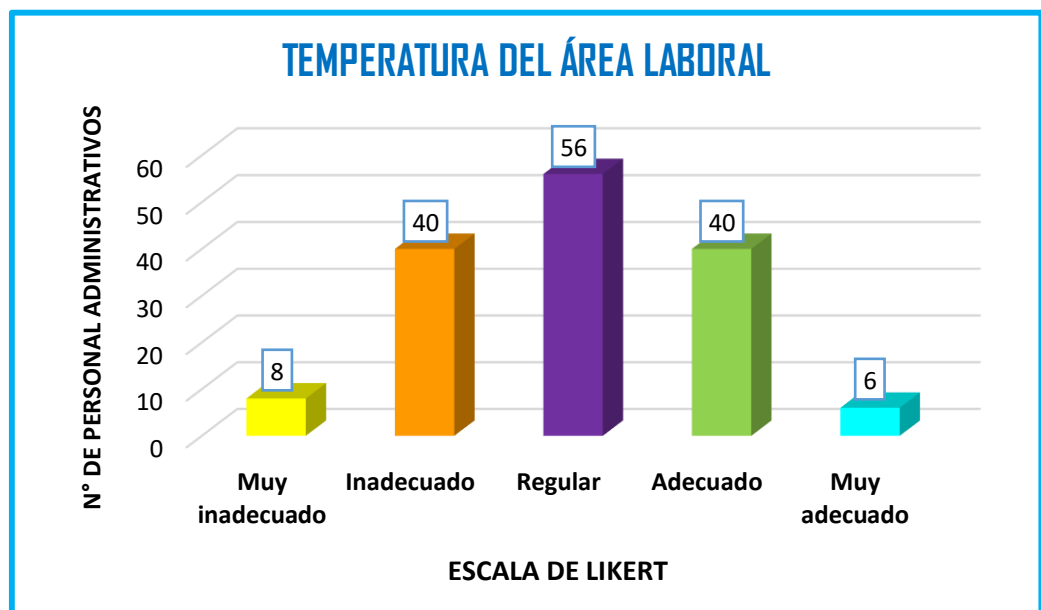
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 2, sobre la iluminación del área de trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 80,0% (120) determinó como muy adecuado la iluminación de su área laboral, el 16,7% (25) estableció como adecuado la iluminación de su área laboral, el 3,3% (5) restante, manifestó que es regular la iluminación de su área laboral y con respecto a los demás niveles, inadecuado y muy inadecuado, no se observó ningún dato.

**Tabla 3.** Temperatura del área laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Temperatura	N	%
Muy inadecuado	8	5,3%
Inadecuado	40	26,7%
Regular	56	37,3%
Adecuado	40	26,7%
Muy adecuado	6	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 3.** Temperatura del área laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

### ANÁLISIS

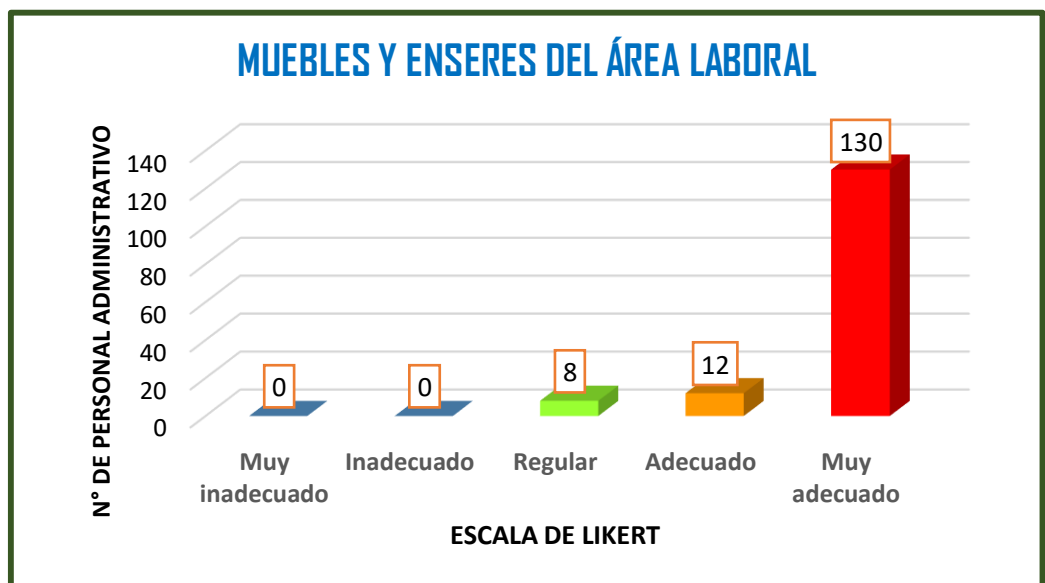
Los resultados de la tabla 3, sobre la temperatura del área de trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 37,3% (56) determinó como regularla temperatura de su área laboral, en los casos adecuadoe inadecuado, son representados por un 26,7% (40) cada uno y, en los casos muy inadecuado y muy adecuado, representan el 5,3% (8) y 4% (6), respectivamente.



**Tabla 4.** Muebles y enseres del área laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Muebles y enseres	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	8	5,3%
Adecuado	12	8,0%
Muy adecuado	130	86,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 4.** Muebles y enseres del área laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

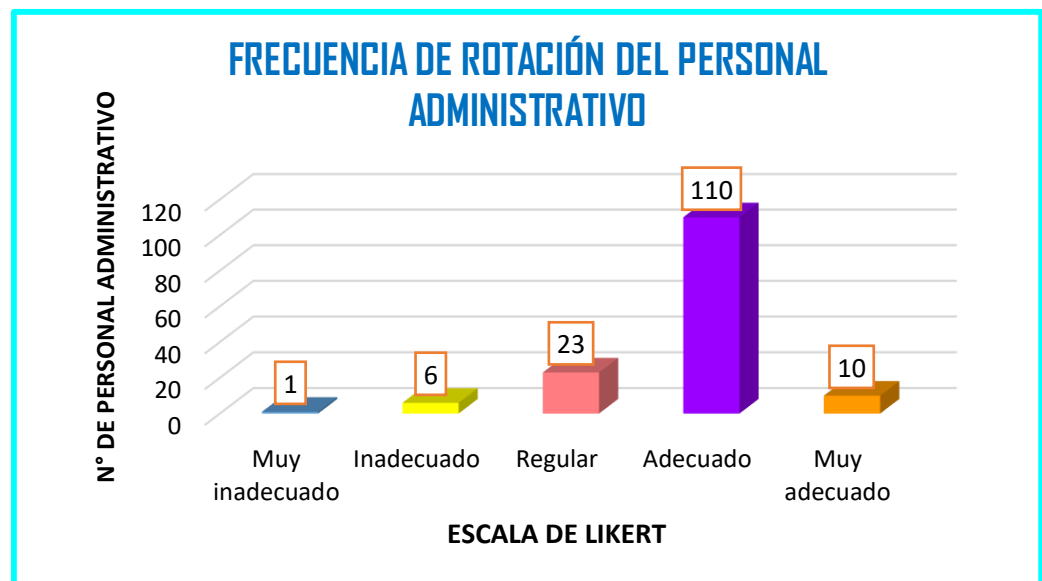
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 4, sobre los muebles y enseres del área de trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 86,7% (130) determinó como muy adecuado los muebles y enseres de su área laboral, el 8% (12) determinó como adecuado los muebles y enseres de su área laboral y el 5,3% (8) restante, determinó como regular los muebles y enseres de su área laboral. Con respecto a los niveles inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 5.** Frecuencia de rotación del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Frecuencia de rotación	N	%
Muy inadecuado	1	0,7%
Inadecuado	6	4,0%
Regular	23	15,3%
Adecuado	110	73,3%
Muy adecuado	10	6,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 5.** Frecuencia de rotación del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

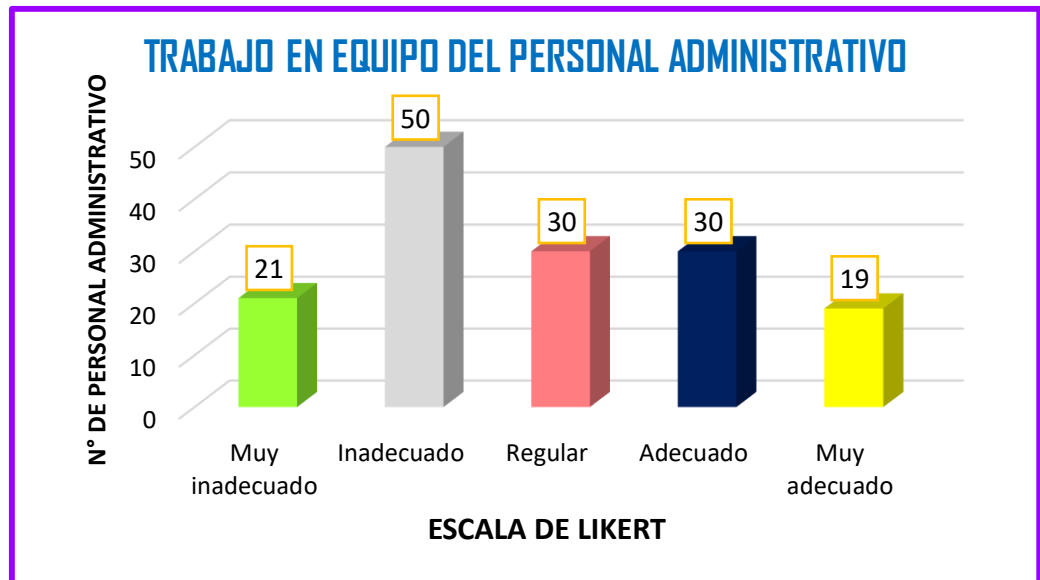
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 5, sobre la frecuencia de rotación del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 73,3% (110) determinó como adecuado la rotación del personal, el 15,3% (23) determinó como regular la rotación del personal, el 6,7% (10) determinó como muy adecuado la rotación del personal, el 4% (6) determinó como inadecuado la rotación del personal y el 0,7% (1) restante, determinó como muy inadecuado la frecuencia de rotación del personal.

**Tabla 6.** Trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Trabajo en equipo	N	%
Muy inadecuado	21	14,0%
Inadecuado	50	33,3%
Regular	30	20,0%
Adecuado	30	20,0%
Muy adecuado	19	12,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 6.** Trabajo en equipo del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

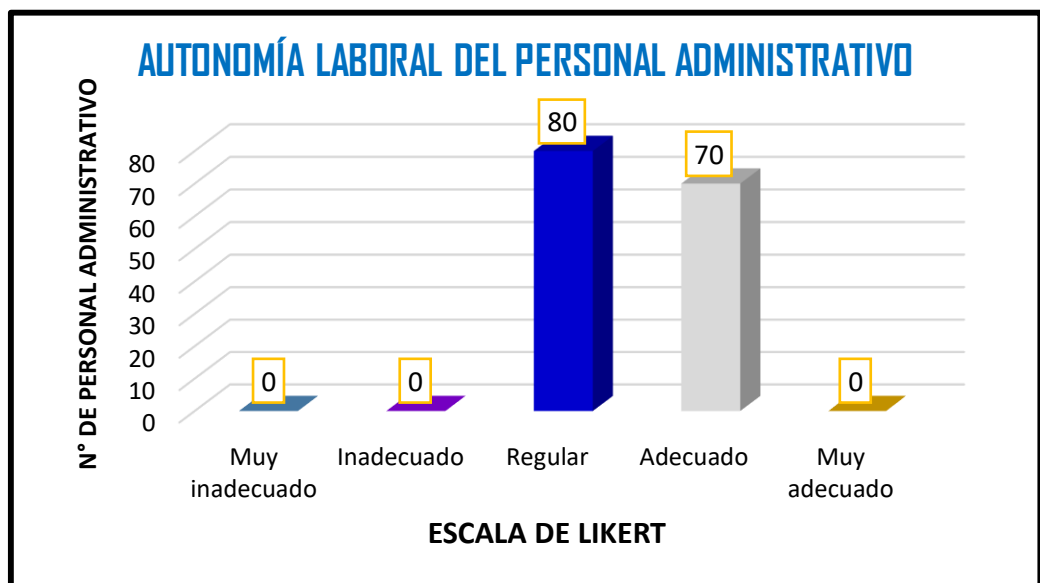
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 6, sobre el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 33,3% (50) determinó como inadecuado el trabajo en equipo, el 20% (30) determinó como regular el trabajo en equipo del personal administrativo, de igual manera, el mismo porcentaje lo determinó como regular, el 14% (21) determinó como muy inadecuado el trabajo en equipo y el 12,7% (19) restante, lo determinó como muy adecuado.

**Tabla 7.** Autonomía laboral por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Autonomía laboral	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	80	53,3%
Adecuado	70	46,7%
Muy adecuado	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 7.** Autonomía laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

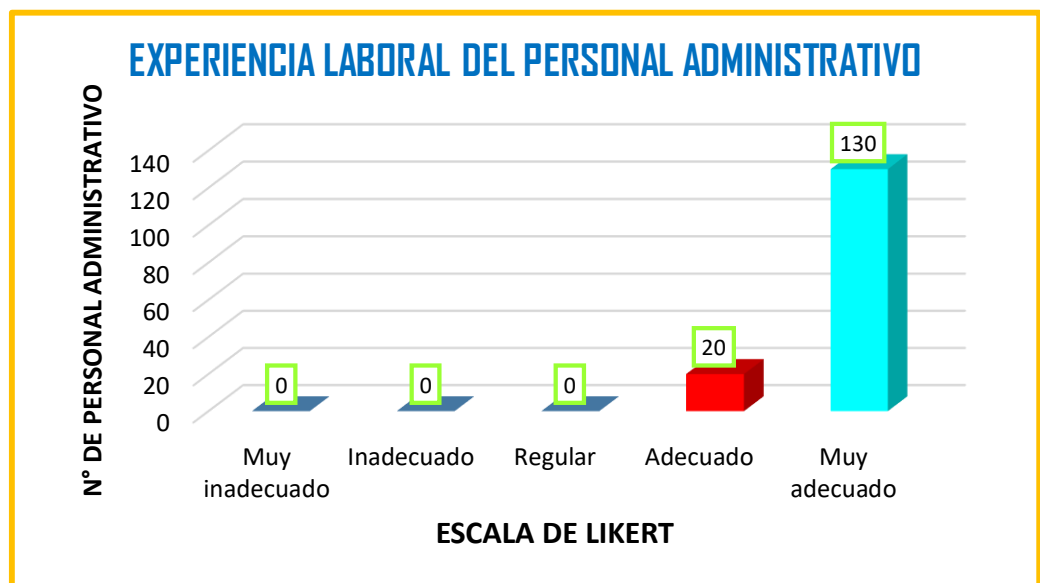
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 7, sobre la autonomía laboral por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 53,3% (80) presenta autonomía de nivel regular y el 46,7% (70), restante presenta autonomía de nivel adecuado. Con respecto a los niveles muy adecuado, inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 8.** Experiencia laboral por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

<b>Experiencia laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Adecuado	20	13,3%
Muy adecuado	130	86,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 8.** Experiencia laboral por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

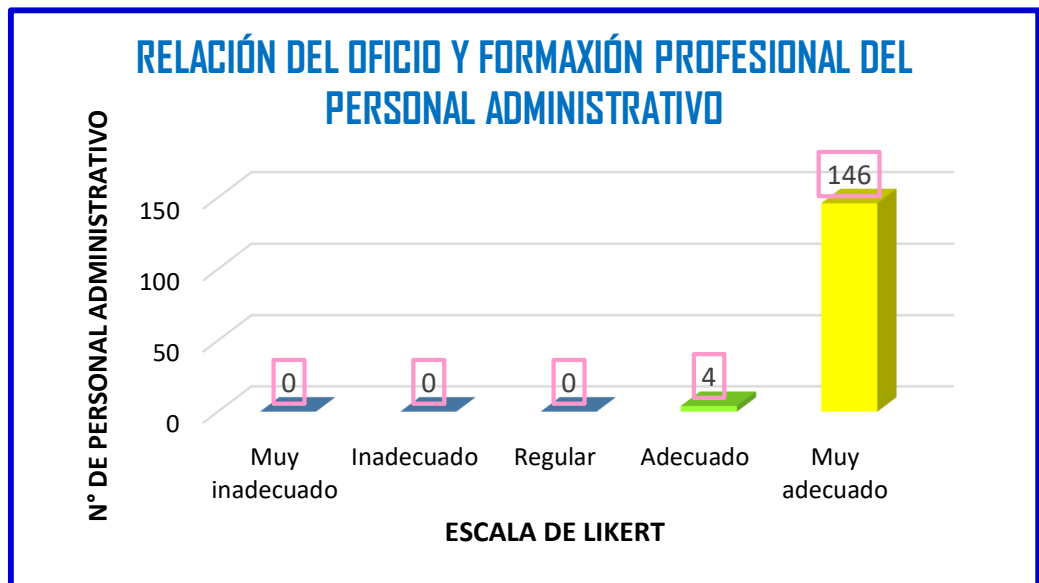
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 8, sobre la experiencia laboral por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 86,7% (130) presenta experiencia laboral de nivel muy adecuado y el 13,3% (20) restante, presenta nivel adecuado. Con respecto a los niveles regular, inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 9.** Relación del oficio y formación profesional del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Relación del oficio y formación profesional	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Adecuado	4	2,7%
Muy adecuado	146	97,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 9.** Relación del oficio y formación profesional del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

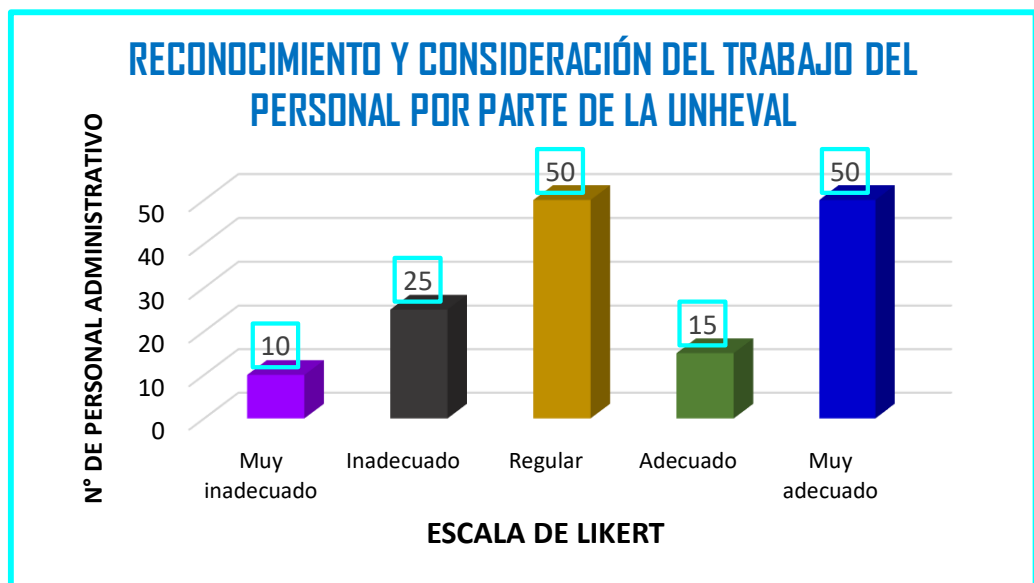
#### ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 9, sobre la relación del oficio y formación del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 97,3% (146) presenta un nivel muy adecuado entre su oficio y formación profesional y el 2,7% (4) restante, presenta un nivel adecuado con respecto a la relación oficio-formación profesional. Con respecto a los niveles regular, inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 10.** Reconocimiento y consideración del trabajo del personal administrativo por parte de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Reconocimiento y consideración del trabajo del personal por parte de la UNHEVAL	N	%
Muy inadecuado	10	6,7%
Inadecuado	25	16,7%
Regular	50	33,3%
Adecuado	15	10,0%
Muy adecuado	50	33,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



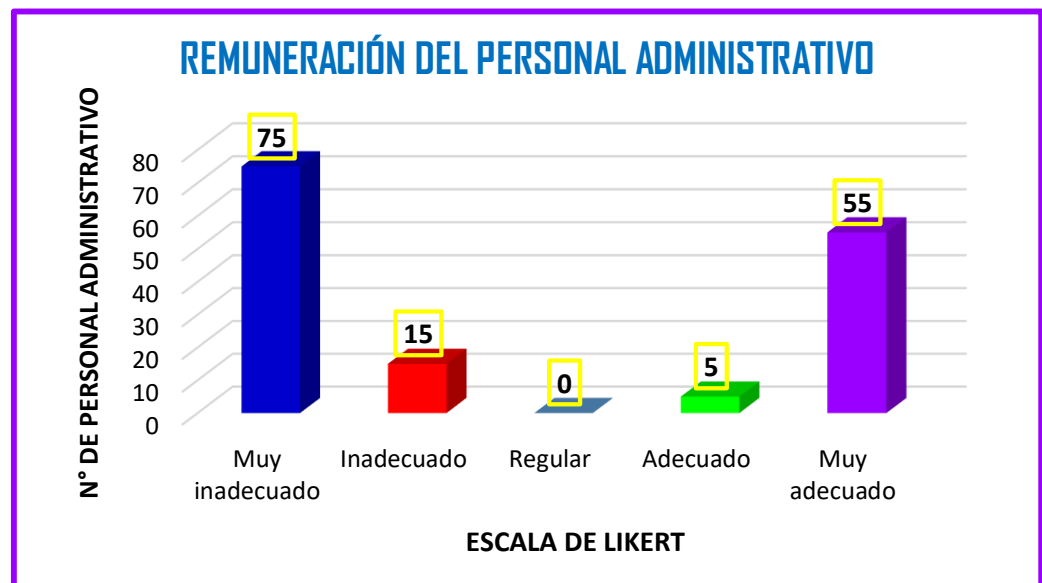
**Figura 10.** Reconocimiento y consideración del trabajo del personal administrativo por parte de la UNHEVAL, Huánuco 2019. **ANÁLISIS**

Los resultados de la tabla 10, sobre el reconocimiento y consideración del trabajo del personal administrativo por parte de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observa que, del total de encuestados, el 33,3% (50) manifiesta que el reconocimiento y consideración de su trabajo por parte de la institución es de nivel muy adecuado, el mismo porcentaje fue para el nivel regular, el nivel inadecuado representa el 16,7% (25), el nivel adecuado el 10% (15) y el nivel muy inadecuado 6,7% (10).

**Tabla 11.** Remuneración del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Remuneración del personal administrativo	N	%
Muy inadecuado	75	50,0%
Inadecuado	15	10,0%
Regular	0	0,0%
Adecuado	5	3,3%
Muy adecuado	55	36,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 11.** Remuneración del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

## ANÁLISIS

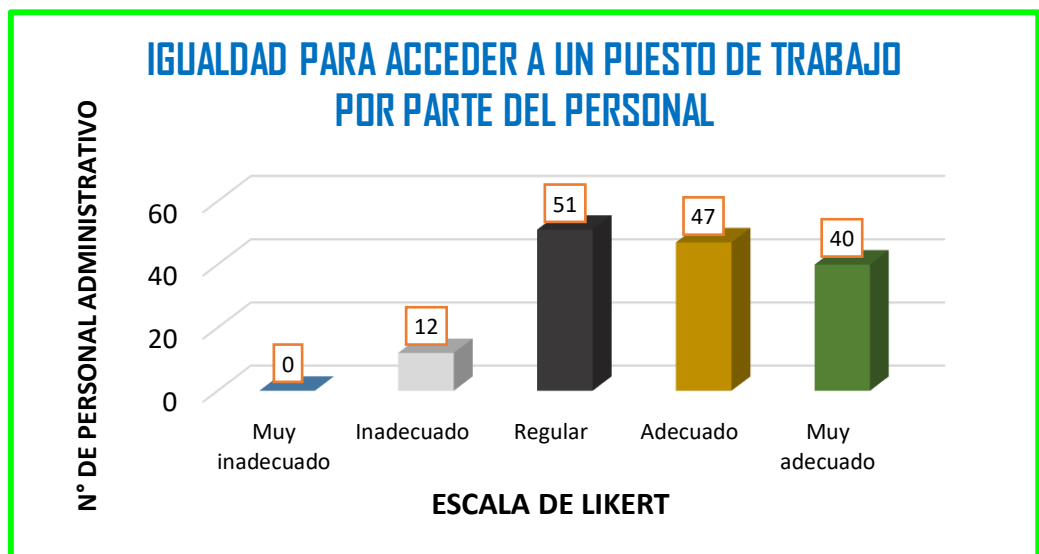
Los resultados de la tabla 11, sobre la remuneración del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 50% (75) manifiesta que su remuneración es muy inadecuada, el 36,7% (55) estableció como muy adecuada dicha remuneración, el 10% (15) estableció como inadecuada la remuneración al personal administrativo y el 3,3% restante, lo determinó como adecuada. Con respecto al nivel regular, no se observaron datos.



**Tabla 12.** Igualdad para acceder a un puesto de trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Igualdad para acceder a un puesto de trabajo por parte del personal	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	12	8,0%
Regular	51	34,0%
Adecuado	47	31,3%
Muy adecuado	40	26,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 12.** Igualdad para acceder a un puesto de trabajo por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

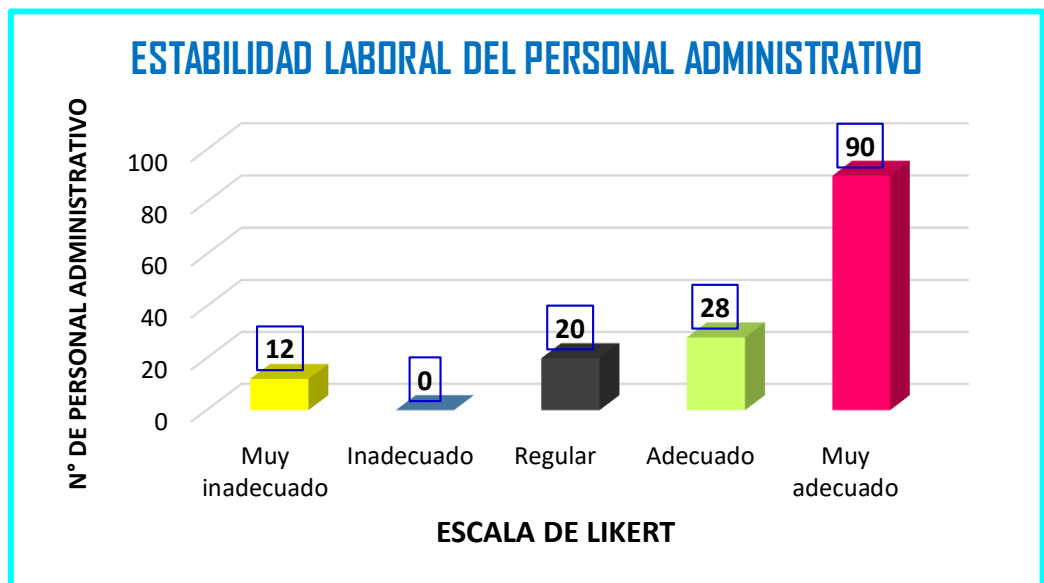
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 12, sobre la igualdad para acceder a un puesto de trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 34% (51) determinó como regular la igualdad para acceder a un trabajo, un 31,3% (47) lo determinó como adecuado, un 26,7% (40) lo determinó como muy adecuado y el 8% (12) restante, lo determinó como inadecuado. Con respecto al nivel muy inadecuado, no se observan datos.

**Tabla 13.** Estabilidad laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Estabilidad laboral	N	%
Muy inadecuado	12	8,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	20	13,3%
Adecuado	28	18,7%
Muy adecuado	90	60,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 13.** Estabilidad laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

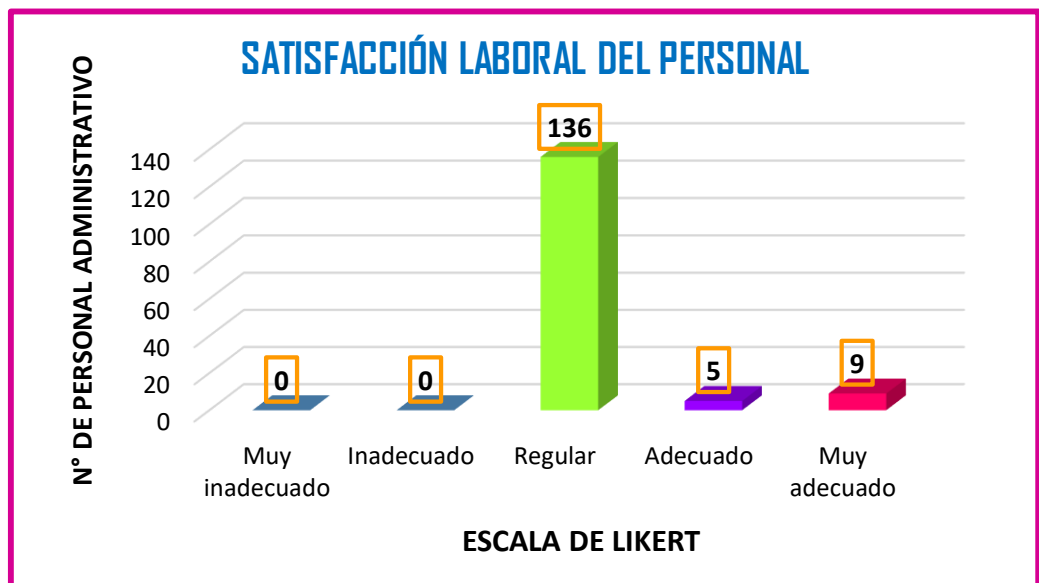
### ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 13, sobre la estabilidad laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 60% (90) presenta una estabilidad laboral muy adecuada, un 18,7% (28) presenta una estabilidad laboral adecuada, un 13,3% (20) estabilidad laboral regular y el 8% (12) restante, estabilidad laboral muy inadecuada. Con respecto al nivel inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 14.** Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Satisfacción laboral	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	136	90,7%
Adecuado	5	3,3%
Muy adecuado	9	6,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 14.** Satisfacción laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

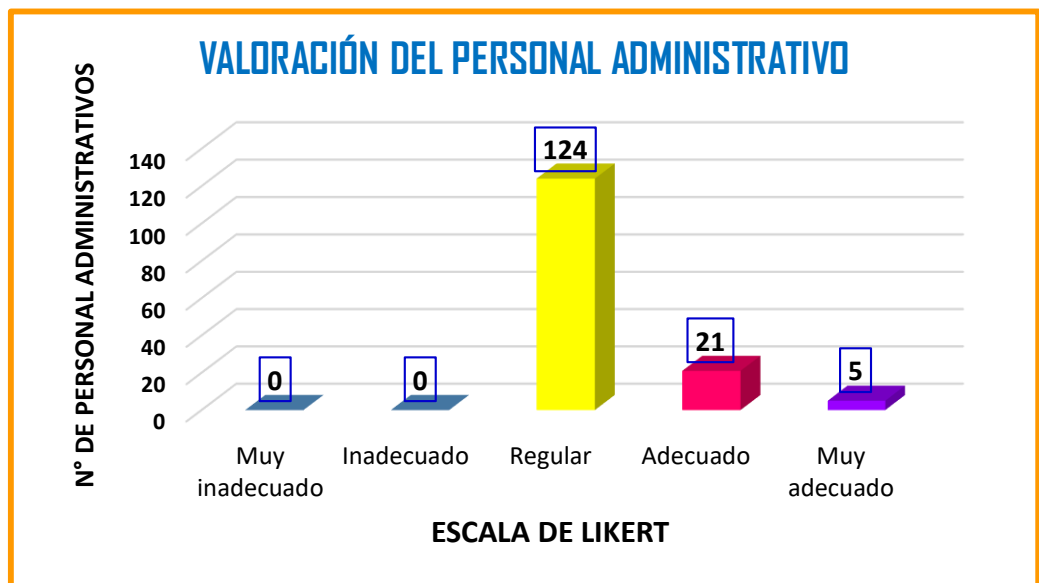
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 14, sobre la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 90,7% (136) presenta una satisfacción laboral de nivel regular, un 6% (9) una satisfacción laboral de nivel muy adecuado y el 3,3% (5) restante, una satisfacción laboral de nivel adecuado. Con respecto al nivel inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 15.** Valoración del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Valoración del personal administrativo	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	124	82,7%
Adecuado	21	14,0%
Muy adecuado	5	3,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 15.** Valoración del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

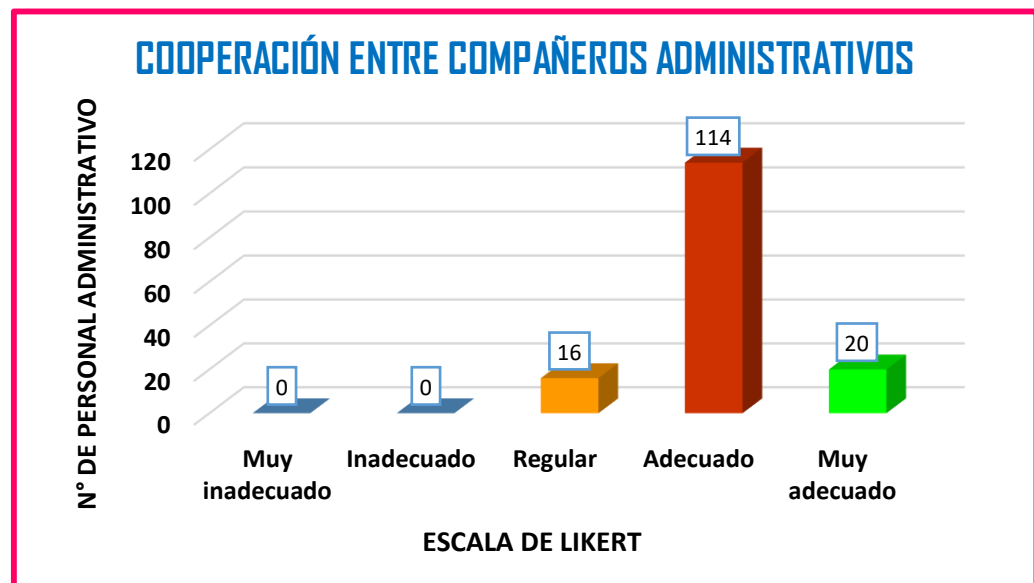
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 15, sobre la valoración del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 82,7% (136) determinó como regular la valoración de su trabajo por parte de la institución, un 14% (21) lo determinó como adecuado y el 3,3% (5) restante, lo determinó como muy adecuado. Con respecto al nivel inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 16.** Cooperación entre compañeros administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Cooperación entre compañeros administrativos	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	16	10,7%
Adecuado	114	76,0%
Muy adecuado	20	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 16.** Cooperación entre compañeros administrativos de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

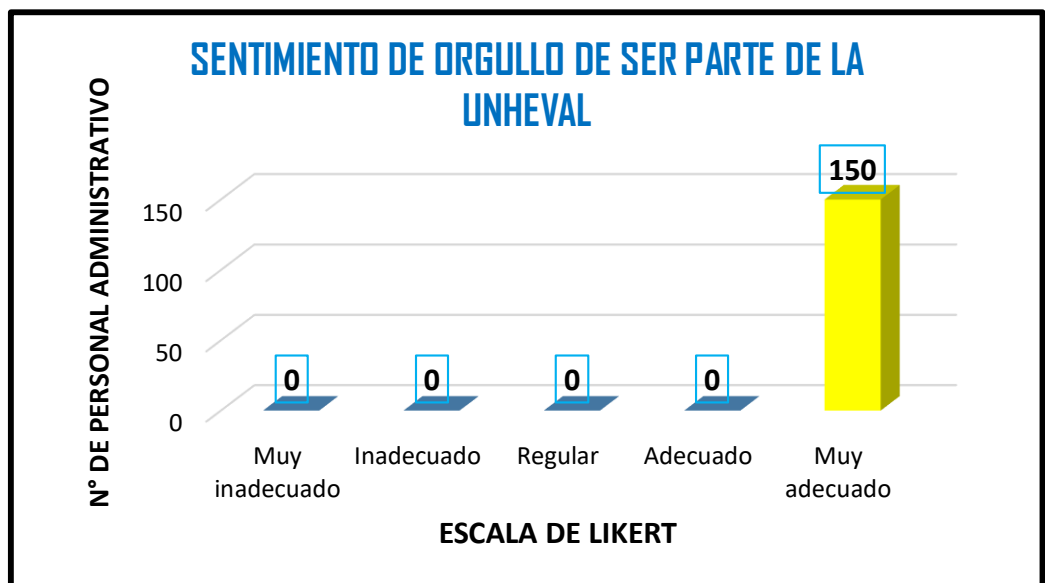
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 16, sobre la cooperación entre compañeros administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 76% (114) determinó como adecuado la cooperación entre compañeros administrativos, un 13,3% (20) lo determinó como muy adecuado y el 10,7% (16) restante, lo determinó como regular. Con respecto al nivel inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 17.** Sentimiento de orgullo por parte del personal administrativo de pertenecer a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Sentimiento de orgullo por ser parte de la UNHEVAL	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Adecuado	0	0,0%
Muy adecuado	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 17.** Sentimiento de orgullo por parte del personal administrativo de pertenecer a la UNHEVAL, Huánuco 2019.

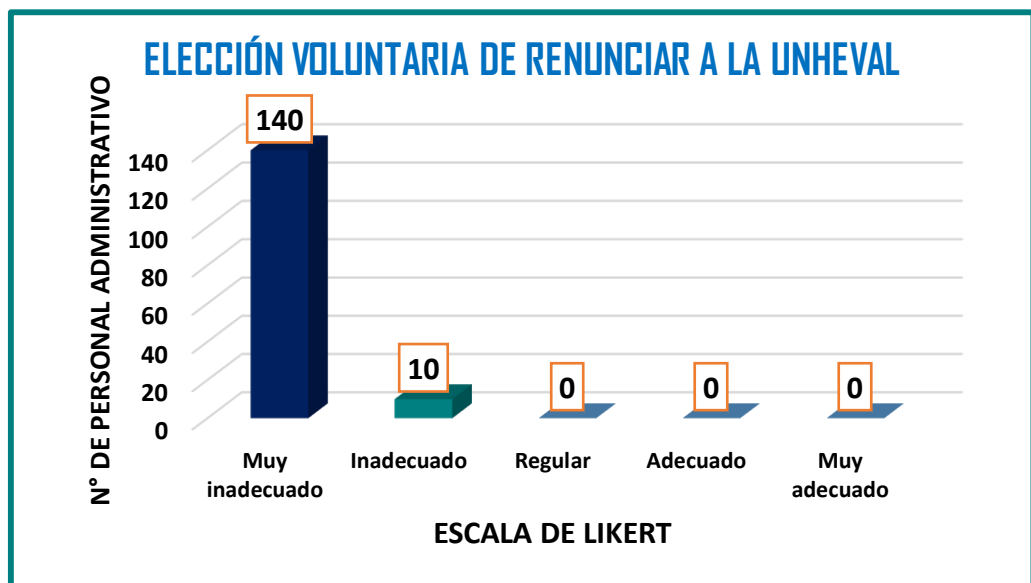
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 17, sobre el sentimiento de orgullo por parte del personal administrativo de pertenecer a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta un sentimiento de orgullo de pertenecer a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de nivel muy adecuado. Con respecto a los niveles adecuado, regular, inadecuado y muy inadecuado, no se observaron datos.

**Tabla 18.** Elección voluntaria por parte del personal administrativo de renunciar a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Elección voluntaria de renunciar a la UNHEVAL	N	%
Muy inadecuado	140	93,3%
Inadecuado	10	6,7%
Regular	0	0,0%
Adecuado	0	0,0%
Muy adecuado	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 18.** Elección voluntaria del personal administrativo de renunciar a la UNHEVAL, Huánuco 2019.

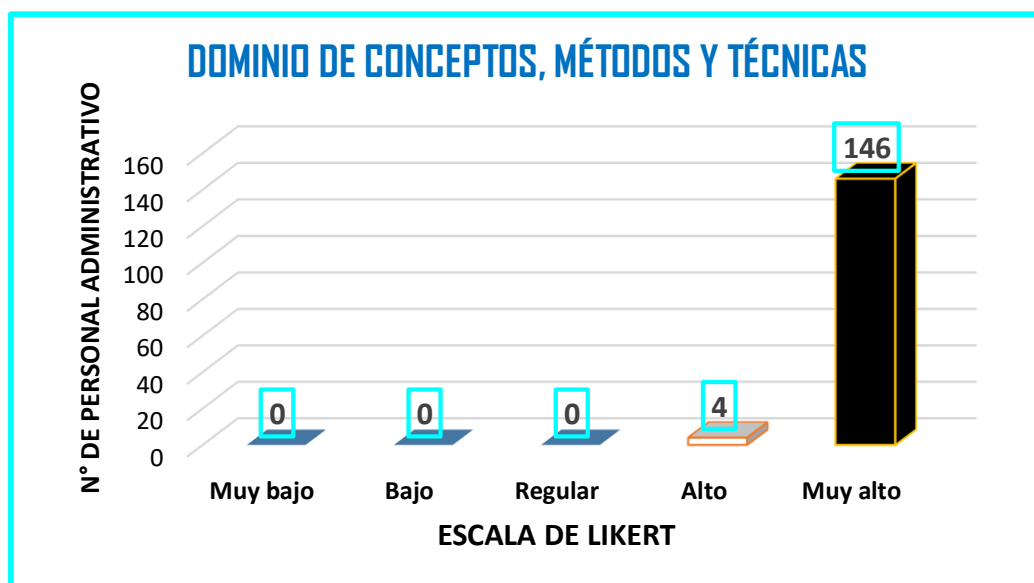
#### **ANÁLISIS**

Los resultados de la tabla 18, sobre la elección voluntaria del personal administrativo de renunciar a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 93,3% (140) manifiesta un nivel muy inadecuado el renunciar voluntariamente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y el 6,7% (10) restante determinó como inadecuado el renunciar a la UNHEVAL. Con respecto a los niveles regular, adecuado y muy adecuado, no se observaron datos.

**Tabla 19.** Dominio de conceptos, métodos y técnicas por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Dominio de conceptos, métodos y técnicas	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	4	2,7%
Muy alto	146	97,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 19.** Dominio de conceptos, métodos y técnicas por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

## ANÁLISIS

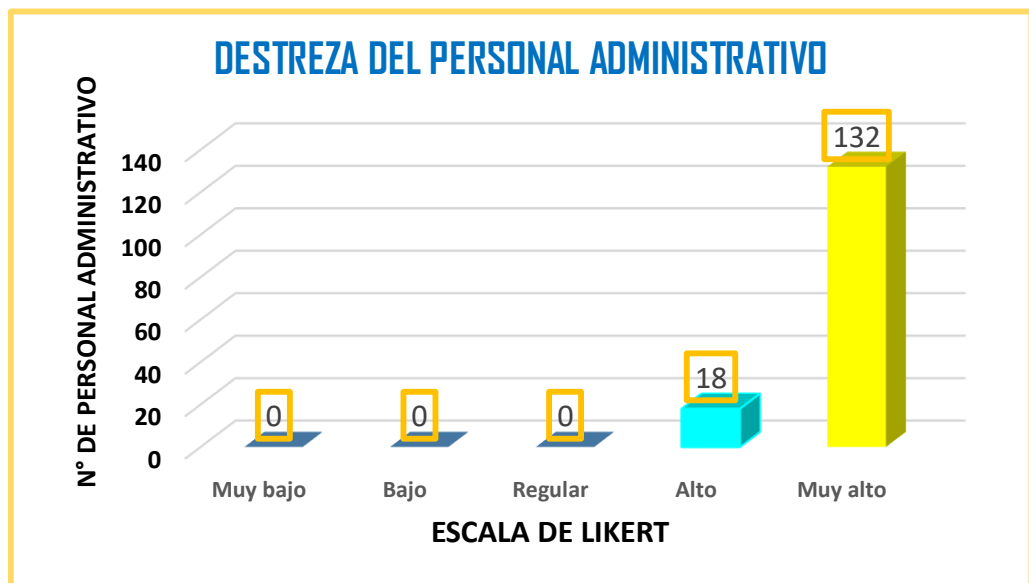
Los resultados de la tabla 19, sobre el dominio de conceptos, métodos y técnicas por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 97,3% (146) presenta un nivel muy alto en el dominio de métodos, conceptos y técnicas y el 2,7% (4) restante, solo presenta un nivel alto. Con respecto a los niveles regular, bajo y muy bajo, no se observaron datos.



**Tabla 20.** Destreza del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Destreza del personal administrativo	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	18	12,0%
Muy alto	132	88,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 20.** Destreza de personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

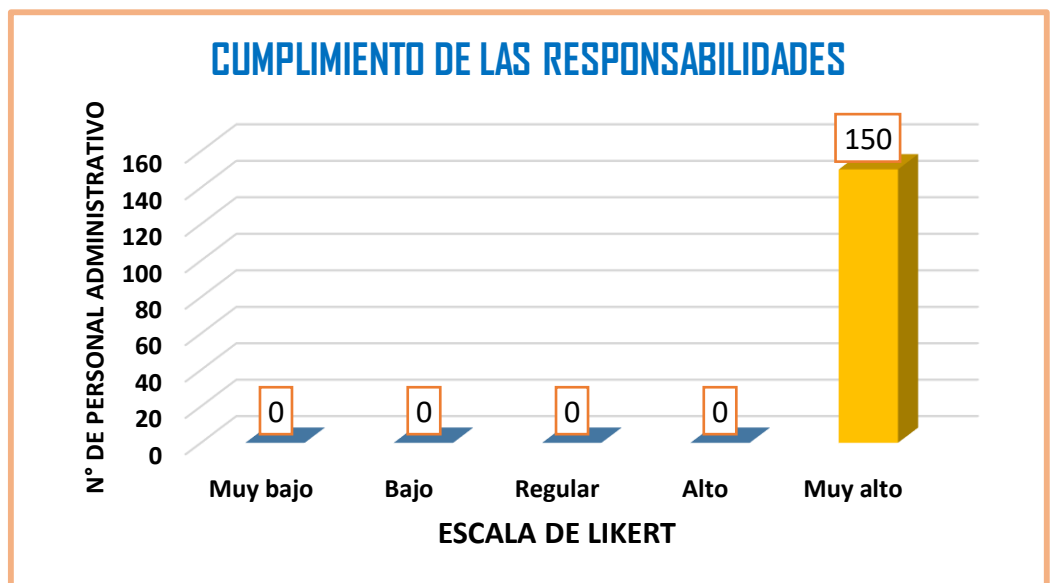
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 20, la destreza del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 88% (132) presenta un nivel muy alto en la destreza laboral y el 12% (18) restante, solo presenta un nivel alto. Con respecto a los niveles regular, bajo y muy bajo, no se observaron datos.

**Tabla 21.** Cumplimiento de las responsabilidades del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Cumplimiento de responsabilidades	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 21.** Cumplimiento de las responsabilidades del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

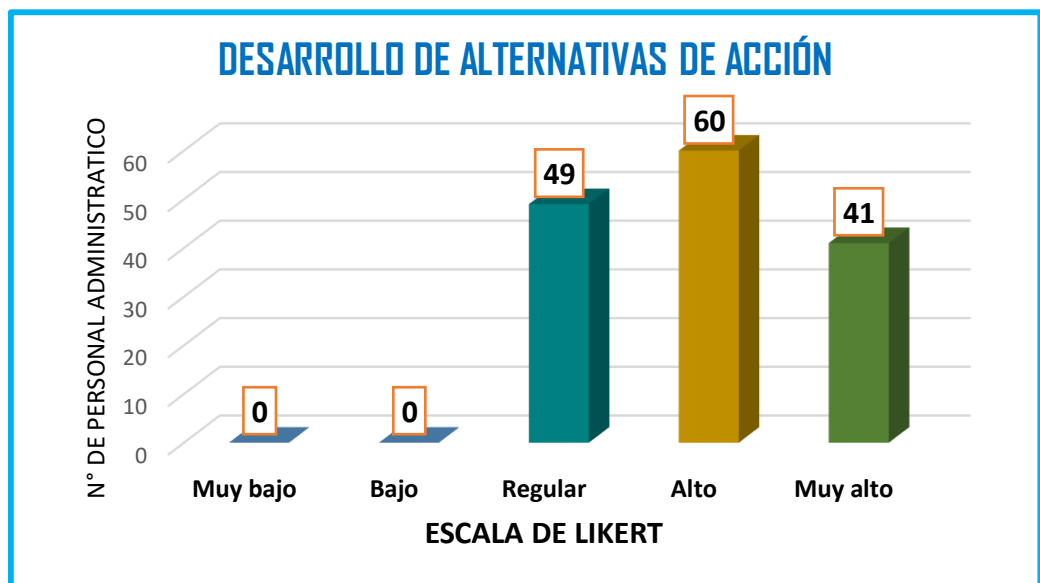
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 21, sobre el cumplimiento de responsabilidades del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta un nivel muy alto con respecto al cumplimiento de su responsabilidad como personal administrativo de la UNHEVAL. Con respecto a los niveles alto, regular, bajo y muy bajo, no se observaron datos.

**Tabla 22.** Desarrollo de alternativas de acción por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Desarrollo de alternativas de acción	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	49	32,7%
Alto	60	40,0%
Muy alto	41	27,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 22.** Desarrollo de alternativas de acción por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

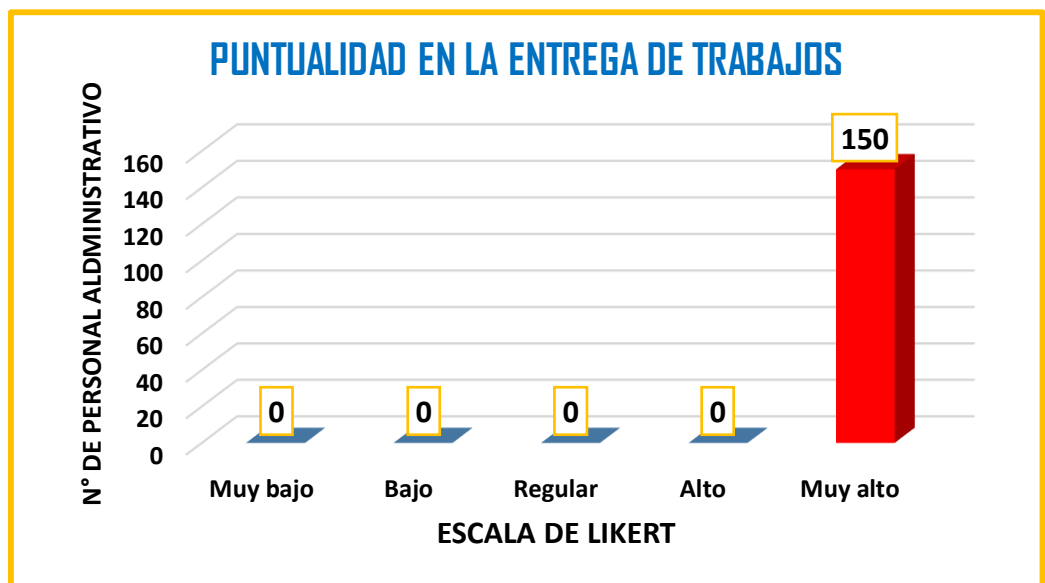
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 22, sobre el desarrollo de alternativas de acción por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 40% (60) presenta un nivel alto con respecto al desarrollo de alternativas de acción, el 32,7% (49) presenta un nivel regular y el 27,3% (41) restante, presenta un nivel muy alto. Con respecto a los niveles bajo y muy bajo, no se observaron datos.

**Tabla 23.** Puntualidad en la entrega de trabajos del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Puntualidad en la entrega de trabajos	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 23.** Puntualidad en la entrega de trabajos del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

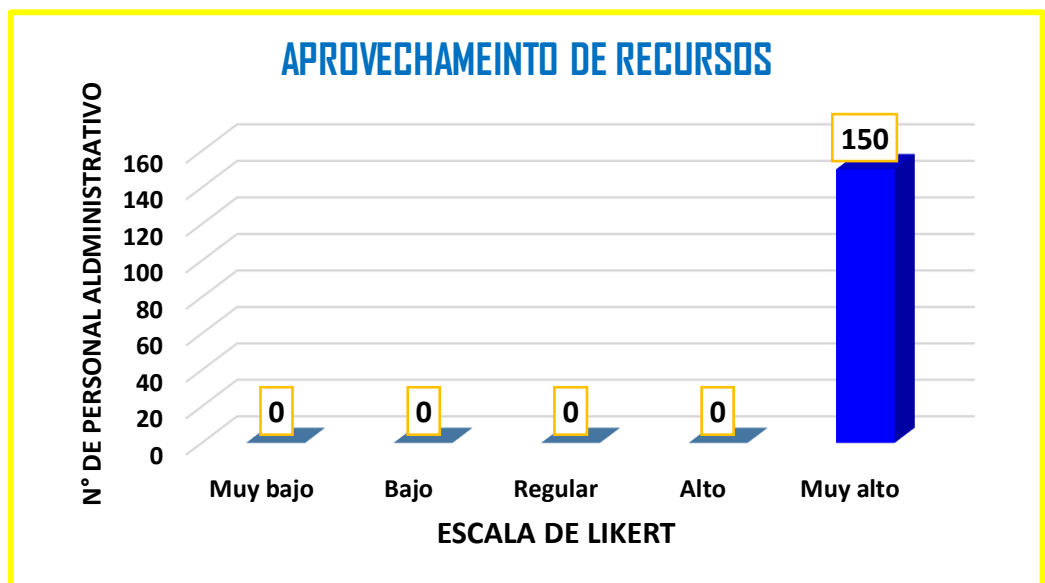
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 23, sobre la puntualidad en la entrega de trabajos del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) determinó como muy alto el nivel de puntualidad en la entrega de sus trabajos como personal administrativo. Con respecto a los niveles alto, regular, bajo y muy bajo, no se observaron datos.

**Tabla 24.** Aprovechamiento de recursos por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Aprovechamiento de recursos	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 24.** Aprovechamiento de recursos por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

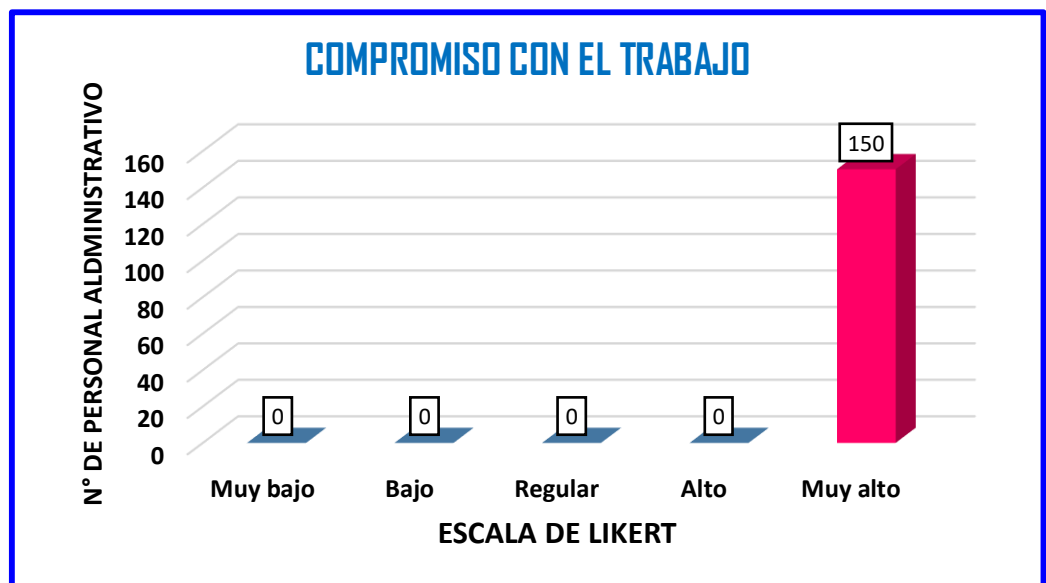
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 24, sobre el aprovechamiento de recursos por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) determinó como muy alto el nivel de aprovechamiento de recursos en su ámbito laboral. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.

**Tabla 25.** Compromiso con el trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Compromiso con el trabajo	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 25.** Compromiso con el trabajo por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

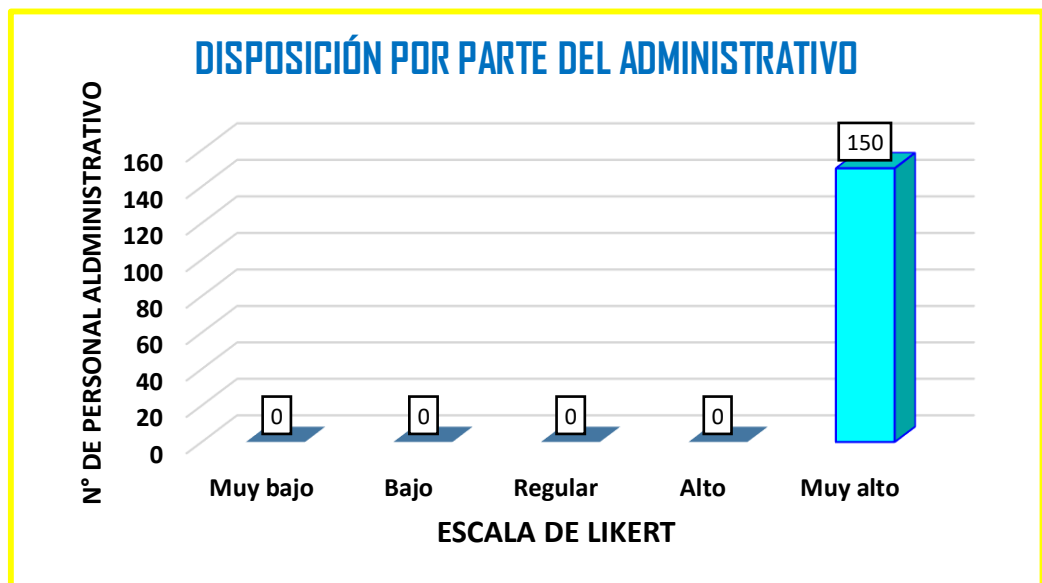
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 25, sobre el compromiso con el trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta un nivel muy alto con respecto al compromiso laboral como personal administrativo. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.

**Tabla 26.** Disposición por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Disposición por parte del administrativo	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 26.** Disposición por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

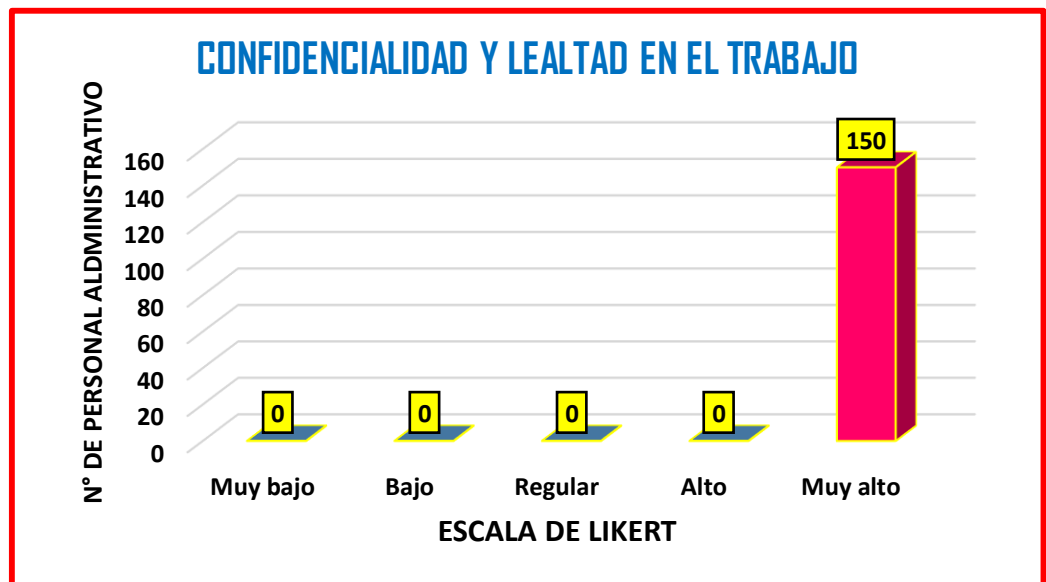
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 26, sobre la disposición por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta una disposición de nivel muy alto para la institución. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.

**Tabla 27.** Confidencialidad y lealtad con el trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Confidencialidad y lealtad en el trabajo	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 27.** Confidencialidad y lealtad en el trabajo por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

#### **ANÁLISIS**

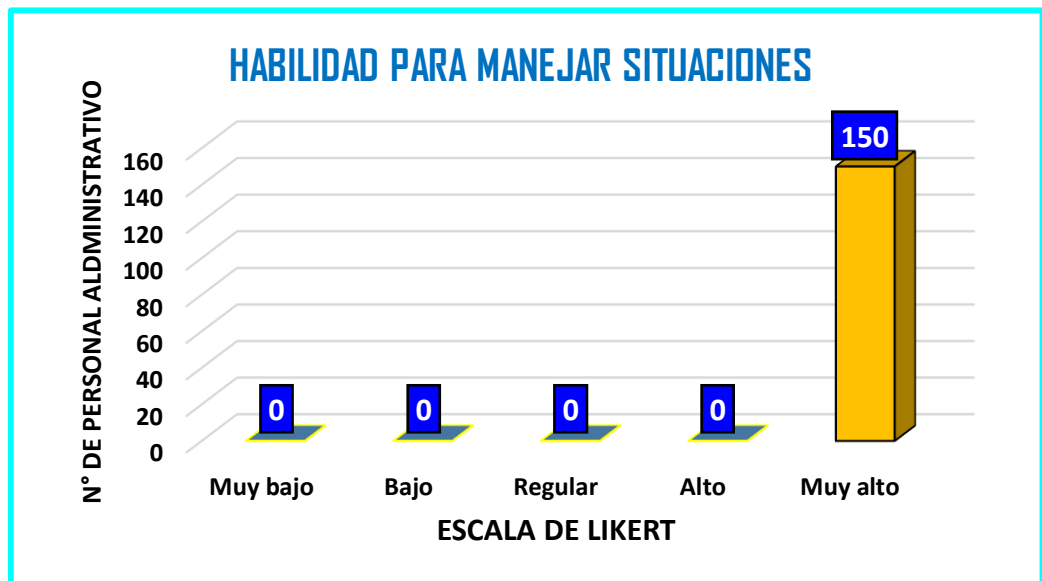
Los resultados de la tabla 27, sobre la confidencialidad y lealtad al trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta un nivel muy alto con respecto a la confidencialidad y lealtad al trabajo como personal administrativo. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.



**Tabla 28.** Habilidad para manejar situaciones por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Habilidad para manejar situaciones	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 28.** Habilidad para manejar situaciones por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

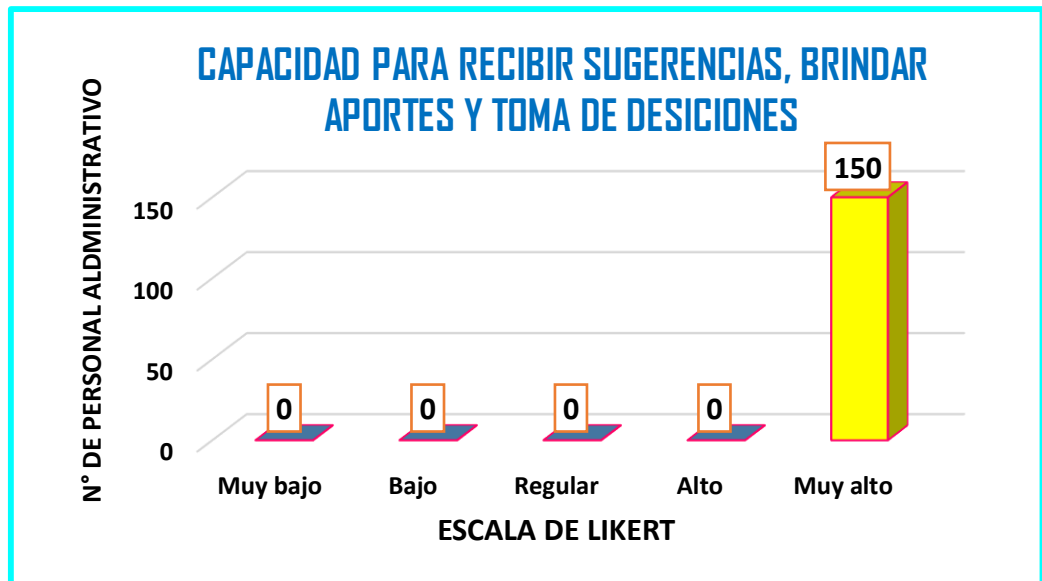
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 28, sobre la habilidad para manejar situaciones por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta un nivel muy alto en la habilidad para manejar situaciones como personal administrativo. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.

**Tabla 29.** Capacidad para recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Capacidad para recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 29.** Capacidad para recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

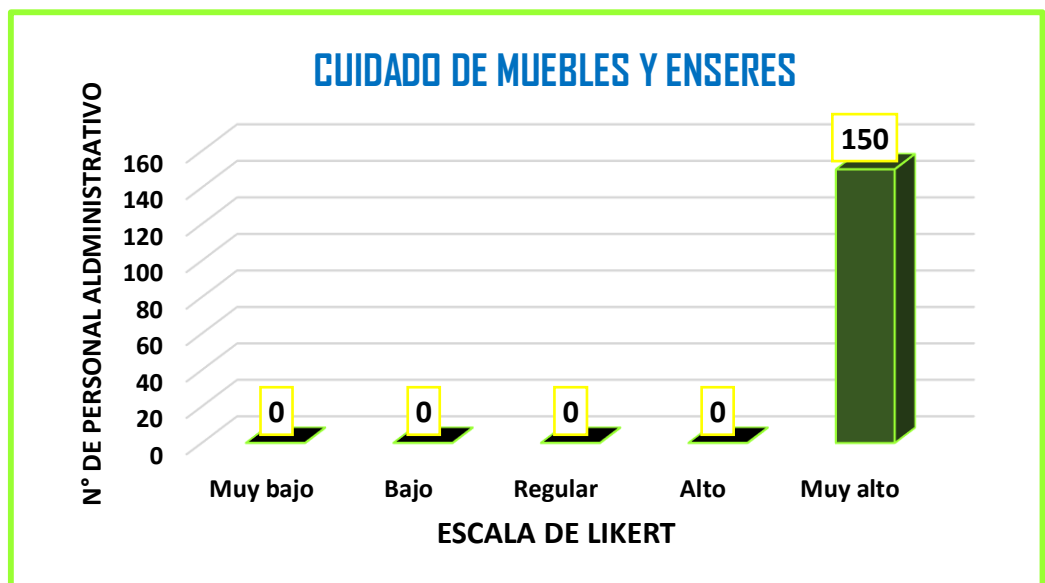
### ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 29, sobre la capacidad para recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta un nivel muy alto con respecto a la capacidad para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.

**Tabla 30.** Cuidado de muebles y enseres por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Cuidado de muebles y enseres	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 30.** Cuidado de muebles y enseres por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

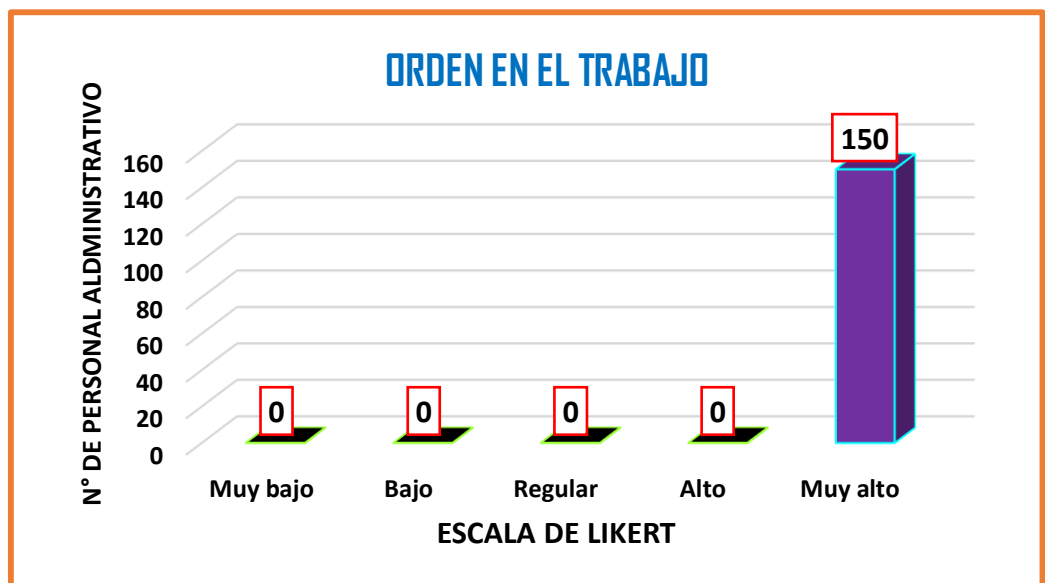
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 30, sobre el cuidado de muebles y enseres por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) establece un nivel muy alto con respecto al cuidado de muebles y enseres de su ámbito laboral. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.

**Tabla 31.** Orden en el trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Orden en el trabajo	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	0	0,0%
Muy alto	150	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 31.** Orden en el trabajo por parte del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

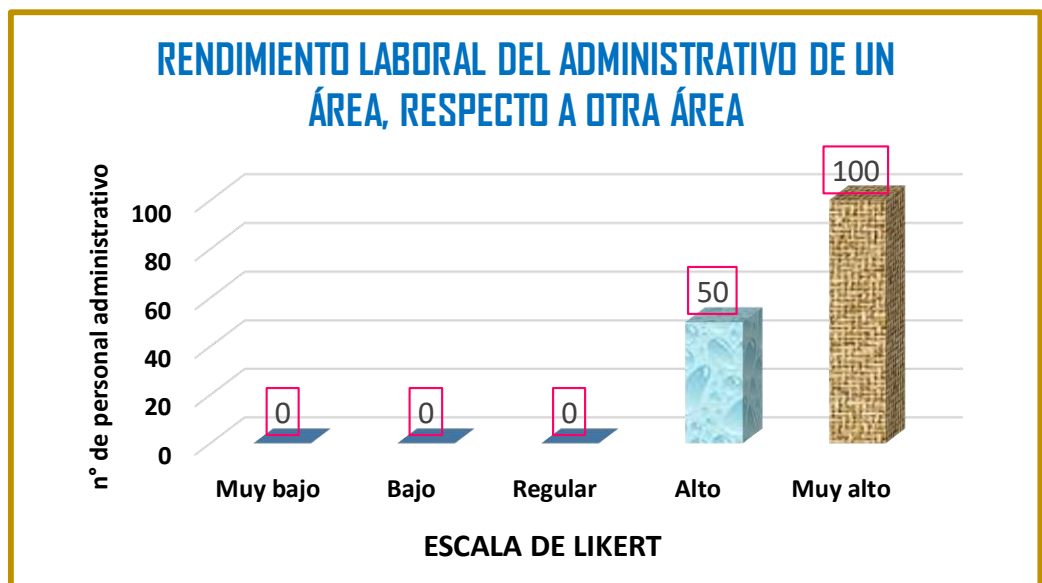
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 31, sobre el orden en el trabajo por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 100% (150) presenta un nivel muy alto con respecto al orden en el trabajo como personal administrativo. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo, regular y alto, no se observaron datos.

**Tabla 32.** Rendimiento laboral del personal administrativo de un área respecto a otro de la misma Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Rendimiento laboral administrativo de un área, respecto a otra área	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	50	33,3%
Muy alto	100	66,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 32.** Rendimiento laboral del personal administrativo de un área, respecto a otra área de la misma UNHEVAL, Huánuco 2019.

## ANÁLISIS

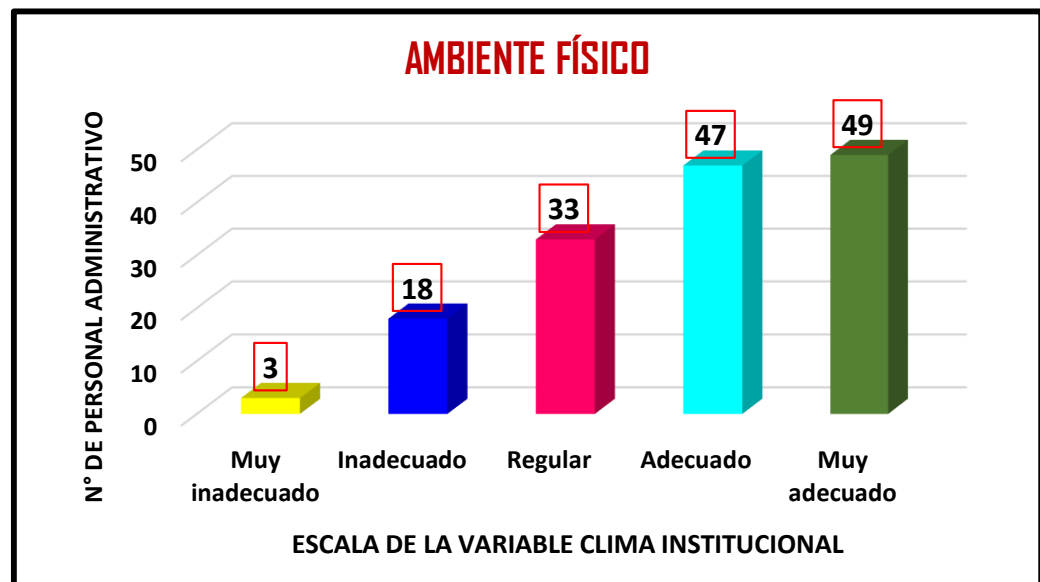
Los resultados de la tabla 32, sobre el rendimiento laboral del personal administrativo de un área, respecto a otra área de la misma Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se observó que, del total de encuestados, el 66,7% (100) presenta un nivel muy alto en su rendimiento laboral como administrativo de un área, respecto a otro, y el 33,3% (50) restante, solo presenta un nivel alto. Con respecto a los niveles muy bajo, bajo y regular, no se observaron datos.

## CONSOLIDADO SEGÚN DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

**Tabla 33.** Dimensión: Ambiente físico del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Dimensión: Ambiente físico	N	%
Muy inadecuado	3	2,0%
Inadecuado	18	12,0%
Regular	33	22,0%
Adecuado	47	31,3%
Muy adecuado	49	32,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 33.** Ambiente físico del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

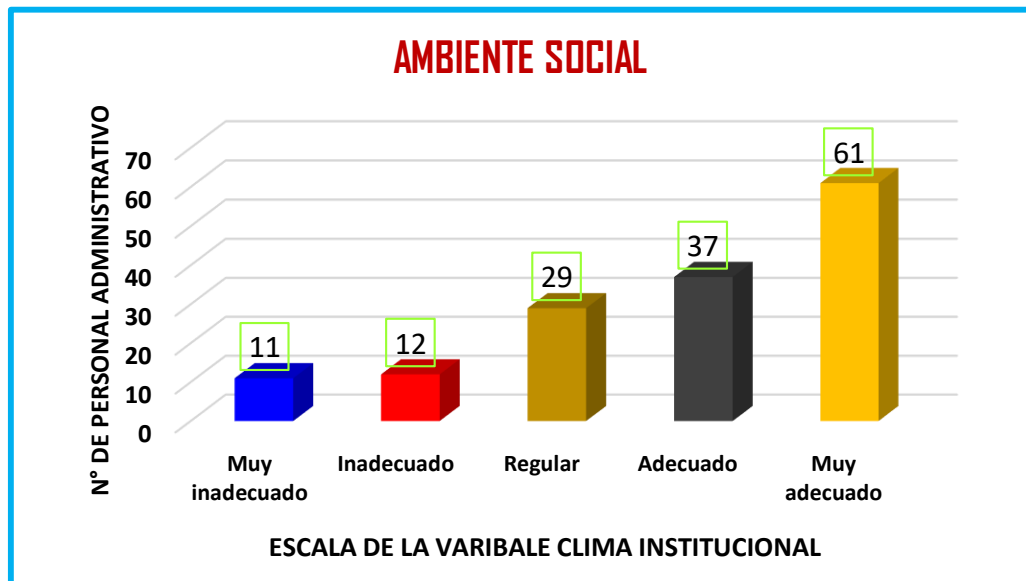
### ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 33, sobre el ambiente físico del personal administrativo de la UNHEVAL, se observó que, del total de encuestados, el 32,7% (49) presenta un ambiente físico de nivel muy adecuado, el 31,3% (47) presenta un ambiente físico de nivel adecuado, el 22% (33) un ambiente físico de nivel regular y los niveles inadecuado y muy inadecuado, representan el 12% (18) y 2% (3), respectivamente.

**Tabla 34.** Dimensión: Ambiente social del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Dimensión: Ambiente social	N	%
Muy inadecuado	11	7,3%
Inadecuado	12	8,0%
Regular	29	19,3%
Adecuado	37	24,7%
Muy adecuado	61	40,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 34.** Ambiente social del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

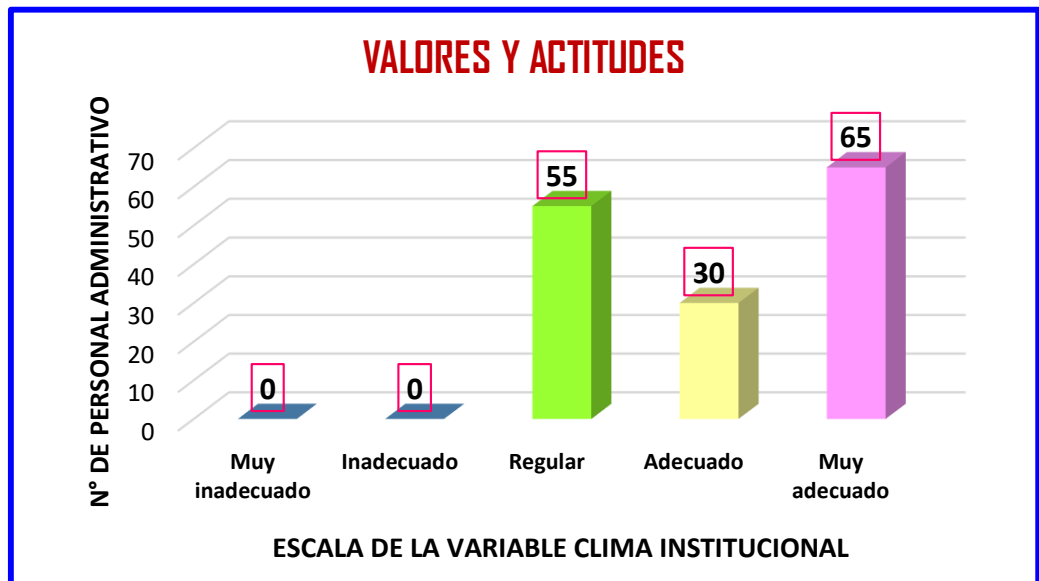
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 34, sobre el ambiente social del personal administrativo de la UNHEVAL, se observó que, del total de encuestados, el 40,7% (61) presenta un ambiente social de nivel muy adecuado, el 24,7% (37) un ambiente social de nivel adecuado, el 19,3% (29) un ambiente social de nivel regular y los niveles inadecuado y muy inadecuado, representan el 8% (12) y 7,3% (11), respectivamente.

**Tabla 35.** Dimensión: Valores y actitudes del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Dimensión: Valores y actitudes	N	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	0	0,0%
Regular	55	36,7%
Adecuado	30	20,0%
Muy adecuado	65	43,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 35.** Valores y actitudes del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

## ANÁLISIS

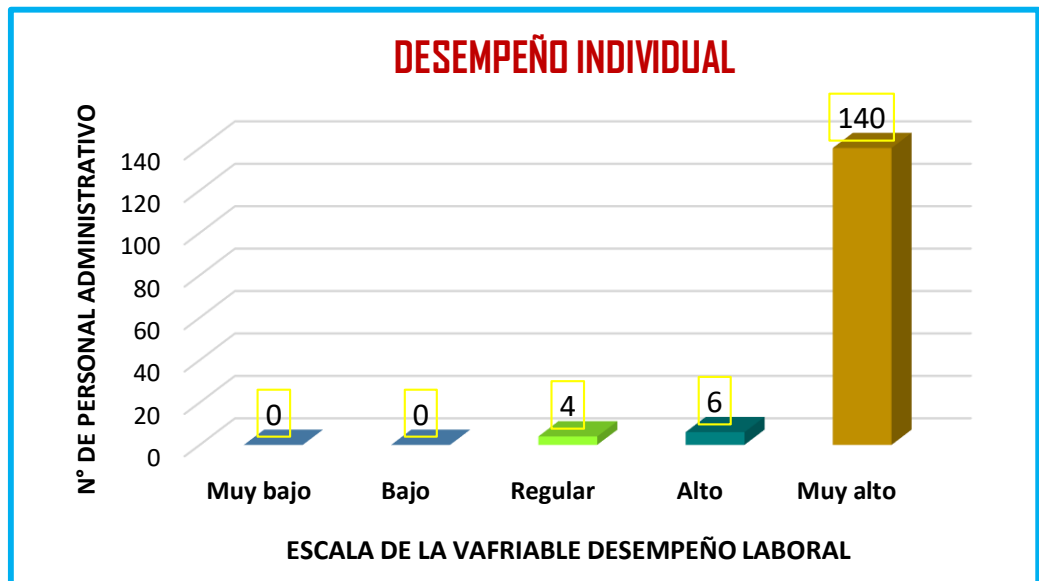
Los resultados de la tabla 35, sobre los valores y actitudes del personal administrativo de la UNHEVAL, se observó que, del total de encuestados, el 43,3% (65) presenta un nivel muy adecuado de valores y actitudes, el 36,7% (55) presenta un nivel regular de valores y actitudes y el 20% (30) restante, presenta un nivel adecuado. Con respecto a los niveles inadecuado y muy inadecuado, no presentan dato alguno.



**Tabla 36.** Dimensión: Desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Dimensión: Desempeño individual	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	4	2,7%
Alto	6	4,0%
Muy alto	140	93,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 36.** Desempeño individual del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

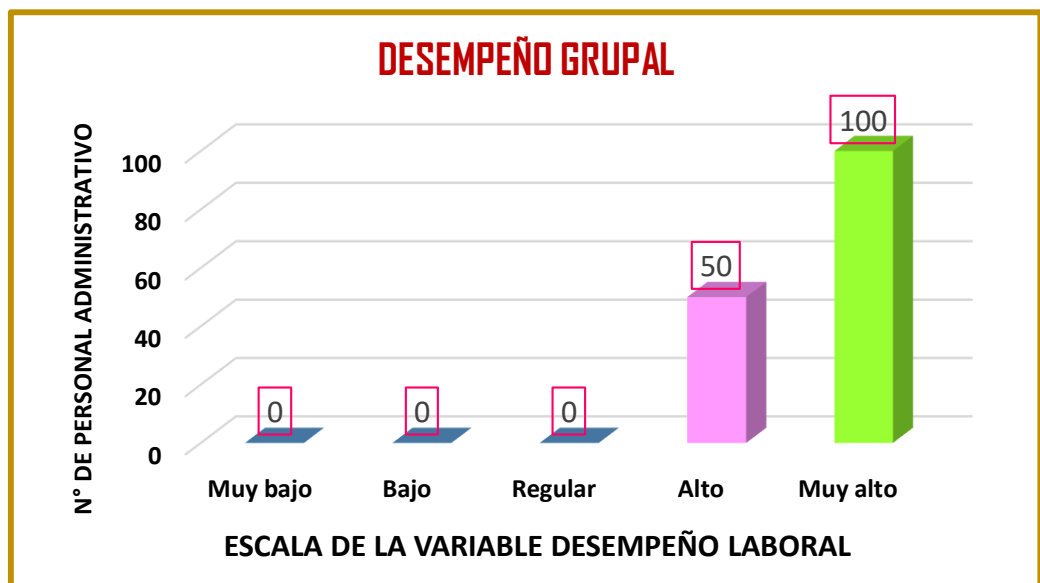
## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 36, sobre el desempeño individual del personal administrativo de la UNHEVAL, se observó que, del total de encuestados, el 93,3% (140) presenta un nivel muy alto en el desempeño individual de sus funciones, el 4% (6) presenta un nivel alto en el desempeño individual de sus funciones y el 2,7% (4) restante, presenta un nivel regular. Con respecto a los niveles bajo y muy bajo, no presentan dato alguno.

**Tabla 37.** Dimensión: Desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Dimensión: Desempeño grupal	N	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Alto	50	33,3%
Muy alto	100	66,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).



**Figura 37.** Desempeño grupal del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2019.

## ANÁLISIS

Los resultados de la tabla 37, sobre el desempeño grupal del personal administrativo de la UNHEVAL, se observó que, del total de encuestados, el 66,7% (100) presenta un nivel muy alto en el desempeño grupal de sus funciones y el 33,3% (50) restante, presenta un nivel alto de desempeño laboral en grupo. Con respecto a los niveles regular, bajo y muy bajo, no presentan dato alguno.

#### 4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Después de procesar los resultados obtenidos de cada variable y sus dimensiones correspondientes a través del programa SPSS 25, se obtuvo los siguientes resultados inferenciales gracias a la prueba estadística *r* de Pearson.

#### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

**Tabla 38.** Desempeño laboral del personal administrativo según clima institucional en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

CORRELACIÓN DE VARIABLES	<i>r</i> de Pearson	<i>p</i> valor
Desempeño laboral y clima institucional	0,79	0,032

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).

#### Planteamiento de hipótesis

**Hi:** Existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

#### ANÁLISIS

La tabla 38, muestra la prueba de hipótesis general donde, el estadígrafo "*r*" de Pearson presenta un valor de 0.79, indicando que existe correlación alta entre las variables y un *p* valor de 0.032, establecido dentro de la significancia aceptable ( $p < 0.05$ ) y al mismo tiempo indicando una correlación significativa. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño

laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**Tabla 39.** Desempeño laboral según el ambiente físico del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

CORRELACIÓN DE VARIABLES	r de Pearson	p valor
Desempeño laboral y ambiente físico	0,72	0,023

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).

#### Planteamiento de hipótesis

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Ho<sub>1</sub>:** No existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

#### ANÁLISIS

La tabla 39, muestra la prueba de hipótesis específica número uno donde, el estadígrafo "r" de Pearson presenta un valor de 0.72, indicando que existe correlación alta entre las variables y un p valor de 0.023, establecido dentro de la significancia aceptable ( $p < 0.05$ ) y al mismo tiempo indicando una correlación significativa. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Tabla 40.** Desempeño laboral según actitudes y valores del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

<b>CORRELACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>p valor</b>
<b>Desempeño laboral y actitudes y valores</b>	0,70	0,035

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).

### **Planteamiento de hipótesis**

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Ho<sub>2</sub>:** No existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

### **ANÁLISIS**

La tabla 40, muestra la prueba de hipótesis específica número dos donde, el estadígrafo “r” de Pearson presenta un valor de 0.70, indicando que existe correlación alta entre las variables y un p valor de 0.035, establecido dentro de la significancia aceptable ( $p < 0.05$ ) y al mismo tiempo indicando una correlación significativa. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Tabla 41.** Desempeño individual según ambiente social del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

<b>CORRELACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>p valor</b>
<b>Desempeño individual y ambiente social</b>	0,93	0,000

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).

### **Planteamiento de hipótesis**

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Ho<sub>3</sub>:** No existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

### **ANÁLISIS**

La tabla 41, muestra la prueba de hipótesis específica número tres donde, el estadígrafo “r” de Pearson presenta un valor de 0.93, indicando que existe correlación muy alta entre las variables y un p valor de 0.000, establecido dentro de la significancia aceptable ( $p < 0.05$ ) y al mismo tiempo indicando una correlación muy significativa. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Tabla 42.** Desempeño grupal según ambiente social del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

<b>CORRELACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>p valor</b>
<b>Desempeño grupal y ambiente social</b>	0,90	0,012

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UNHEVAL (Anexo 02).

### **Planteamiento de hipótesis**

**Hi<sub>4</sub>:** Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**Ho<sub>4</sub>:** No existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

### **ANÁLISIS**

La tabla 42, muestra la prueba de hipótesis específica número cuatro donde, el estadígrafo “r” de Pearson presenta un valor de 0.90, indicando que existe correlación muy alta entre las variables y un p valor de 0.012, establecido dentro de la significancia aceptable ( $p < 0.05$ ) y al mismo tiempo indicando una correlación significativa. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

### **4.3. Discusión de resultados**

Culminando el proceso de análisis reiteramos que el desempeño laboral se relaciona con el clima institucional del área de trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Es por ello que es de suma importancia el contar con un adecuado ambiente físico, ambiente social, valores y actitudes, que favorezcan el desempeño del personal trabajador, de igual manera, gracias a los resultados, los mismos permiten plantear la tentativa de establecer estrategias para reforzar ciertos aspectos del clima institucional, para un mejor desempeño individual y grupal, por ende una mejor productividad de la institución, con creces a futuro.

Lo estipulado en el primer párrafo, es debido a la correlación alta y significativa ( $r$  Pearson=0,79;  $p$  valor=0,032) hallado entre las variables, desempeño laboral y clima institucional. Es decir, que tanto el ambiente físico, el ambiente social y las actitudes y valores, están conectados y relacionados al desempeño del trabajador; de esta manera, concluyendo que, existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Resultados similares se hallaron en un estudio, donde al correlacionar las variables principales, clima organizacional y el desempeño laboral,  $r$  de Pearson fue 0,67 y  $p$  valor = 0,000; indicando correlación moderada y muy significativa, concluyendo que, existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. (Solano, 2017)

Otro estudio similar, donde se determinó la intensidad de relación entre las variables, desempeño laboral y el clima organizacional, a través de las puntuaciones originales obtenidas de su instrumento, halló un valor  $r$  de Pearson = 0,71; lo que indicó una correlación alta. Concluyendo que, existe correlación positiva media entre el desempeño laboral y el clima organizacional en el personal del programa CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica. (De la cruz & Huaman, 2016)

Así mismo, a la correlación de las variables desempeño laboral y ambiente físico, se halló correlación alta y significativa ( $r$  Pearson=0,72;  $p$  valor=0,023). Es decir, que tanto la infraestructura del área de trabajo, como la iluminación, temperatura y muebles están



relacionados con el desempeño del trabajador; de esta manera, concluyendo que, existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Datos casi similares se hallaron en un estudio donde la correlación de Pearson entre las variables ambiente físico y desempeño laboral, arrojaron un valor de 0,459, indicando correlación moderada; sin embargo su p valor fue 0,004, estableciendo un resultado altamente significativo, de esta manera concluyó que, existe correlación positiva entre el ambiente físico y el desempeño laboral, al 95% de confianza. (Rojas, 2018)

Del mismo modo, Solano (2017), al correlacionar las variables infraestructura y desempeño laboral, halló una correlación positiva débil, pero significativa,  $r$  Pearson = 0,416 y  $p$  valor = 0,010; aceptando que existe relación entre el clima organizacional en base a su dimensión estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui.

Por otro lado, a la correlación entre las variables desempeño laboral y las actitudes y valores, se evidenció correlación alta y significativa ( $r$  Pearson=0,70;  $p$  valor=0,035). Es decir, que la satisfacción del personal, la valoración de su trabajo, la cooperación entre trabajadores y la identificación con la institución, se relacionan con el desempeño laboral del trabajador administrativo; de esta manera, se concluye que, existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Resultados similares encontraron De la cruz y Huaman (2016), donde al correlacionar las variables desempeño laboral con la dimensión valores y actitudes, halló un valor  $r$  de Pearson = 0,66 indicando una correlación positiva media, concluyendo que, existe una relación positiva y significativa entre los valores y actitudes y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015.

En cuanto, a la correlación de las variables ambiente social y desempeño individual, se halló correlación muy alta y muy significativa ( $r$  Pearson=0,93;  $p$  valor=0,000). Es decir, que la rotación de personal, el trabajo en coordinación, la autonomía laboral, el reconocimiento por parte de la institución, la remuneración, estabilidad laboral y otros, guardan relación con el desempeño de individual del trabajador, ya sea en sus destrezas, dominio de métodos y técnicas, desarrollo de alternativas de acción, compromiso, confidencialidad y lealtad, habilidades, entre otros; de esta manera, concluyendo que, existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Un estudio presentó resultados que corroboran lo hallado, al correlacionar las dimensiones autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral, donde el valor Rho de Spearman fue 0,66 y  $p$  valor de 0,000; indicando una correlación directa, positiva moderada y altamente significativa, concluyendo que, existe relación entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.(Quispe, 2015)

Por último, también se halló correlación muy alta y muy significativa ( $r$  Pearson=0,90;  $p$  valor=0,012) entre las variables ambiente social y el desempeño grupal. Es decir, que la rotación de personal, el trabajo en coordinación, la autonomía laboral, el reconocimiento por parte de la institución, la remuneración, estabilidad laboral y otros, también guardan relación con el desempeño grupal del trabajador; concluyendo que, existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Otros resultados hallados por Quispe (2015) y que corroboran nuestros datos hallados en los últimos dos párrafos, provienen de la correlación de las dimensiones comunicación interpersonal y productividad laboral, donde se obtuvo un valor Rho de Spearman = 0,52 y  $p$  valor = 0,000; que indicaron correlación directa, positiva

moderada y altamente significativo, concluyendo que, existe relación directa y significativa entre la productividad laboral y la comunicación interpersonal.

Así mismo, otro estudio donde se empleó la prueba estadística no paramétrica,  $\chi^2$ , al relacionar las variables clima organizacional y colaboración, halló un valor  $X^2= 7,194$  y p valor = 0,027; indicando que existe relación entre el clima organizacional y la colaboración del personal servidor del Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016. (Gallegos, 2016)

## CONCLUSIONES

1. Con un valor  $r$  de Pearson = 0,79 y  $p$  valor = 0,032, que establecen correlación positiva alta y significativa, se concluye que, existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL.
2. Con un valor  $r$  de Pearson = 0,72 y  $p$  valor = 0,023, que establecen correlación positiva alta y significativa, se concluye que, existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL.
3. Con un valor  $r$  de Pearson = 0,70 y  $p$  valor = 0,035, que establecen correlación positiva alta y significativa, se concluye que, existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL.
4. Con un valor  $r$  de Pearson = 0,93 y  $p$  valor = 0,000, que establecen correlación positiva muy alta y muy significativa, se concluye que, existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la UNHEVAL.
5. Con un valor  $r$  de Pearson = 0,90 y  $p$  valor = 0,012, que establecen correlación positiva muy alta y significativa, se concluye que, existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la UNHEVAL.

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Hacer un llamado a las autoridades de las Universidad Nacional Hermilio Valdizán, entre ellos, principalmente los Docentes, quienes se encuentran en contacto directo con el alumno, tanto de pregrado como posgrado, fomentar este tipo de estudios dentro de las instituciones de nuestra región, que ayudan a identificar el buen desempeño del personal o debilidades dentro de la institución, que afectan la productividad y rendimiento laboral del personal, planteando la tentativa de estrategias de reforzamiento. De esta manera contribuir al progreso de nuestra región Huánuco.
2. Si bien es cierto, los resultados hallados son positivos; sin embargo, ello no significa dejarlos de lado, por el contrario se recomienda reforzar aquellos indicadores donde se observó bajas considerables, fortaleciendo de esta manera, el desempeño laboral y clima institucional del trabajador.
3. Se recomienda tener en cuenta, en futuros estudios, el aspecto psicológico del personal administrativo con respecto a su desempeño laboral, esto en base a que, hoy en día las enfermedades psicológicas, como el estrés, la ansiedad y otros, son abundantes y ocupan uno de los primeros lugares dentro de las enfermedades mentales.
4. Se recomienda a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán desarrollar talleres anti estrés, con el personal administrativo, esto con la finalidad de reforzar los lazos entre administrativo-directivo y administrativo-administrativo, fortaleciendo los lazos de compañerismo, confianza, seguridad, lealtad, obteniendo un mejor rendimiento laboral, así como, una satisfacción laboral óptima. Por otro lado se contribuye a la salud mental del trabajador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B., & Venegas, C. (8 de Junio de 2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista IIPSI*, XIII(1). Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/319473266\\_Clima\\_organiza\\_cional\\_en\\_una\\_empresa\\_cervecera\\_un\\_estudio\\_exploratorio](https://www.researchgate.net/publication/319473266_Clima_organiza_cional_en_una_empresa_cervecera_un_estudio_exploratorio)
- Aiteco colultores. (2016). *desarrollo y Gestión*. Obtenido de Motivación en el Trabajo. Concepto y Enfoques: <https://www.aiteco.com/motivacion-en-el-trabajo/>
- Andrea, M. (2010). *Clima Institucional Escolar y Gestión Directiva*. Buenos Aires. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC105803.pdf>
- Asociación Española para la Calidad. (2014). *AEC-Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de Evaluación de desempeño: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno>
- Boeree, G. (20 de Setiembre de 2018). *Psicología-Online*. Obtenido de Teorías de Personalidad en Psicología: Carl Rogers: <https://www.psicologia-online.com/teorias-de-personalidad-en-psicologia-carl-rogers-1091.html>
- Carhuachín, E. (2015). *Clima institucional, satisfacción laboral y el desempeño docente en las instituciones educativas cristian evangélicas del distrito del Rímac - 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5472/Carhuachin\\_GEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5472/Carhuachin_GEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, S. (2012). *Relación del desempeño laboral con el clima institucional del Grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate No. 1*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de

- <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10820/CastroSerranoSandraVictoria2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerdan, D. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ALICORP - APT Fideria Lima, 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12297/Cerdan\\_CD A.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12297/Cerdan_CD A.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Cristancho-Dueñas, F. (21 de Julio de 2016). *acsendo.blog*. Obtenido de Estudio de Clima Laboral en América Latina 2015: <https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>
- Cueva, S. (2018). *Estudio de la Teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembos de Javier Prado, 2018*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4341/3/cueva\\_cs.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4341/3/cueva_cs.pdf)
- De la Cruz, C., & Román, M. (2019). *La teoría de Rensis Likert para desarrollar el clima organizacional en el proceso de gestión de la Institución Educativa Privada Pamer de Chiclayo, 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación-Sección de Pos Grado, Lambayeque. Recuperado el 26 de Junio de 2019, de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3223/BC-TES-TMP-2043.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la cruz, E., & Huaman, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica - 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Delgado, A. (2017). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015*. Tesis de maestría, Universidad de Huánuco, Escuela de Post Grado, Huánuco. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/604/T047\\_42492500M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/604/T047_42492500M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario El Comercio. (6 de Setiembre de 2018). *El Comercio*. Obtenido de Productividad de colaboradores cae hasta 20% por mal clima laboral: <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/productividad-colaboradores-cae-20-mal-clima-laboral-nndc-noticia-554686>
- Diario Gestión. (20 de Agosto de 2018). *Gestión*. Obtenido de 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Flores, M. R., & García, N. J. (2015). *Modelo de las expectativas de Vroom y su incidencia en la motivación laboral de la Constructora Galilea SAC, sucursal Trujillo 2015*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/7982>
- Gallegos, F. (2016). *clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores del Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Escuela de Postgrado, Arequipa. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapa fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapa%20fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gasull, A. (22 de Junio de 2017). *master*. Obtenido de Técnico en gestión administrativa, una especialidad dentro de formación profesional: <https://www.masterd.es/blog/tecnico-en-gestion-administrativa-una-especialidad-dentro-de-formacion-profesional/>
- gestiópolis. (10 de Agosto de 2018). *El cambio organizacional y la gestión en las empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-cambio-organizacional-y-la-gestion-en-las-empresas/>



- Mariano, L. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Soluciones Ambientales Seguras en el año 2017*. Tesis de grado, Universidad César vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Huaraz. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13258/mariano\\_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13258/mariano_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marquina, L. (2018). *Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Sección de Posgrado, Lima. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3910/1/marquina\\_cly.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3910/1/marquina_cly.pdf)
- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación - FEBAN, Lima 2006*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado-Facultad de Educación, Lima. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2615>
- Montenegro, A. (2012). *Diagnóstico y plan de comunicación interna en Ciespal*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Comunicación, Lingüística y Literatura, Quito. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8197/10.C02.001410.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Mori, C. (2017). *Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. 2017*. Tesis de maestría, Universidad César vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17673/mori\\_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17673/mori_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Moving Keep On. (14 de Agosto de 2018). *acsendo.blog*. Obtenido de Clima Organizacional: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Quintero, J. (Mayo de 2013). Teoría de las necesidades de Maslow. México. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/607233/mod\\_folder/content/0/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow.pdf](https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/607233/mod_folder/content/0/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow.pdf)
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Sección de Posgrado, Lima. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3995/1/rojas\\_cip.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3995/1/rojas_cip.pdf)
- Rosas, B. (2018). *Clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del personal de la Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. 2017*. Tesis de grado, Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Huánuco. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/896/T047\\_72908915T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/896/T047_72908915T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sac, H. (2014). *Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Sac-Heidy.pdf>

- Sanchez, J. (2018). *Relación del clima institucional y desempeño docente del nivel secundario de la Institución Educativa "Antenor Orrego" del distrito de Bellavista 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Chiclayo. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25607?show=full>
- Sánchez, M. (2017). *Influencia del clima institucional en el desempeño docente en la Institución Educativa N° 0769 del Distrito de Caspizapa, Provincia de Picota, Región San Martín, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Picota. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16877/S%C3%A1nchez\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16877/S%C3%A1nchez_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sulca, N. (2018). *Clima institucional y desempeño laboral de docentes en instituciones educativas públicas de secundaria, Palcazu - Pasco*. Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo, Escuela de Posgrado, Cerro de Pasco. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19587/sulca\\_hn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19587/sulca_hn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Anexo 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSION	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</li> <li>- Establecer la relación que existe entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</li> <li>- Existe relación significativa entre las actitudes y valores y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</li> <li>- Existe relación significativa</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Clima institucional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente físico</li> <li>- Ambiente social</li> <li>- Actitudes y valores</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño individual</li> <li>- Desempeño grupal</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Prospectivo, observacional, transversal y analítico.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método General:</b> Método Científico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> Total de personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco.</p> <p><b>Muestra:</b> Representada por el 40% del total de personal administrativo nombrado, contratado en planillas y CAS que vienen laborando en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

<p>Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019?</p>	<p>Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</p> <p>- Establecer la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</p> <p>- Establecer la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</p>	<p>entre el ambiente social y el desempeño individual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</p> <p>- Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño grupal del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.</p>			<p><b>Muestreo:</b> No Probabilístico</p>	
---	--	---	--	--	---	--

## Anexo 02

## CUESTIONARIO: CLIMA INSTITUCIONAL



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO



**Título de la investigación:** EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019.

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2019.

**Instrucciones.** Marcar con (X) la respuesta según creas es la correcta. Las preguntas deben ser administradas de manera ordenada y aclarando las dudas del encuestado.

Estimado(a) personal administrativo solicito su colaboración respondiendo a las preguntas de la presente encuesta cuyo fin es académico y de carácter confidencial.

**Gracias por su colaboración.**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

## EVALUACIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL

N°	ITEM	RPTA				
		1	2	3	4	5
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>						
01	La infraestructura del área donde usted labora es adecuada					
02	En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación					
03	La temperatura es la adecuada en su área de trabajo					
04	En su área de trabajo se cuenta con muebles y encerados necesarios					
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>						
05	Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución					
06	Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores					

07	Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza					
08	Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando					
09	El puesto que actualmente ocupa esta en relación con su formación profesional					
10	Considera que la institución reconoce y considera su desempeño					
11	Considera que la remuneración en la institución es la más adecuada					
12	Con respecto a la remuneración, considera que existe igualdad de género, para los puestos de trabajo					
13	Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro					
<b>VALORES Y ACTITUDES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Esta usted satisfecho con las labores que realiza en la institución					
15	Se considera valorado en la institución					
16	En la institución se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo					
17	Se siente orgulloso de pertenecer a su institución					
18	Si pudiera dejar la institución por otro trabajo con similares condiciones, lo haría					



**CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL**

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Título de la investigación:** EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019.

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2019.

**Instrucciones.** Marcar con (X) la respuesta según creas es la correcta. Las preguntas deben ser administradas de manera ordenada y aclarando las dudas del encuestado.

Estimado(a) personal administrativo solicito su colaboración respondiendo a las preguntas de la presente encuesta cuyo fin es académico y de carácter confidencial.

**Gracias por su colaboración.**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	ITEM	RPTA				
		1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO INDIVIDUAL</b>						
01	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza					
02	Destreza para utilizar conocimientos					
03	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas					
04	Desarrollo de alternativas de acción					
05	Puntualidad en la entrega de trabajos					
06	Aprovechamiento de recursos de la institución					
07	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza					
08	Disposición para realizar trabajos diversos					
09	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza					
10	Habilidad para manejar situaciones diversas					
11	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones					
12	Cuidado de muebles y enseres					

13	Orden en el trabajo que realiza					
<b>DESEMPEÑO GRUPAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Como considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.					

## Anexo 03

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN  
HUÁNUCO - PERU  
ESCUELA DE POSGRADO



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título:** El clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento dicotómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia**, **suficiencia**, **pertinencia** y **claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: DR. HUMBERTO FLORES FLORES

Especialidad: Educación

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Ambiente físico	La infraestructura del área donde usted labora es adecuada	4	4	4	4
	En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación	4	4	4	4
	La temperatura es la adecuada en su área de trabajo	4	4	4	4
	En su área de trabajo se cuenta con muebles y enceres necesarios	4	4	4	4

Ambiente social	Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución	4	4	4	4	4
	Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores	4	4	4	4	4
	Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza	4	4	4	4	4
	Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando	4	3	4	4	4
	El puesto que actualmente ocupa esta en relación con su formación profesional	4	4	4	4	4
	Considera que la institución reconoce y considera su desempeño	4	4	4	4	4
	Considera que la remuneración en la institución es la más adecuada	4	4	4	4	4
	Con respecto a la remuneración, considera que existe igualdad de género, para los puestos de trabajo	4	4	4	4	4
	Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro	4	4	4	4	4
	Esta usted satisfecho con las labores que realiza en la institución	4	4	4	4	4
Valores y actitudes	Se considera valorado en la institución	4	4	4	4	4
	En la institución se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo	4	4	4	4	4
	Se siente orgulloso de pertenecer a su institución	4	4	4	4	4
	Si pudiera dejar la institución por otro trabajo con similares condiciones, lo haría	4	4	4	4	4
	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza	4	4	4	4	4
Desempeño individual	Destreza para utilizar conocimientos	4	4	4	4	4
	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas	4	4	4	4	4
	Desarrollo de alternativas de acción	4	4	4	4	4
	Puntualidad en la entrega de trabajos	4	4	4	4	4
	Aprovechamiento de recursos de la institución	4	4	4	4	4
	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4

	Disposición para realizar trabajos diversos	4	4	4	4
	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza	4	4	4	4
	Habilidad para manejar situaciones diversas	4	4	4	4
	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones	4	4	4	4
	Cuidado de muebles y enseres	4	4	4	4
	Orden en el trabajo que realiza	4	4	4	4
Desempeño grupal	Como considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si ( ) No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

Observación:

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ( )

FIRMA y/o SELLO DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN  
 HUÁNUCO - PERÚ  
 ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título:** El clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento dicotómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia**, **suficiencia**, **pertinencia** y **claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: DR. HUMBERTO MONTENEGRO MUGUERZA

Especialidad: Educación

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Ambiente físico	La infraestructura del área donde usted labora es adecuada	4	4	4	4
	En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación	4	4	4	4
	La temperatura es la adecuada en su área de trabajo	4	4	4	4
	En su área de trabajo se cuenta con muebles y enseres necesarios	3	4	4	4

Ambiente social	Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución	4	4	4	4
	Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores	4	3	4	4
	Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza	4	4	4	4
	Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando	4	4	4	4
	El puesto que actualmente ocupa esta en relación con su formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la institución reconoce y considera su desempeño	4	4	4	4
	Considera que la remuneración en la institución es la más adecuada	4	4	4	4
	Con respecto a la remuneración, considera que existe igualdad de género, para los puestos de trabajo	4	4	3	4
	Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro	4	4	4	4
	Esta usted satisfecho con las labores que realiza en la institución	4	4	4	4
Valores y actitudes	Se considera valorado en la institución	4	4	4	4
	En la institución se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo	4	4	4	4
	Se siente orgulloso de pertenecer a su institución	4	4	4	4
	Si pudiera dejar la institución por otro trabajo con similares condiciones, lo haría	4	4	4	4
	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza	4	4	4	4
Desempeño individual	Destreza para utilizar conocimientos	4	4	2	4
	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas	4	4	4	4
	Desarrollo de alternativas de acción	4	4	4	4
	Puntualidad en la entrega de trabajos	4	4	4	4
	Aprovechamiento de recursos de la institución	4	4	4	4
	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza	4	4	4	4
		4	4	4	4

	Disposición para realizar trabajos diversos	4	4	4	4
	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza	4	4	4	4
	Habilidad para manejar situaciones diversas	4	4	4	4
	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones	4	4	4	4
	Cuidado de muebles y enseres	4	4	4	4
	Orden en el trabajo que realiza	4	4	4	3
Desempeño grupal	Como considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si ( ) No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

Observación:

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ( )



FIRMA y/o SELLO DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
HUÁNUCO - PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título:** El clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento dicotómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia**, **suficiencia**, **pertinencia** y **claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: **MG. ALBERTO SALDAÑA PANDURO**

Especialidad: **Economía**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Ambiente físico	La infraestructura del área donde usted labora es adecuada	4	4	4	4
	En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación	4	4	4	4
	La temperatura es la adecuada en su área de trabajo	4	4	3	4
	En su área de trabajo se cuenta con muebles y enseres necesarios	4	4	4	4

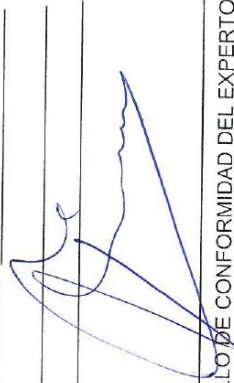
Ambiente social	Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución	4	4	4	4
	Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores	3	4	4	4
	Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza	4	4	4	3
	Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando	4	4	4	4
	El puesto que actualmente ocupa esta en relación con su formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la institución reconoce y considera su desempeño	4	4	4	4
	Considera que la remuneración en la institución es la más adecuada	4	4	4	4
	Con respecto a la remuneración, considera que existe igualdad de género, para los puestos de trabajo	4	4	4	4
	Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro	4	4	4	4
	Esta usted satisfecho con las labores que realiza en la institución	4	4	4	4
Valores y actitudes	Se considera valorado en la institución	4	4	3	4
	En la institución se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo	4	4	4	4
	Se siente orgulloso de pertenecer a su institución	4	4	4	4
	Si pudiera dejar la institución por otro trabajo con similares condiciones, lo haría	4	4	4	4
	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza	4	4	4	4
Desempeño individual	Destreza para utilizar conocimientos	4	4	4	4
	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas	4	4	4	4
	Desarrollo de alternativas de acción	4	4	4	4
	Puntualidad en la entrega de trabajos	4	4	4	4
	Aprovechamiento de recursos de la institución	4	4	4	3
	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza	4	4	4	4

	Disposición para realizar trabajos diversos	2	4	4	4
	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza	4	4	4	4
	Habilidad para manejar situaciones diversas	4	4	4	4
	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones	4	4	4	4
	Cuidado de muebles y enseres	4	3	4	4
	Orden en el trabajo que realiza	4	4	4	4
Desempeño grupal	Como considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si ( ) No (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

Observación:

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ( )



FIRMA y/o SELLO DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
HUÁNUCO - PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Título:** El clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento dicotómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia**, **suficiencia**, **pertinencia** y **claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta; valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

**Nombre del experto:** DR. JORGE HILARIO CARDENAS

**Especialidad:** Gestión Empresarial

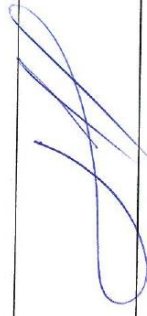
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Ambiente físico	La infraestructura del área donde usted labora es adecuada	4	4	4	4
	En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación	4	4	4	4
	La temperatura es la adecuada en su área de trabajo	4	4	4	4
	En su área de trabajo se cuenta con muebles y enseres necesarios	4	4	4	4

Ambiente social	Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución	4	4	4	4
	Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores	4	4	4	4
	Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza	4	3	4	4
	Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando	4	4	4	4
	El puesto que actualmente ocupa esta en relación con su formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la institución reconoce y considera su desempeño	4	4	4	4
	Considera que la remuneración en la institución es la más adecuada	3	4	4	4
	Con respecto a la remuneración, considera que existe igualdad de género, para los puestos de trabajo	4	4	4	4
	Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro	4	4	4	4
	Esta usted satisfecho con las labores que realiza en la institución	4	4	4	4
Valores y actitudes	Se considera valorado en la institución	4	4	4	4
	En la institución se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo	4	4	4	4
	Se siente orgulloso de pertenecer a su institución	4	4	4	4
	Si pudiera dejar la institución por otro trabajo con similares condiciones, lo haría	4	4	3	4
	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza	4	4	4	4
Desempeño individual	Destreza para utilizar conocimientos	4	4	4	4
	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas	4	4	4	4
	Desarrollo de alternativas de acción	4	4	4	4
	Puntualidad en la entrega de trabajos	4	4	4	4
	Aprovechamiento de recursos de la institución	4	4	4	4
	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza	4	4	4	3

	Disposición para realizar trabajos diversos	4	4	4	4
	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza	4	4	3	4
	Habilidad para manejar situaciones diversas	4	4	4	4
	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones	4	4	4	4
	Cuidado de muebles y enseres	4	4	4	4
	Orden en el trabajo que realiza	4	4	4	4
Desempeño grupal	Como considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si ( ) No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?  
 Observación:

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ( )

  
 FIRMA y/o SELLO DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
 HUANUCO - PERÚ  
 ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título:** El clima institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

Estimado(a) Dr. Dra., esta matriz es para evaluar los ítems o enunciados del presente instrumento dicotómico por dimensiones, teniendo en cuenta los criterios de **relevancia**, **suficiencia**, **pertinencia** y **claridad**, el que podrá ser calificado con Nula, Baja, Media, Alta, valorado de 1 a 4, respectivamente.

Gracias por su colaboración.

Nombre del experto: DR. ELMER JAIMES OMONTE

Especialidad: Contabilidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	SUFICIENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD
Ambiente físico	La infraestructura del área donde usted labora es adecuada	3	4	4	4
	En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación	4	4	4	4
	La temperatura es la adecuada en su área de trabajo	4	4	3	4
	En su área de trabajo se cuenta con muebles y enceres necesarios	4	4	4	4

Ambiente social	Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su institución	4	4	4	4
	Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores	4	4	3	4
	Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza	4	4	4	4
	Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando	4	4	4	4
	El puesto que actualmente ocupa esta en relación con su formación profesional	4	4	4	4
	Considera que la institución reconoce y considera su desempeño	4	4	4	3
	Considera que la remuneración en la institución es la más adecuada	4	4	4	4
	Con respecto a la remuneración, considera que existe igualdad de género, para los puestos de trabajo	3	4	4	4
	Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro	4	4	3	4
	Esta usted satisfecho con las labores que realiza en la institución	4	4	4	4
Valores y actitudes	Se considera valorado en la institución	4	4	4	4
	En la institución se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo	4	3	4	4
	Se siente orgulloso de pertenecer a su institución	4	4	4	4
	Si pudiera dejar la institución por otro trabajo con similares condiciones, lo haría	4	4	4	4
	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza	4	4	4	4
	Destreza para utilizar conocimientos	4	4	4	4
Desempeño individual	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas	4	4	4	3
	Desarrollo de alternativas de acción	4	4	4	4
	Puntualidad en la entrega de trabajos	4	4	4	4
	Aprovechamiento de recursos de la institución	2	4	4	4
	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza	4	4	4	4



	Disposición para realizar trabajos diversos	4	4	4	4
	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza	4	4	4	4
	Habilidad para manejar situaciones diversas	4	3	4	4
	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones	4	4	4	4
	Cuidado de muebles y enseres	4	4	4	4
	Orden en el trabajo que realiza	4	4	4	4
Desempeño grupal	Como considera usted, el rendimiento laboral de(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? Si ( ) No (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?  
 Observación:

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ( )

  
 FIRMA y/o SELLO DE CONFORMIDAD DEL EXPERTO

## NOTA BIOGRÁFICA



Lucy Rosales Flores, nació en Tunanmarca, provincia de Jauja, departamento de Junín, el 11 de abril de 1967, hija de Julio Rosales Flores y Dora Carola Flores Capcha, realizó sus estudios primarios en el centro educativo N° 30487 y secundarios en la centro educativo Gran Unidad Escolar Nuestra Señora del Carmen de la ciudad de Jauja, estudio su carrera universitaria en la Universidad Privada “Los Andes” de Huancayo, en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, llegando a obtener su grado de bachiller en Contabilidad el año 1992 y graduarse como Contador Público el año 2000, empezando a desempeñar su profesión en diversas entidades públicas y privadas desde el año 1993, para después ingresar a trabajar en la UNHEVAL el año 1996, cumpliendo labores administrativas en las diferentes áreas, actualmente en el área de contabilidad.

Posteriormente estudió maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de la ciudad de Huánuco, concluyendo el año 2017.



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el Aula 202 de la Escuela de Posgrado, siendo las **13:00h**, del día miércoles **27 DE NOVIEMBRE DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Nerida del Carmen PASTRANA DIAZ  
Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DAVILA  
Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO

Presidenta  
Secretario  
Vocal

**Asesor de tesis:** Dr. Cayto Didi MIRAVAL TARAZONA (Resolución N° 0891-2017-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña, Lucy ROSALES FLORES.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2019"**.

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 al Grado de Maestro, 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/o 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 plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

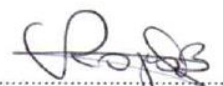
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)  
Equivalente a Muy Buena, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 2:20 pm horas de 27 de noviembre de 2019.

  
PRESIDENTE  
DNI N° .....

  
SECRETARIO  
DNI N° 21928396

  
VOCAL  
DNI N° 92486830

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

(Resolución N° 01056-2019-UNHEVAL/EPG)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

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

Apellidos y Nombres: ROSALES FLORES, LUCY  
 DNI: 20651193 Correo electrónico: rosaflorelucia@hotmail.com  
 Teléfonos Casa 280827 Celular 954464910 Oficina \_\_\_\_\_

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido:

\_\_\_\_\_

Título de la tesis:

EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
HERMILIO VALDIZAN, HUANUCO 2019.

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 tendria 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: 12-04-2021

  
 Firma del autor