

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – OFICINA ZONAL HUÁNUCO, 2021"

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD OCUPACIONAL

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS

CUADROS TORRES, NARDA SARAI
GÓMEZ CANTA, KARLA MARGOT

ASESOR:

DR. ZEVALLOS CHOY, EDWARD LUIS

HUÁNUCO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, Jaime Cuadros Herrera y Rosabell Torres Osorio, por ser pilares en mi vida, motivo de superación y ejemplo profesional a seguir. A mi hermano Luis, por ser mi soporte, apoyo moral, mi modelo de perseverancia y fuerza de voluntad.

De manera especial a mi tío Teo, por haber sido un gran profesional y valioso ser humano. Espero que desde las estrellas veas mis logros y te sientas orgulloso; Viviré por los dos.

Cuadros Torres, Narda Sarai

A mis padres, Eloy Gómez Chavez y Rosario Canta Travezaño, por ser mis mayores motivaciones, por enseñarme que con disciplina puedo cumplir mis metas, a mi hermano Kelvin por su apoyo incondicional y a mi hermana Ingrid por su comprensión y motivación en el desarrollo de este trabajo. A mi abuela Maria Elena Travezaño, por siempre estar en los momentos mas importantes de mi vida. Finalmente, a la memoria de mi querido abuelo José Travezaño Alania QEPD, por su amor y los valores inculcados,

Gómez Canta, Karla Margot

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos salud y permitir que cumplamos nuestras metas.

A nuestros padres y hermanos, por la comprensión y brindarnos las facilidades para poder culminar nuestra carrera profesional.

Agradecemos al Dr. Edward Luis Zevallos Choy, por la orientación, exigencia y apoyo permanente para terminar con el presente trabajo de investigación; así como también, por las enseñanzas impartidas durante nuestra etapa de estudiantes universitarias.

A los docentes de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, por su enseñanza y experiencia profesional.

A nuestra alma mater, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y a todos quienes fueron parte de nuestra vida universitaria.

Las tesis

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar si existe relación entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria – oficina zonal Huánuco, 2021.

La población estuvo constituida por 97 colaboradores y el estudio fue aplicado a una muestra de setenta y ocho colaboradores ($n = 78$) para ello utilizamos como instrumento el cuestionario con 6 ítems con respecto a ergonomía ambiental y 9 ítems referidos al compromiso organizacional; diseñadas bajo la escala Likert con cinco opciones de respuesta. El estudio es de nivel relacional, el tipo de investigación aplicada, de método descriptivo correlacional de Pearson (r) y diseño transversal.

En los contrastes de prueba se rechazó la hipótesis nula ($H_0: r = 0$ “no existe correlación”) y se aceptó la hipótesis alternante ($H_1: r \neq 0$ “existe correlación”), demostrando estadísticamente relaciones significativas e todas las pruebas. El resultado de hipótesis general evidencio una correlación directa (positiva) con un grado de correlación calificado como moderada ($r = 0.579$). en las pruebas de hipótesis específicas, las correlaciones de la ergonomía ambiental con las dimensiones ambiente térmico, ambiente sonoro y ambiente lumínico, evidenciaron correlaciones directas (positivas) con grados de correlaciones como moderado, bajo y bueno ($r = 0.460$; $r = 0.319$; $r = 0.636$).

Palabras claves: Ergonomía, compromiso organizacional, ambiente.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to determine if there is a relationship between environmental ergonomics and organizational commitment in the collaborators of The National Superintendence of customs and tax administration - Huánuco 2021 zonal office.

The population consisted of 97 collaborators and the study was applied to a sample of seventy-eight collaborators ($n = 78$). For this, we used as an instrument the questionnaire with 6 items regarding environmental ergonomics and 9 items referring to organizational commitment; designed under the Likert scale with five response options. The study is of relational level, applied research type, Pearson's correlational descriptive method (r) and cross-sectional design.

In the test contrasts, the null hypothesis was rejected ($H_0: r = 0$ "there is no correlation") and the alternating hypothesis ($H_1: r \neq 0$ "there is a correlation") was accepted, showing statistically significant relationships in all the tests. The result of the general hypothesis evidenced a direct (positive) correlation with a degree of correlation rated as moderate ($r = 0.579$). In the tests of specific hypotheses, the correlations of environmental ergonomics with the dimensions of thermal environment, sound environment and light environment, showed direct correlations (positive) with degrees of correlations such as moderate, low and good ($r = 0.460$; $r = 0.319$; $r = 0.636$).

Keywords: Ergonomics, organizational commitment, environment.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN	X
CAPITULO I	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Fundamentación del problema de investigación	11
1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos	14
1.3. Formulación del objetivo general y específicos	14
1.4. Justificación	15
1.5. Limitaciones	16
1.6. Formulación de hipótesis general y específicas	16
1.7. Variables	17
1.8. Definición teórica y Operacionalización de variables	19
CAPITULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Bases conceptuales	30
2.4. Bases epistemológicas, bases filosóficas o bases antropológicas	33
CAPITULO III	34
METODOLOGIA	34
3.1. Ámbito	34
3.2. Población	35
3.4. Nivel, tipo de estudio	36
3.5. Diseño de investigación	36
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos	38
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	39
3.8. Procedimiento	39
3.9. Tabulación y análisis de datos	39
3.10. Consideraciones éticas	40
CAPITULO IV	41

RESULTADOS	41
CAPITULO V	64
DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	75
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	75
ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO	76
ANEXO N° 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	77
ANEXO N° 04: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUECES	79
ANEXO N° 05: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ergonomía Ambiental	41
Tabla 2. Ventilación	42
Tabla 3. Vestimenta	43
Tabla 4. Interferencia Sonora	44
Tabla 5. Ruido	45
Tabla 6. Intensidad de iluminación	46
Tabla 7. Colores o contraste	47
Tabla 8. Compromiso Organizacional	48
Tabla 9. Sentido de pertenencia	49
Tabla 10. Actitud cooperativa	50
Tabla 11. Satisfacción laboral	51
Tabla 12. Sentido de necesidad	52
Tabla 13. Salario	53
Tabla 14. Costes de oportunidad	54
Tabla 15. Sentimiento de obligación	55
Tabla 16. Lealtad	56
Tabla 17. Deber moral	57
Tabla 18. Correlación entre Ergonomía Ambiental y Compromiso Organizacional	58
Tabla 19. Correlación entre ambiente térmico y compromiso organizacional	59
Tabla 20. Correlación entre ambiente sonoro y compromiso organizacional	61
Tabla 21. Correlación entre ambiente lumínico y compromiso organizacional	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ergonomía Ambiental	41
Gráfico 2. Ventilación	42
Gráfico 3. Vestimenta	43
Gráfico 4. Interferencia sonora	44
Gráfico 5. Ruido	45
Gráfico 6. Intensidad de iluminación	46
Gráfico 7. Colores o contraste	47
Gráfico 8. Compromiso organizacional	48
Gráfico 9. Sentido de pertenencia	49
Gráfico 10. Actitud cooperativa	50
Gráfico 11. Satisfacción laboral	51
Gráfico 12. Sentido de necesidad	52
Gráfico 13. Salario	53
Gráfico 14. Costes de oportunidad	54
Gráfico 15. Sentimiento de obligación	55
Gráfico 16. Lealtad	56
Gráfico 17. Deber moral	57

INTRODUCCIÓN

Actualmente el bienestar del colaborador es importante, ya que resulta beneficiosa para la institución y también para el mismo. Puesto que, el mal ambiente puede producir problemas físicos y mentales tales como dolor de espalda, fatiga muscular, estrés, ansiedad, entre otros. Además, si se les brinda un ambiente cómodo generara que el colaborador se sienta más comprometido con la organización.

La presente investigación está estructurada por cinco capítulos:

En el capítulo I; se describe la problemática de manera específica en donde está enfocado la esencia principal de la investigación, también se plantean los objetivos y hipótesis tanto general como específicas, además se presentan las variables, se justifica y se describe la importancia del trabajo de investigación para finalmente describir las limitaciones presentadas. En el capítulo II; Se presentan los antecedentes de la investigación; principales bases teóricas y la definición de los términos básicos relacionados con el tema de investigación que se desarrolló. En el capítulo III; Se explica la metodología de investigación utilizada donde se mencionó el nivel, tipo, diseño de investigación, se presenta a la población y muestra, y la descripción de cómo se procesaron los datos. En el capítulo IV; Se presenta el procedimiento de los datos obtenidos, para su posterior análisis e interpretación. En el capítulo V; Se considera la discusión de resultados mediante la contrastación de resultados con los antecedentes, y la contrastación con los resultados de la hipótesis. Para culminar el informe de nuestra investigación se redactó las conclusiones y sugerencias que orientaran investigaciones futuras, culminado con la bibliografía, enlaces electrónicos y anexo que evidencia dicha investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Fundamentación del problema de investigación

Actualmente, la preocupación por el bienestar del colaborador de una organización ha tomado más importancia, considerándolo como un talento más no como un recurso. Esta percepción da lugar, a que las organizaciones tomen en cuenta factores que pueden influenciar negativamente o positivamente al colaborador, siendo uno de ellos, el entorno de trabajo, es decir las condiciones de comodidad en las que el hombre trabaja. La ergonomía ambiental es una herramienta que permitirá a la entidad velar por el bienestar de los colaboradores, sin embargo, no es tomado muy en cuenta, pero si las entidades le pondrían el interés que se debe este podría ser un aliado para la mejora de la competitividad., pues por un lado se incrementaría la productividad de la entidad y por el otro colaboraría a que exista una mayor conexión e integración del colaborador a la empresa.

Además, esta herramienta permite evaluar el diseño de los espacios de trabajo dentro de la entidad y así poder acondicionar los puestos de trabajo según el colaborador, ya que, la ergonomía ambiental interviene en los aspectos del entorno físico, como, el ambiente térmico, visual y acústico. Pero, es probable que el colaborador no se sienta en total comodidad en su ambiente de trabajo. A consecuencia de ello puede generarse una falta de compromiso por parte del colaborador y afectar notoriamente a la organización.

Como menciona Geraldo y Paniza (2014) al afirmar que, “la ergonomía ambiental analiza e investiga las condiciones externas al ser humano que influyen en su

desempeño laboral. Dentro de estas condiciones se encuentran los factores ambientales físicos como son: nivel térmico (refrigeración y calefacción), nivel de ruido y vibración, ... y nivel de iluminación; estudiarlos ayudará a diseñar y evaluar mejores condiciones laborales e incrementar el confort, la productividad y la seguridad.”

Muchas empresas creen que los elementos ergonómicos en un puesto de trabajo es un gasto innecesario, pero deben tener en cuenta que aplicarlo permitirá una percepción diferente del colaborador hacia su trabajo, pues ellos al percibir confort en su espacio laboral, tendrán más disposición para realizar bien sus actividades, se verán más motivados al ejecutar sus tareas y en definitiva mejoraran en su rendimiento y compromiso, lo cual a la vez hará que reduzca el ausentismo, las faltas, las quejas que muy a menudo son por los incómodos e inadecuados puestos de trabajo.

Alberto Cruz y Gamica Gatlán como se citó en Obregón (2016) mencionan que la ergonomía estudia los factores que intervienen en la interrelación hombre-artefacto (operario-maquina) afectados por el entorno, y donde el conjunto se contempla de manera recíproca para conseguir el mejor rendimiento; el hombre piensa y reacciona, mientras que el objeto se acopla a las cualidades del hombre tanto en el manejo como en la comunicación.

El compromiso organizacional es definido por algunos autores como un estado psicológico, en el que intervienen 3 componentes, el afectivo que busca una asociación emocional del colaborador y la organización, el de continuidad que refiere a la permanencia del colaborador por una necesidad y el normativo que se asocia con el sentimiento de obligación. Cualquier colaborador puede experimentar estos tres componentes y en algunos puede estar asociado con su entorno laboral.

En estos tiempos es importante que toda organización tenga en cuenta el compromiso, para reforzar la relación colaborador-organización con el fin de lograr las metas y objetivos de ella. Sino pueden surgir consecuencias negativas para la institución.

Como hace mención Soberanes y De la Fuente (2009) señalando que la falta de compromiso genera una disminución de eficacia en la organización.

Además, tomando en cuenta lo dicho por Torres y Díaz (2012) al señalar que, “el compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo, más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización y no sólo al trabajo. Por lo general, el compromiso consiste en algo más estable que la satisfacción, pues es poco probable que los acontecimientos cotidianos lo cambien.”

Se dice que la SUNAT Oficina Zonal – Huánuco, se preocupa por el bienestar de sus colaborades, pero es posible que los colaboradores no se sientan comprometidos con la organización o al menos no todos. Ya que va a depender además del ambiente de trabajo que ocupan. Por ello y basándonos en lo mencionado, nos atrevemos a abordar la siguiente pregunta: ¿Por qué existe un deficiente compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Oficina Zonal – Huánuco?

1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1. Problema general:

¿De qué manera se relaciona la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021?

1.2.2. Problemas específicos:

- ✓ ¿Qué relación existe entre el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021?

1.3. Formulación del objetivo general y específicos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar de qué manera se relaciona la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Interpretar de qué manera se relaciona el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.
- ✓ Establecer de qué manera se relaciona el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021.
- ✓ Identificar de qué manera se relaciona el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, 2021.

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación se desarrolló porque quisimos conocer la relación existente entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la SUNAT Oficina Zonal - Huánuco, con el propósito de identificar si existe comodidad en el ambiente de trabajo, a través de indicadores que nos proporcionan un escenario más claro entre la organización y los colaboradores. Es por ello que estudiamos el tema para conocer el compromiso del colaborador hacia la organización, tomando en cuenta el ambiente térmico, visual y acústico existentes en la institución

Si no se hubiera realizado esta investigación no sabríamos si el colaborador realmente está comprometido con la organización.

1.5.Limitaciones

En el transcurso de la investigación se presentaron algunas limitaciones en la recolección de datos, no nos permitieron ingresar a la institución debido a que aún seguimos en emergencia sanitaria por el COVID. Es por ello, que realizamos el cuestionario vía online y en algunos casos fuera de la institución

1.6.Formulación de hipótesis general y específicas

1.6.1. Hipótesis general

H0: No existe relación entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021

H1: Existe relación entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

H1: Existe relación entre el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

b) Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

H1: Existe relación entre el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

c) Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

H1: Existe relación entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

1.7.Variables

La ergonomía ambiental: Según Almeira, Hernández y Crespo (2016) “es una disciplina multidisciplinaria que estudia las interacciones sistémicas entre la máquina humana en el desarrollo de las diferentes actividades físicas en su entorno con el propósito de obtener un estado de salud, seguridad, eficiencia mecánica y productividad para prevenir lesiones por esfuerzos repetitivos, posiciones mantenidas

y problemas músculo esqueléticos los cuales se pueden desarrollar con el tiempo y pueden alcanzar discapacidades a corto o largo plazo.” En tal caso la ergonomía ambiental es una de las herramientas que las empresas deben implementar en el espacio físico de sus colaboradores, para que ellos desarrollen sus actividades con mayor comodidad, y puedan así desenvolverse de manera productiva en su labor. Además, esto ayuda a que el colaborador que se sienta seguro y en confort en su espacio laboral lo cual provocara que se sienta comprometido con la empresa.

Compromiso Organizacional: Según Torres y Díaz (2012) el compromiso organizacional puede considerarse como el grado de Identificación que posee un empleado con su organización, así como el deseo de seguir participando activamente en ella, e incluso se puede catalogar como lealtad del empleado. Entonces el reto de toda organización es buscar herramientas que mediante ellas el colaborador pueda llegar a sentirse comprometido con su lugar de trabajo, creando un lazo entre ambos, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización.

1.8. Definición teórica y Operacionalización de variables

Cuadro N° 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
ERGONOMIA AMBIENTAL	Ambiente Térmico	<ul style="list-style-type: none"> ● Ventilación ● Vestimenta 	Cuestionario	Likert
	Ambiente Sonoro	<ul style="list-style-type: none"> ● Interferencia sonora ● Ruido 	Cuestionario	Likert
	Ambiente lumínico	<ul style="list-style-type: none"> ● Intensidad de iluminación ● Colores o contraste 	Cuestionario	Likert
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> ● sentido de pertenencia ● actitud cooperativa ● satisfacción laboral 	Cuestionario	Likert
	Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> ● sentido de necesidad ● salario ● costes de oportunidad 	Cuestionario	Likert
	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> ● sentimiento de obligación ● lealtad ● deber moral 	Cuestionario	Likert

Elaboración Propia

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedente internacional

Aravena, M. y Pino, C. (2010). Ergonomía: Impacto en la Productividad y Satisfacción en los Trabajadores de Empresas Industriales en la Ciudad de Valdivia (tesis para optar el grado de licenciado en administración). Universidad Austral de Chile.

“Esta investigación analiza el puesto de trabajo considerando aspectos básicos de ergonomía que toda empresa debe tener en cuenta para funcionar. El objetivo principal del estudio es observar, analizar, diagnosticar y evaluar las políticas ergonómicas aplicadas en medianas y pequeñas empresas industriales de la ciudad de Valdivia, mediante una investigación de carácter exploratorio y descriptivo, a fin de determinar factores ergonómicos que influyen en la satisfacción y bienestar de los trabajadores, y a su vez el impacto que dicha satisfacción provoca sobre el rendimiento y la productividad.”

Para la obtención de datos se aplicaron encuestas por muestreo. “La muestra fue por conveniencia, ya que la mayoría de las empresas contactadas no accedieron a la investigación, los cuestionarios fueron aplicados a dos empresas del sector que accedieron a colaborar en esta investigación, por lo tanto, la muestra no es representativa.”

Tras haber realizado la investigación la autora llega a la siguiente conclusión:

- ✓ Aravena y Pino (2010) concluyen y reafirman que, “el tema ergonómico aún no es una prioridad para las empresas ya que no existen políticas ergonómicas que exijan soluciones expeditas a las demandas de los trabajadores, quizás en el futuro cuando el tema tenga mayor relevancia y contingencia sea considerado como un elemento creador de valor ya que una mayor ergonomía es una contribución importante y real para la organización, beneficia el ambiente laboral, a los trabajadores y la empresa en general.”

Antecedente nacional

Murrugarra. F. (2016). La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac (tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

La presente investigación “Ha tenido como objetivo general establecer como la Ergonomía influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pachacamac. En tal sentido se desarrolló una investigación de diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo, cuya población estuvo conformada por 205 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a través de la técnica de la encuesta con preguntas tipo Likert.”

“Para optimizar la investigación previamente se realizó la validación de los instrumentos demostrándose la validez y confiabilidad, mediante la opinión de expertos y el estadístico Alfa de Cronbach. Demostrando que las variables son altamente confiables (9.66) y (9.22). Como resultado de la investigación se obtuvo que los trabajadores percibieron un nivel medio de ergonomía (96.6%), mientras que el 61.5% consideraron que la satisfacción laboral es de nivel alto, además para la contratación

de hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, donde se concluyó que no existe relación significativa entre la ergonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac, siendo el coeficiente de correlación de ($r = ,058$).”

Antecedente local

Puscan Rivera, D. (2019) “*El marketing interno y el compromiso organizacional de la empresa Lucky S.A.C. – Huánuco, 2019*” (Tesis pregrado, Universidad de Huánuco)

“La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional. Metodológicamente la presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo, nivel de carácter descriptivo, diseño no experimental, transversal.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica, la encuesta y el cuestionario como instrumento de investigación. Para ello se trabajó con la totalidad de 25 colaboradores de la empresa LUCKY S.A.C.”

Tras haber realizado la investigación la autora llega a la siguiente conclusión:

- ✓ “Que, efectivamente, si existe una relación comprobada entre el marketing interno y el compromiso organizacional en la empresa LUCKY S.A.C., esta se afirma y se respalda con el procesamiento de datos realizado, mostrándose el resultado en la TABLA N° 22 una correlación de 0,628 la cual resulta ser positiva considerable. Indicándonos que a medida que la empresa mejora e incentiva el marketing interno, el compromiso organizacional por parte de los colaboradores será estable. Recalcando que la empresa no toma a todos sus colaboradores significancia, donde debe observar y analizar sus puestos de

trabajo, como productos internos simultáneamente estableciendo para lograr los objetivos de la organización.”

2.2.Bases teóricas

ERGONOMIA AMBIENTAL

Según Almeida, Hernández y Crespo (2016) nos dice que, “la ergonomía ambiental viene a ser el área que se estudia el espacio físico que rodea al hombre y que influyen en su desempeño al realizar diversas actividades. La aplicación de los conocimientos de la ergonomía ambiental ayuda al diseño y evaluación de puestos y estaciones de trabajo, con el fin de incrementar el desempeño, seguridad y confort de quienes laboran en ellos.

El principal objeto de la ergonomía es adaptar los equipos, las tareas y las herramientas a las necesidades y capacidades de los seres humanos, mejorando su eficiencia, seguridad, eficacia y comodidad.” De acuerdo como sea aplicada la ergonomía en el ámbito laboral este cumplirá objetivos que pueden ser tales como: reducir lesiones y enfermedades; disminuir costos por incapacidades e inactivaciones; aumentar la productividad, calidad y seguridad; mejorar las condiciones y la calidad de vida en el trabajo (Almeira, Hernández y Crespo, 2016).

Para Obregón (2016) el propósito de la ergonomía ambiental es optimizar la eficacia, brindar seguridad y bienestar en los trabajadores, es por eso que se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Evitar dolencias en el trabajador por las condiciones de trabajo.
- Proteger a los trabajadores de los riesgos resultantes de los agentes nocivos.

- Mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.
- Adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. La gran mayoría de los factores de riesgo son introducidos en las actividades laborales sin estudios previos de su efecto en la salud.

Dimisiones de ergonomía ambiental

Mondelo,y Bombardo (2004) menciona que, “existen un conjunto de estímulos exteriores que actúan sobre el individuo lo hacen sistemáticamente como un ente único (el ambiente) y sobre un ente único (la persona). La luz (niveles de iluminación, colores, contrastes, luminancias, distribución de luminancias, difusión de la luz, tamaño de los objetos y distancias visuales, tiempos de duración y movimientos de los estímulos visuales) actúa integralmente sobre nuestro sistema visual, que se encarga de transmitir el cerebro un resultado y desarrollar complicadas y complejas respuestas, propias de la interacción entre la luz y la visión de cada persona, que pueden ser satisfactorias o indiferentes o desagradables o perjudiciales, todas en grados muy variados en función del estímulo, de las capacidades fisiológicas, de la personalidad y las características del sujeto.

Lo mismo ocurre con el sonido (frecuencia, nivel de presión sonora, compas, armonía, ritmo...) con el microclima o ambiente térmico (temperatura del aire, humedad velocidad del aire y calor radiante), y con todos los estímulos del ambiente que actúa sobre el individuo.”

Ambiente térmico

“Durante las actividades diarias el ser humano está expuesto al cambio repentino de temperatura, debido a que puede haber una variación de hasta 5 grados centígrados durante el horario de trabajo. Es aún más variable el cambio de temperatura en las oficinas o fábricas que no cuentan con instalaciones adecuadas para la conservación de calor o renovación del aire.” En diversas organizaciones existe una incompatibilidad o desacuerdo de parte de los colaboradores que expresan que el funcionamiento de varios artefactos electrónicos o maquinaria, la circulación o abastecimiento de aire fresco no es suficiente y por ende terminará en la afectación de la salud de los empleados (Ramos, 2018).

Según, Geraldo y Paniza (2014) “las condiciones climáticas de alguna manera intervienen en los espacios laborales, con pantallas de visualización de datos y en las actividades, por lo cual es muy importante incorporar un óptimo ambiente térmico en los puestos de trabajo. Entre los factores del ambiente térmico tenemos la temperatura, humedad relativa, ventilación (velocidad del aire), así como del trabajador(a) el tipo de actividad que realiza, su metabolismo y la vestimenta que utiliza.”

Ambiente sonoro

El ambiente sonoro puede influir en la carga de trabajo mental, ya que este puede llegar afectar la concentración y atención suficiente para realizar las tareas, para Ramos (2018) quien menciona que, “tener un espacio en donde no haya interferencias sonoras en el desarrollo de actividades en el ámbito laboral es importante. En muchos de estos espacios, el ruido o sonido que emanan las máquinas pueden disminuir la concentración, al mismo tiempo que al estar expuesto mucho tiempo puede causar daños permanentes, consecuencias fisiológicas y psicológicas.”

Ambiente lumínico

La forma en que el confort lumínico puede aportar en una oficina o espacio de trabajo es importante, Ramos (2018) menciona que, “tener en cuenta como está colocado la dirección, color, forma, cantidad, distancia correcta puede brindar beneficios. La calidad que esta aporta puede ser favorable para el desarrollo de actividades de mucha concentración y al mismo tiempo puede incrementar o reducir el rendimiento que tendrá el trabajador en su espacio.

Existen factores de calidad que interfieren en la iluminación de interiores, estas dan un valor de calidad ante el espacio en que han sido colocadas, los mismo que son: la reproducción de los colores, intensidad de la iluminación, uniformidad espacial y temporal, limitación de deslumbramiento, dirección de la luz y distribución de sombras, integración en interiorismo y color de la luz.”

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Para efectos de esta investigación se considera al compromiso organizacional, según lo dicho por Ramírez y Domínguez (2013) quienes sostienen que, el compromiso organizacional es un estado psicológico y todo parece indicar que las diferentes medidas y definiciones del término tienen en común el considerar que es un vínculo o lazo del individuo con la organización. Es decir, que el colaborador tendrá una actitud leal hacia su organización generando en ellos preocupación por la misma, además del bienestar y éxito de esta.

Diversos autores nos dan a inferir al compromiso organizacional como una actitud psicológica y Jericó (2008) ejemplifica lo dicho, señalando que, “el compromiso genera codiciados resultados, no cabe duda. "Quiero estar y doy lo mejor de mí mismo" podría ser la frase de un profesional que "entrega" su talento a la empresa, equipo de fútbol o

parroquia. El compromiso es el resultado de las motivaciones de pertenecer y de aportar valor y es codiciado porque permite que el trabajador se esfuerce, se identifique con lo que hace y actúe como prescriptor de la empresa a amigos y familiares, comentando las maravillas de trabajar ahí. Esto último es especialmente importante en un momento en el que hay escasez de talento. Y un trabajador comprometido, además, no cambia de empresa (de pareja o de equipo de fútbol) ... o al menos no tan fácilmente.” Con este ejemplo dado por el autor, podemos afirmar que cuando el colaborador y la organización adquieran beneficio surgirá el compromiso y será responsabilidad de ambos reforzar el vínculo generado.

Al definir el compromiso organizacional se puede identificar el otro extremo, tal y como mencionan Soberanes y De la Fuente (2009) al referir que, “el que los empleados no se comprometan con la organización trae consigo la reducción de la eficacia de la organización, unos empleados comprometidos tienen una menor probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra empresa. Por ello la organización no invierte en costos de rotación. Los empleados comprometidos y calificados no requieren de ser supervisados, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con las de la organización, porque piensan en ambas, a nivel personal.” (p.124)

Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) como se citó en Ruizalba, J (2013) hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa. Basándose en ese enfoque González y Guillen (2008) analizaron las tres dimensiones. Dando lugar a la siguiente relación.

Figura N° 1: Dimensiones del Compromiso Organizacional

Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	“tiene” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se “aceptan” a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“quiere” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está “determinado” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Fuente: Ruiz-Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios empresariales. Segunda época*, 1(2013), 67-86.

Para Bayona, Goñi, y Madorrán (1999) “el compromiso organizacional aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por el trabajador asociado a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la organización. Así surgen tres perspectivas del compromiso, el afectivo o actitudinal, el calculativo o de continuidad y el normativo, que se definen más ampliamente a continuación.”

Compromiso actitudinal:

Mowday, Steers y Porter (1979) citado por Bayona, Goñi, y Madorrán (1999) lo definen de la siguiente manera: “es la fuerza de la identificación de un individuo con

una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede ser caracterizado por al menos tres factores: a) una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización; b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización.” Esta dimensión señala la relación afectiva del colaborador para con la organización, y surge el deseo de querer ser parte de la misma.

Compromiso de continuidad

Según Meyer y Allen (1997) citado por Bayona, Goñi, y Madorrán (1999) mencionan que el compromiso de continuidad se refiere a que el individuo es consciente de que existen unos costes asociados a dejar la organización en la que trabaja. Se puede inferir entonces, que el compromiso calculativo surge de una condición entre el colaborador y la empresa. Y su relación va en función a los costes asociados, donde el colaborador aceptará los valores de la empresa a cambio de un coste.

Compromiso normativo

Para (Morrow 1993) citado por Bayona, Goñi, y Madorrán (1999). “El compromiso normativo ha sido el menos desarrollado y sobre todo el menos estudiado empíricamente. Esta perspectiva tiene que ver con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto, es lo que debe hacer. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar.” Esta dimensión explica la firme determinación que puede llegar a obtener el colaborador con la empresa para poder cumplir con las metas y objetivos de la organización.

2.3.Bases conceptuales

Actitud cooperativa: es aquella disposición individual responsable que presenta el ser humano para realizar su actividad e integrarse en un trabajo de equipo o ayuda mutua donde funcionan esfuerzos, conocimientos, habilidades, sentimientos para dar soluciones más favorables y viables frente a las dificultades que se presenten. (Santiago, 2014)

Ambiente lumínico: es una parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo. Si bien, el ser humano tiene una gran capacidad para adaptarse a las diferentes calidades lumínicas, una deficiencia en la misma puede producir un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes. (INSHT, 2015)

Ambiente Sonoro: es una envolvente que pone en relación al individuo con un entorno. (Radio Clásica, 2014)

Ambiente Térmico: es un elemento que desempeña un papel importante sobre la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores/as; incluye tanto el calor como el frío y se ve afectado por la humedad del aire. (Salud Laboral, 2012)

Compromiso actitudinal: consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la organización. Esta identificación y afinidad se manifiesta en actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia, por ejemplo: el colaborador que se emociona al decir que trabaja en determinada institución, o quien de ésta habla mucho en reuniones con amigos o familiares (Barraza, 2008).

Compromiso de continuidad: comportamientos de permanecer o abandonar la empresa en función del coste de oportunidad que le supone quedarse en ella. Con los bienes placenteros se produciría el deseo de permanecer en la empresa y llevar a cabo determinadas metas como resultado de un deseo y de la satisfacción que puede producir el hacerlo. (Madero y Flores, 2009).

Compromiso Normativo: consiste en un fuerte sentimiento de obligación por parte del empleado por permanecer en la organización (Meyer, 1991)

Costes de oportunidad: estos costes se consideran relevantes ya que les ayudan a garantizar la calidad de las decisiones futuras. La toma de decisiones en un mundo de escasez implica renunciar al resto de opciones, lo que supone el sacrificio de hacer otra cosa. (González, 2000).

Ergonomía ambiental: es aquella parte de la ergonomía especializada en el estudio de las condiciones físicas y ambientales en el lugar de trabajo, estas condiciones influyen en el desempeño de las actividades a realizar. La ergonomía ambiental se centraría en análisis del ambiente térmico, acústico y vibratorio, lumínico y referido a la calidad del ambiente interior fundamentalmente (INSST, 2021).

Deber moral: se entiende aquí fundamentalmente como un deber hacia los demás (la sociedad o el grupo de referencia). Por tanto, también se puede afirmar que los valores morales son reglas de conducta basadas en las ideas que tiene la gente acerca del bien común (Sánchez, 2004).

Interferencia sonora: al resultado de la superposición de dos o más ondas armónicas. (Curso de acústica, 2003)

Intensidad de iluminación: representa el flujo luminoso total emitido por una fuente de luz durante un periodo de tiempo determinado (Auersignal, 2021).

Lealtad: cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderla (Claure y Böhr, 2004).

Ruido: cuando el sonido comienza a ser desagradable, cuando no se desea oírlo, se lo denomina ruido. Es decir, la definición de ruido es subjetiva (SRT, 2016)

Satisfacción laboral: es la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos (Gamboa, 2010).

Sentimiento de pertenencia: “es un sentimiento personal e íntimo y al mismo tiempo oficial y colectivo, ya que se basa en la memoria y el simbolismo compartido de una comunidad. su significado en la propia existencia es el resultado de las afiliaciones, creencias e ideologías. mediante este sentimiento se crea en la persona la conciencia de la vinculación al grupo y al territorio común del grupo” (Brea, 2014).

Sentimiento de obligación: se relacionarán positivamente con el agotamiento emocional y la despersonalización y negativamente con la realización personal (**Lopez y Osca, 2008**)

Salario: las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena que retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración o los periodos de descanso computables como de trabajo (Lacalle, 2016).

Sentido de necesidad: es el sentimiento o estado ligado a la vivencia de una carencia, que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta o a la corrección de la situación de carencia (Moreno et. al, 1991).

Ventilación: constituye un aspecto clave a tener en cuenta ya que se trata de determinar con anticipación cómo se garantizará que el aire pueda renovarse en el interior de un edificio, ya sea a través de la salida o de un ingreso de aire (Definicion.de, 2021).

Vestimenta: es el conjunto de prendas generalmente textiles fabricadas con diversos materiales y usadas para vestirse, protegerse del clima adverso y en ocasiones por pudor ropa interior. (EcuRed, 2021)

2.4. Bases epistemológicas, bases filosóficas o bases antropológicas

Variable 1: Ergonomía ambiental

- Ergonomía: El termino ergonomía proviene de las palabras griegas ergon (trabajo) y nomos (ley o normas). (Mondelo, 2010)
- Ambiental: La palabra ambiente es de origen latín ambiens que significa “que rodea”. (Significados, 2018)

Variable 2: Compromiso Ambiental

- Compromiso: El diccionario de la Real Academia recuerda que el origen de esta voz es latino, esto es, proveniente del vocablo compromissum. (Blanch, 2017)
- Organizacional: Deriva del griego “organon” que significa instrumento o herramienta útil. (Domínguez, 2015)

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1.Ámbito

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria es un organismo adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, posee autonomía funcional, técnica, financiera, presupuestal y administrativa.

En todas sus dependencias y oficinas a nivel nacional tienen la misma finalidad primordial, el de administrar los tributos y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por ley.

La Oficina Zonal Huánuco perteneciente a la Intendencia Regional Junin, al igual que las otras intendencias y oficinas, proporcionan los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica del país. Pero para lograr ello, tienen que alcanzar sus metas anuales para así contribuir al bien común, la competitividad y la protección de la sociedad.

La sede central de la Oficina Zonal Huánuco se encuentra ubicado en el jirón 28 de julio N° 990 en la ciudad de Huánuco.

Figura N° 2 Vista satelital de la SUNAT Oficina Zonal Huánuco



Fuente: Google Maps

3.2.Población

La población de esta investigación estuvo conformada por colaboradores de la SUNAT - oficina zonal Huánuco. En este caso el tamaño real de la población es de 97 colaboradores, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 2: N° de colaboradores la SUNAT OZ Huánuco

SECCIÓN	N° DE COLABORADORES
Soporte administrativo	8
Auditoría	33
Control de la deuda y cobranza	26
Centro de servicio al contribuyente	30
TOTAL COLABORADORES	97

*Fuente: Lista de relación de personal Oficina Zonal Huánuco
Elaboración Propia*

3.3.Muestra

En la investigación se utilizará la técnica del muestreo probabilístico simple, que mediante la aplicación de la fórmula del muestreo simple aleatorio se obtendrá el tamaño de la muestra:

Donde:

n = Muestra inicial

N= Población

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

Z= Valor de distribución de Gauss ($\alpha=0.05=1.96$)

E = Margen de error

Dando Valores:

$n =$ muestra

$N = 97$

$P = 0.50$

$Q = 0.50$

$Z = 1.96$

$E = 0.05$

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 97}{0.05^2(97 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

Obtenemos:

$$n = 77.60 = 78 \text{ colaboradores}$$

3.4. Nivel, tipo de estudio

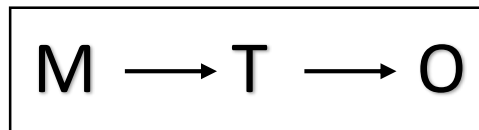
El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada, por lo que se empleó los conocimientos y líneas de investigación adquiridos en nuestra formación profesional para analizar la correlación entre las variables a través de los indicadores. Y el nivel de investigación es relacional, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2004) tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representarse como: X-Y.

3.5. Diseño de investigación

La presente investigación fue de carácter no experimental transversal, ya que se correlacionó el actuar de las dos variables tal y como se dan en su contexto natural en un tiempo determinado para su posterior análisis.

El subtipo del estudio transversal o transaccional fue descriptivo correlacional porque se describió la correlación existente entre la ergonomía ambiental y el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco, cuyo esquema es el siguiente:

Esquema Diseño Transversal



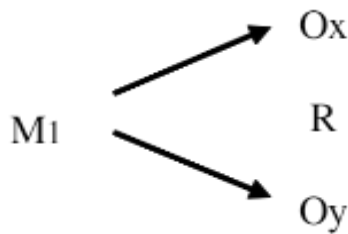
Donde:

M: muestra en quien se realiza el estudio

T: momento en que se hace la observación

O: información relevante o de interés recogida

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M: Es la muestra en quien se realiza el estudio

T: Momento en que se hace la observación.

Ox: Información relevante o de interés recogida de la V.1.

Oy: Información relevante o de interés recogida de la V.2.

R: Correlación entre dichas variable

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

a) Método

El método de investigación universal que se usó fue el método científico, en el cual para el presente trabajo se utilizó Analítico - Deductivo como métodos generales, que consiste en descomponer el objeto de estudio y partir de lo general para estudiar - explicar lo particular.

Castán (2014) “El método científico sería el procedimiento mediante el cual podemos alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad, tratando de dar respuesta a las interrogantes acerca del orden de la naturaleza”.

Abreu (2015) “El método analítico permite aplicar posteriormente el método comparativo, permitiendo establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada.”

Abreu (2015) “El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad.”

b) Técnicas e instrumentos para el recojo de datos

El instrumento que manejamos fue el cuestionario y la técnica, la encuesta que tuvieron escalas de medición Likert tipo intervalo y de razón.

El instrumento se aplicará a cada uno de los colaboradores según la muestra, para luego realizar con la ayuda del software IBM SPSS Statistics V-25 donde ubicamos los ítems de la encuesta y subimos los resultados obtenidos del cuestionario.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos docentes de la carrera profesional de Ciencias Administrativas pertenecientes a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El Dr. Jorge Luis Jesús Aquino, El Mg. Juan Carlos Rojas Matos y el Mg. Rafael Antonio Arrieta Quintana. Los porcentajes obtenidos demostraron que el instrumento fue favorable para su aplicación.

3.8. Procedimiento

Para realizar los procedimientos se procedió a visitar a algunos colaboradores a su centro de labores, mientras que a la mayoría se les hizo llegar la encuesta vía online. A cada encuestado se le explicó la finalidad de las preguntas y seguidamente se desarrolló el cuestionario. Finalmente se recogió la información para poder tabular los datos posteriormente con el fin de describir, analizar y discutir los resultados.

3.9. Tabulación y análisis de datos

Se aplicó el cuestionario a los colaboradores de la SUNAT-O.Z. HUÁNUCO, de manera voluntaria. Seguido, se realizó el procesamiento de datos recopilados mediante la clasificación y tabulación con el uso de los softwares Excel y SPSS, para posteriormente ser organizados, analizados y sintetizado en gráficos y tablas.

Para el análisis de la presente investigación se consideró las frecuencias para conocer los porcentajes de los ítems y realizar generalizaciones a la población y la estadística inferencial no paramétrica con el coeficiente de correlación de Pearson: Para determinar la asociación y el grado de correlación entre la variable de supervisión y la variable asociativa, así como con sus respectivas dimensiones.

3.10. Consideraciones éticas

En el presente trabajo de investigación, seguimos los lineamientos éticos básicos de objetividad, honestidad, respeto de los colaboradores encuestados. La toma de decisiones en cada etapa del proceso de investigación estuvo encaminada a asegurar el bienestar de las personas involucradas en la investigación.

El plagio está prohibido por ser vulnerable a los derechos de autor. Aquellos fragmentos o ideas que sean tomadas de otros autores, deben ser citados en el texto y considerar su referencia al final del documento de acuerdo a las normas APA.

A lo largo de este trabajo de investigación se evitó proporcionar los nombres de los encuestados.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

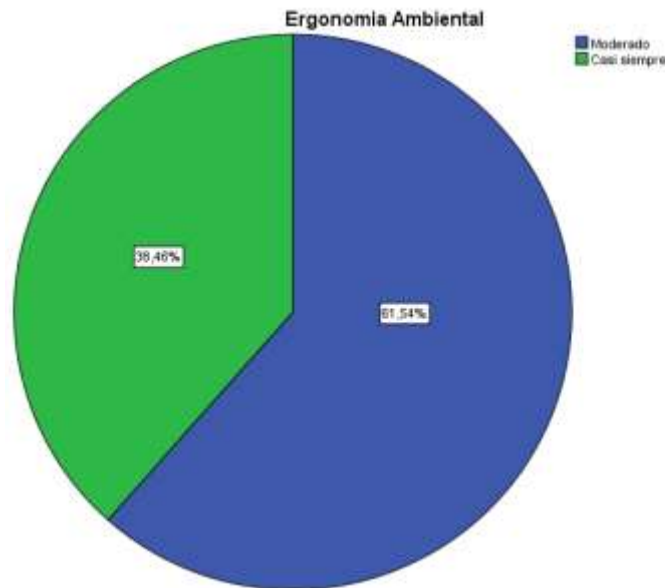
4.1.1. De la variable ERGONOMÍA AMBIENTAL

Tabla 1. Ergonomía Ambiental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Moderado	48	61,5	61,5	61,5
Casi siempre	30	38,5	38,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 1. Ergonomía Ambiental



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 48 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 61,5%; y 30 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente 38,5%. En tanto, la mayor proporción tiene a 48 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 30 de 78 encuestados que respondieron “moderado” y “casi siempre” respectivamente.

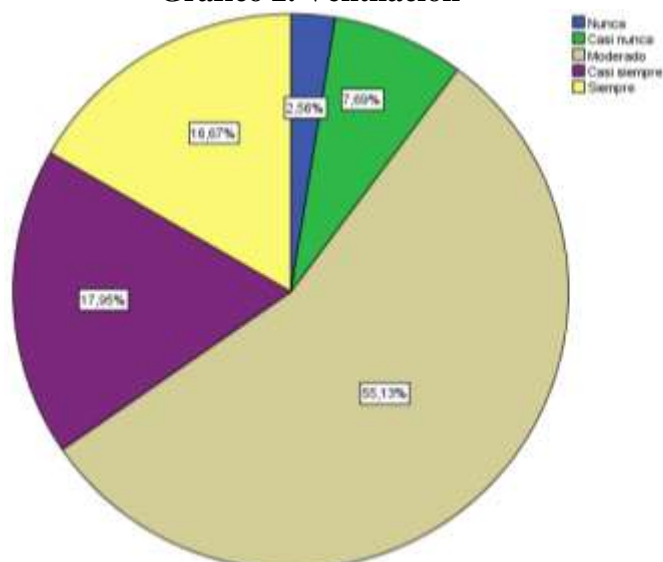
a) **Indicador - Ventilación**

Tabla 2.Ventilación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,6	2,6	2,6
Casi nunca	6	7,7	7,7	10,3
Moderado	43	55,1	55,1	65,4
Válidos Casi siempre	14	17,9	17,9	83,3
Siempre	13	16,7	16,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 2. Ventilación



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 43 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 55,1%; 14 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente a un 17,9%; 13 personas contestaron “siempre”, siendo equivalente a un 16,7%; 6 personas contestaron “casi nunca”, siendo equivalente a 7,7%; y 2 personas respondieron “nunca”, siendo equivalente a 2,6%. En tanto, la mayor proporción tiene a 43 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 2 de 78 encuestados que respondieron “moderado” y “nunca” respectivamente.

b) **Indicador – Vestimenta**

Tabla 3.Vestimenta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,4	6,4	6,4
Casi nunca	19	24,4	24,4	30,8
Moderado	24	30,8	30,8	61,5
Casi siempre	26	33,3	33,3	94,9
Siempre	4	5,1	5,1	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 3. Vestimenta



Descripción e Interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 26 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente a un 33,3%; 24 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 30,8%; 19 personas respondieron “casi nunca”, siendo equivalente a un 24,4%; 5 personas respondieron “nunca”, siendo equivalente a un 6,4%; y 4 personas respondieron “siempre”, siendo equivalente a 5,1%. En tanto, la mayor proporción tiene a 26 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 4 de 78 encuestados que respondieron “casi siempre” y “siempre” respectivamente.

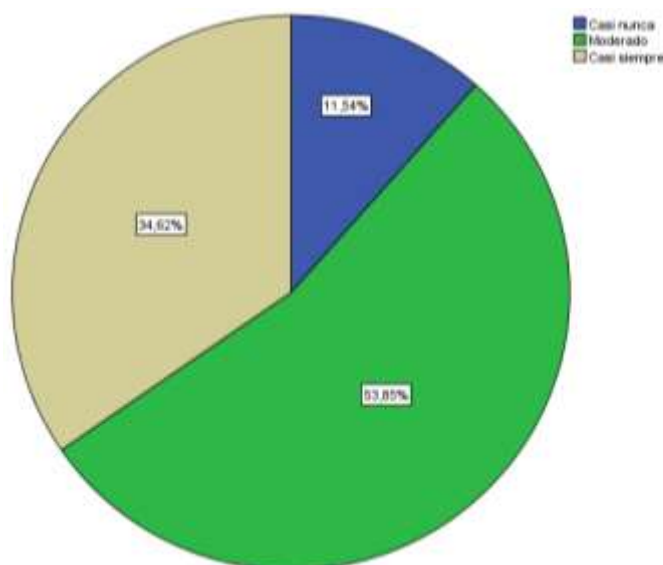
c) **Indicador - Interferencia sonora**

Tabla 4. Interferencia Sonora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	9	11,5	11,5
	Moderado	42	53,8	65,4
	Casi siempre	27	34,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 4. Interferencia sonora



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 42 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 53,8%; 27 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente 34,6%; y 9 personas respondieron “casi nunca”, siendo equivalente a 11,5%. En tanto, la mayor proporción tiene a 42 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 9 de 78 encuestados que respondieron “moderado” y “casi nunca” respectivamente.

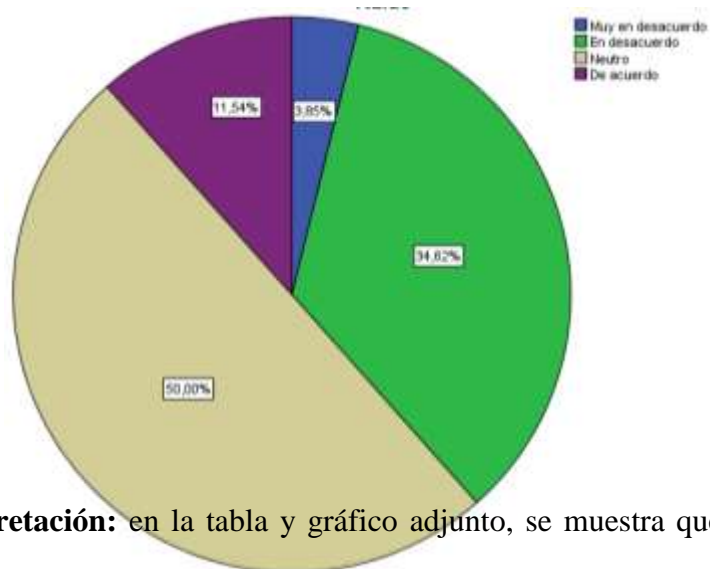
d) Indicador - Ruido

Tabla 5. Ruido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
En desacuerdo	27	34,6	34,6	38,5
Válidos Neutro	39	50,0	50,0	88,5
De acuerdo	9	11,5	11,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 5. Ruido



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 39 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 50%; 27 personas respondieron “en desacuerdo”, siendo equivalente 34,6%; 9 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a un 11,52%; y 3 personas respondieron “muy en desacuerdo”, siendo equivalente a 3,8%. En tanto, la mayor proporción tiene a 39 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 3 de 78 encuestados que respondieron “neutro” y “muy en desacuerdo” respectivamente.

e) Indicador – Intensidad de iluminación

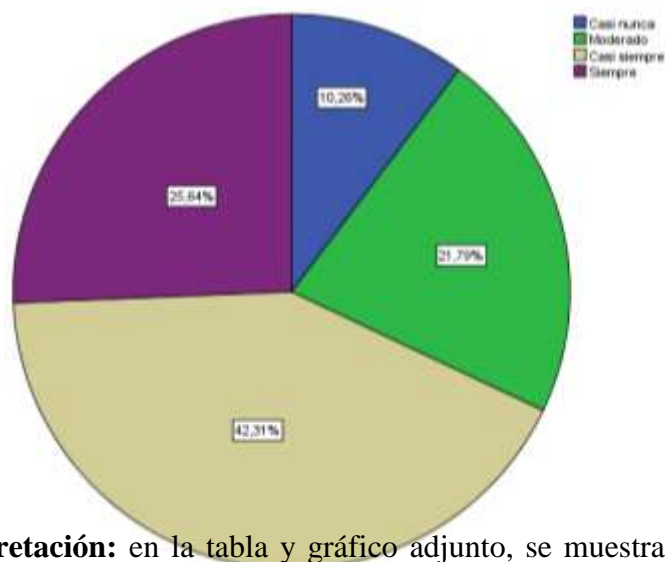
Tabla 6. Intensidad de iluminación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

	Casi nunca	8	10,3	10,3	10,3
	Moderado	17	21,8	21,8	32,1
Válidos	Casi siempre	33	42,3	42,3	74,4
	Siempre	20	25,6	25,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 6. Intensidad de iluminación



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 33 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente a un 42,3%; 20 personas respondieron “siempre”, siendo equivalente a un 25,6%; 17 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 21,8% y 8 personas respondieron “casi nunca”, siendo equivalente a un 10,3%. En tanto, la mayor proporción tiene a 33 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 8 de 78 encuestados que respondieron “casi siempre” y “casi nunca” respectivamente.

f) Indicador – Colores o contraste

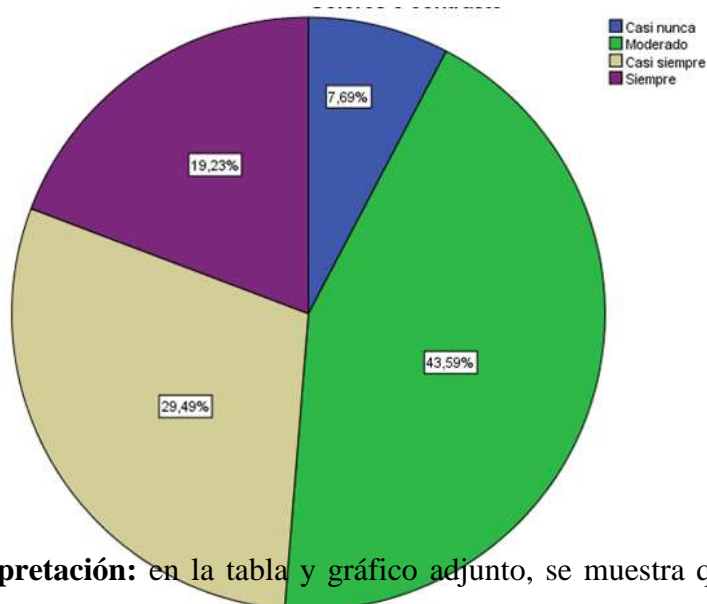
Tabla 7. Colores o contraste

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	6	7,7	7,7

Moderado	34	43,6	43,6	51,3
Casi siempre	23	29,5	29,5	80,8
Siempre	15	19,2	19,2	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 7. Colores o contraste



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 34 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 43,6%; 23 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente a un 29,5%; 15 personas respondieron “siempre”, siendo equivalente a un 19,2%; y 6 personas respondieron “casi nunca”, siendo equivalente a 7,7%. En tanto, la mayor proporción tiene a 34 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 6 de 78 encuestados que respondieron “casi siempre” y “casi nunca” respectivamente.

4.1.2. De la variable Compromiso Organizacional

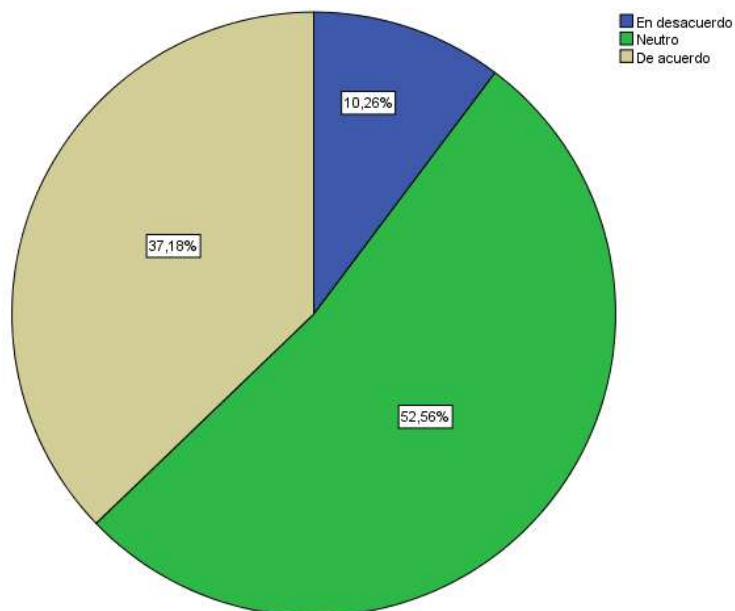
Tabla 8. Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	8	10,3	10,3	10,3
Neutro	41	52,6	52,6	62,8

De acuerdo	29	37,2	37,2	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 8. Compromiso organizacional



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 41 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 52.6%; 29 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a un 37.2% y 8 personas respondieron “en desacuerdo” siendo, equivalente a 10.3%. En tanto, la mayor proporción tiene a 41 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 8 de 78 encuestados que respondieron “neutro” y “en desacuerdo” respectivamente.

a) Indicador – Sentido de pertenencia

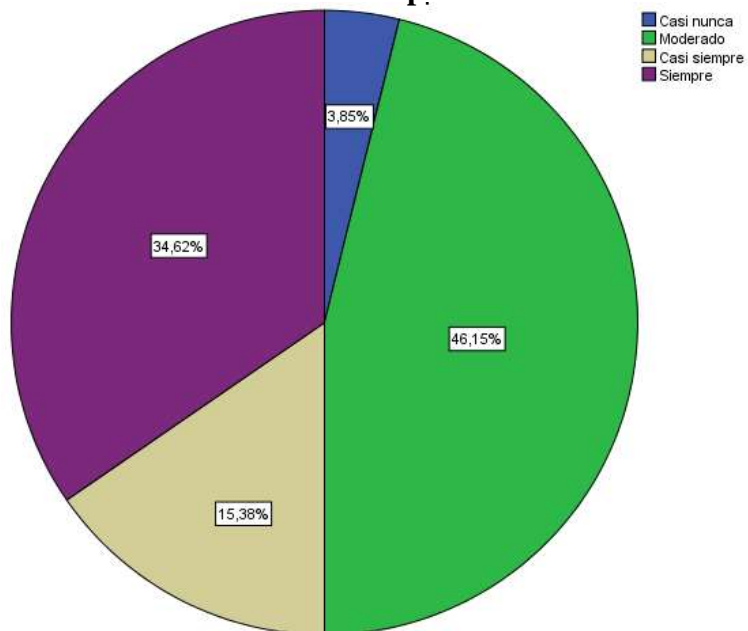
Tabla 9. Sentido de pertenencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	3	3,8	3,8	3,8
Moderado	36	46,2	46,2	50,0

Casi siempre	12	15,4	15,4	65,4
Siempre	27	34,6	34,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 9. Sentido de pertenencia



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 36 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 46.2%; 27 personas respondieron “siempre”, siendo equivalente a un 34.6%; 12 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente a 15.4% y 3 personas respondieron “casi nunca”, siendo equivalente a 3.8%. En tanto, la mayor proporción tiene a 36 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 3 de 78 encuestados que respondieron “moderado” y “casi nunca” respectivamente.

b) Indicador – Actitud cooperativa

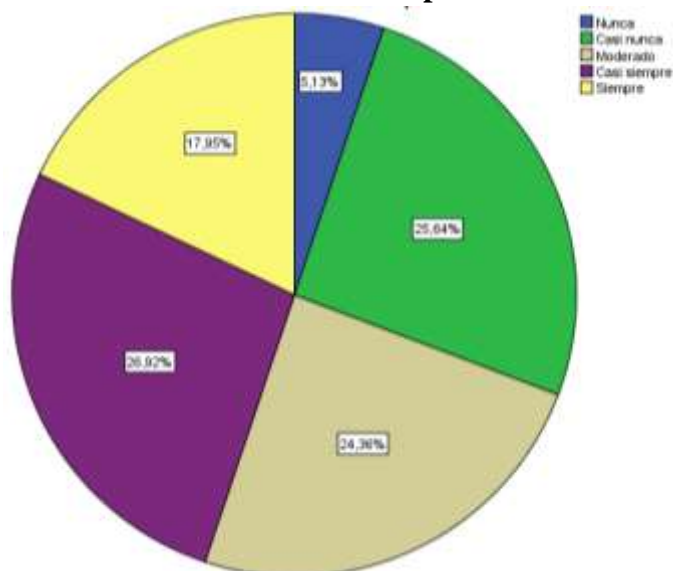
Tabla 10. Actitud cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	4	5,1	5,1	5,1

Casi nunca	20	25,6	25,6	30,8
Moderado	19	24,4	24,4	55,1
Casi siempre	21	26,9	26,9	82,1
Siempre	14	17,9	17,9	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 10. Actitud cooperativa



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 21 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente a un 26.9%; 20 personas respondieron “casi nunca”, siendo equivalente a un 25.6%; 19 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a 24.4%; 14 personas respondieron “siempre”, siendo equivalente a 17.9% y 4 personas respondieron “nunca”, siendo equivalente a 5.1%. En tanto, la mayor proporción tiene a 21 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 4 de 78 encuestados que respondieron “casi siempre” y “nunca” respectivamente.

c) Indicador – Satisfacción laboral

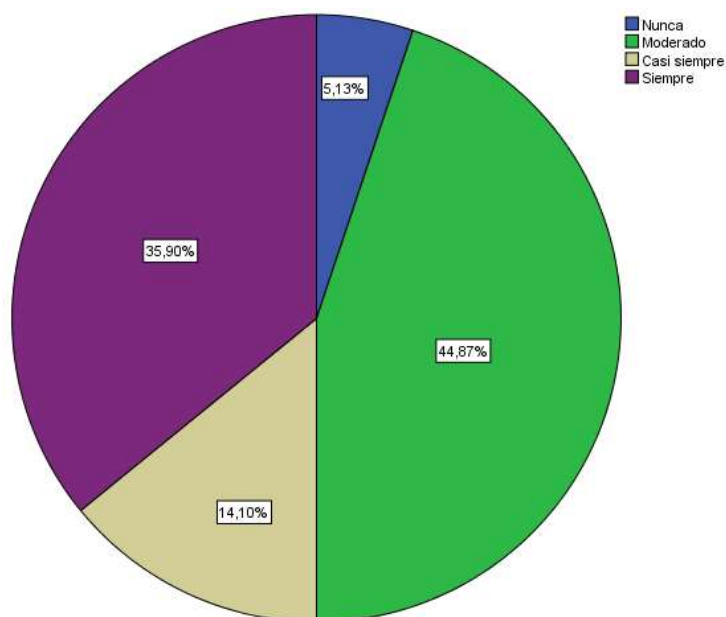
Tabla 11. Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

	Nunca	4	5,1	5,1	5,1
	Moderado	35	44,9	44,9	50,0
Válidos	Casi siempre	11	14,1	14,1	64,1
	Siempre	28	35,9	35,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 11. Satisfacción laboral



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 35 personas respondieron “moderado”, siendo equivalente a un 44.9%; 28 personas respondieron “siempre”, siendo equivalente a un 35.9%; 11 personas respondieron “casi siempre”, siendo equivalente a 14.1% y 4 personas respondieron “nunca”, siendo equivalente a 5.1%. En tanto, la mayor proporción tiene a 35 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 4 de 78 encuestados que respondieron “moderado” y “nunca” respectivamente.

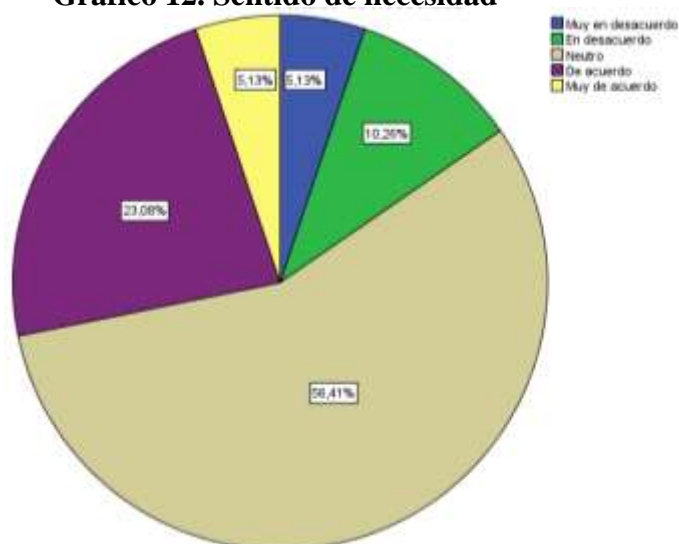
d) **Indicador - Sentido de necesidad**

Tabla 12. Sentido de necesidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	4	5,1	5,1
	En desacuerdo	8	10,3	15,4
	Neutro	44	56,4	71,8
	De acuerdo	18	23,1	94,9
	Muy de acuerdo	4	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 12. Sentido de necesidad



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 44 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 56.4%; 18 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a un 23.1%; 8 personas respondieron “en desacuerdo”, siendo equivalente a un 10.3%; 4 personas respondieron “muy en desacuerdo”, siendo equivalente a un 5.1% y 4 personas respondieron “muy de acuerdo”, siendo equivalente a un 5.1%. En tanto, la mayor proporción tiene a 44 de 78 encuestados que respondieron “neutro” y la menor proporción tiene a 4 de 78 encuestados que respondieron “muy en desacuerdo” y “muy de acuerdo”.

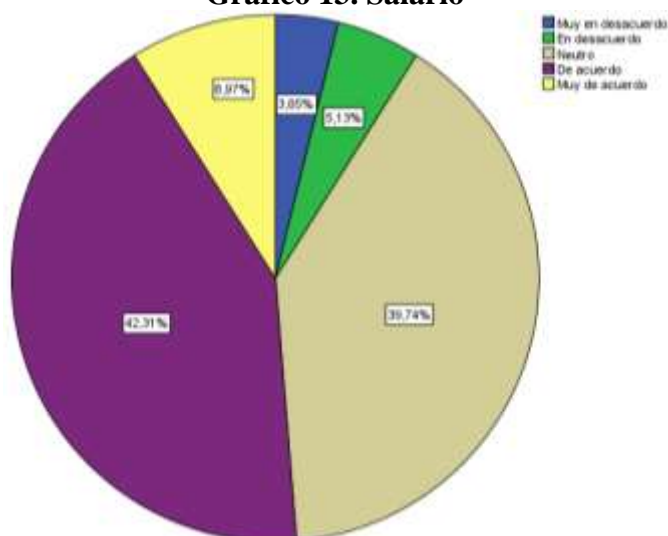
Tabla 13. Salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	3,8	3,8
	En desacuerdo	4	5,1	9,0
	Neutro	31	39,7	48,7
	De acuerdo	33	42,3	91,0
	Muy de acuerdo	7	9,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

e) **Indicador - Salario**

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 13. Salario



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 33 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a un 42.3%; 31 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 39.7%; 7 personas respondieron “muy de acuerdo”, siendo equivalente a 9.0%; 4 personas respondieron “en desacuerdo”, siendo equivalente a 5.1% y 3 personas respondieron “muy en desacuerdo”, siendo equivalente a 3.8%. En tanto, la mayor proporción tiene a 33 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 3 de 78 encuestados que respondieron “de acuerdo” y “muy en desacuerdo” respectivamente.

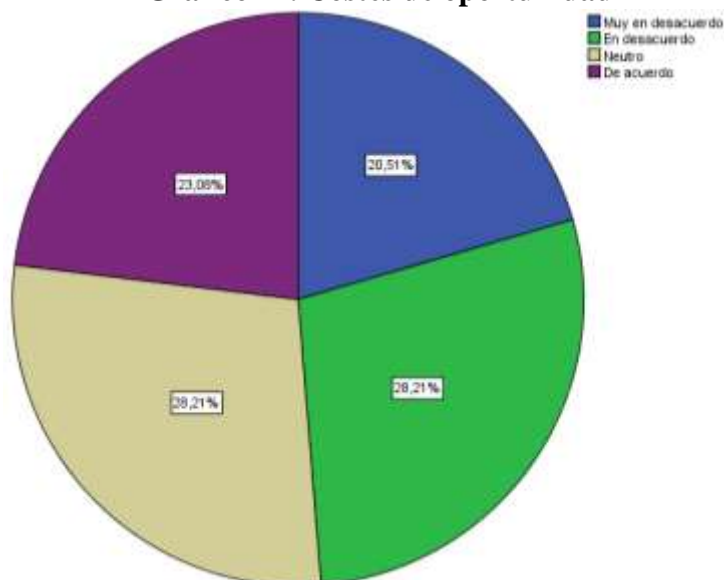
f) **Indicador – Costes de oportunidad**

Tabla 14. Costes de oportunidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	16	20,5	20,5
	En desacuerdo	22	28,2	48,7
	Neutro	22	28,2	76,9
	De acuerdo	18	23,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 14. Costes de oportunidad



Descripción e interpretación: en la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 22 personas respondieron “En desacuerdo”, siendo equivalente a un 28.2%; 22 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 28.2%; 18 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a 23.1% y 16 personas respondieron “muy en desacuerdo”, siendo equivalente a 20.5%. En tanto, la mayor proporción tiene a 22 de 78 encuestados que respondieron “en desacuerdo” y “neutro” y la menor proporción tiene a 16 de 78 encuestados que respondieron “muy en desacuerdo”.

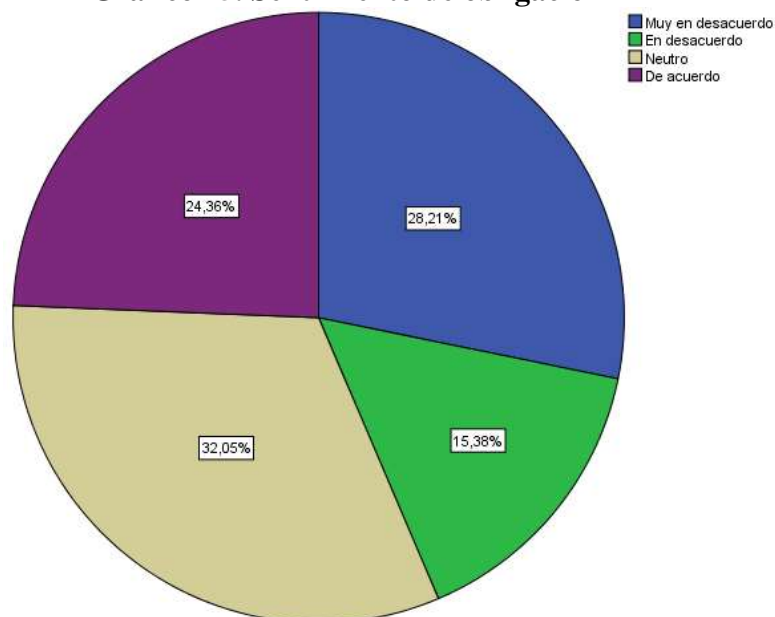
g) Indicador – Sentimiento de obligación

Tabla 15. Sentimiento de obligación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	22	28,2	28,2
	En desacuerdo	12	15,4	43,6
	Neutro	25	32,1	75,6
	De acuerdo	19	24,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 15. Sentimiento de obligación



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 25 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 32.1%; 22 personas respondieron “muy en desacuerdo”, siendo equivalente a un 28.2%; 19 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a 24.4% y 12 personas respondieron “en desacuerdo”, siendo equivalente a 15.4%. En tanto, la mayor proporción tiene a 25 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 12 de 78 encuestados que respondieron “en “neutro” y “en desacuerdo” respectivamente.

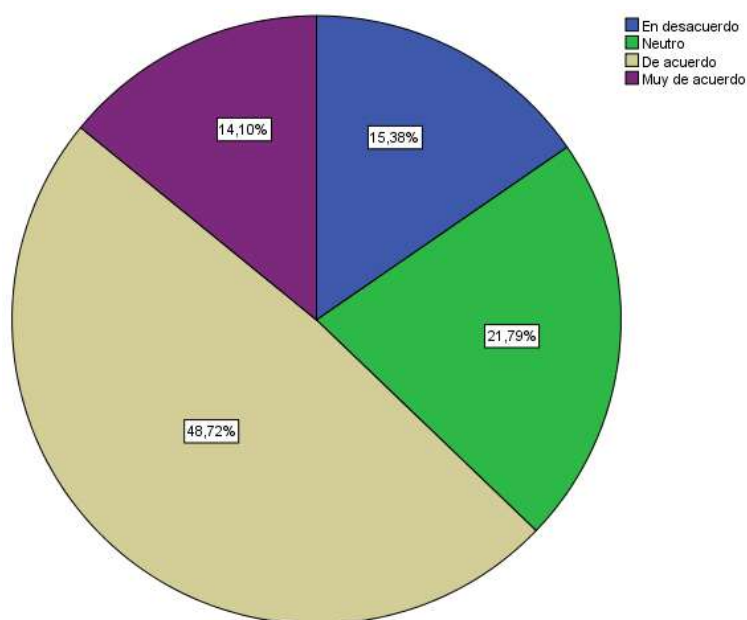
h) Indicador - Lealtad

Tabla 16. Lealtad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	12	15,4	15,4
	Neutro	17	21,8	37,2
	De acuerdo	38	48,7	85,9
	Muy de acuerdo	11	14,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 16. Lealtad



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 38 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a un 48.7%; 17 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 21.8%; 12 personas respondieron “en desacuerdo”, siendo equivalente a 15.4% y 11 personas respondieron “muy de acuerdo”, siendo equivalente a 14.1%. En tanto, la mayor proporción tiene a 38 de 78 encuestados y la menor proporción tiene a 11 de 78 encuestados que respondieron “en “de acuerdo” y “muy de acuerdo” respectivamente.

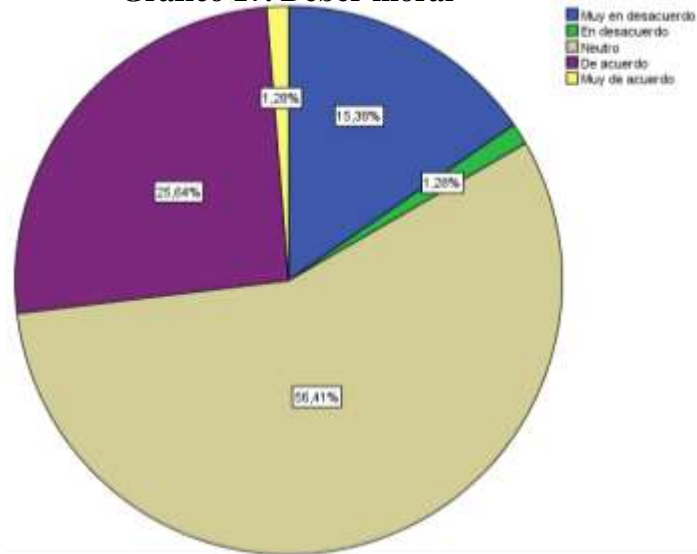
Tabla 17. Deber moral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	12	15,4	15,4	15,4
En desacuerdo	1	1,3	1,3	16,7
Válidos Neutro	44	56,4	56,4	73,1
De acuerdo	20	25,6	25,6	98,7
Muy de acuerdo	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

i) Indicador – Deber moral

Fuente: encuesta, diciembre 2021 – Elaboración: propia

Gráfico 17. Deber moral



Descripción e interpretación: En la tabla y gráfico adjunto, se muestra que 44 personas respondieron “neutro”, siendo equivalente a un 56.4%; 20 personas respondieron “de acuerdo”, siendo equivalente a un 25.6%; 12 personas respondieron “muy en desacuerdo”, siendo equivalente a 15.4%; 1 persona respondió “en desacuerdo”, siendo equivalente a 1.3% y 1 persona respondió “muy de acuerdo”, siendo equivalente a 1.3%. En tanto, la mayor proporción tiene a 44 de 78 encuestados que respondieron “neutro” y la menor proporción tiene a 1 de 78 encuestados que respondieron “en desacuerdo” y “muy de acuerdo”.

4.2. Contraste de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021

H1: Existe relación entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

a) Cálculo estadístico

Tabla 18. Correlación entre Ergonomía Ambiental y Compromiso Organizacional

		Ergonomía Ambiental	Compromiso Organizacional
Ergonomía Ambiental	Correlación de Pearson	1	,579**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,579**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

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

Fuente: encuesta, diciembre 2021 (Spss V. 25) – Elaboración: propia

b) Significancia bilateral (P-VALOR): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-valor <0.05).

c) Coeficiente de correlación (r): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como moderada ($r = 0.579$).

d) Decisión:

Como el P-Valor es menor que el nivel de significancia (P-Valor <0.05), entonces se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alternante (H1), es decir, sí existe relación significativa entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

H1: Existe relación entre el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

a) Cálculo estadístico

Tabla 19. Correlación entre ambiente térmico y compromiso organizacional

		Ambiente Térmico	Compromiso Organizacional
Ambiente Térmico	Correlación de Pearson	1	,460**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,460**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

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

Fuente: encuesta, diciembre 2021 (Spss V. 25) – Elaboración: propia

b) Significancia bilateral (P – VALOR): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.05).

c) Coeficiente de correlación (r): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), calificado con un grado de moderada correlación ($r = 0,460$).

d) Decisión:

Como el p-valor es menor que el nivel de significancia (P-Valor < 0.05), entonces se rechazó la hipótesis nula (H0), para quedarnos con la hipótesis alternante (H1); es decir, Existe relación significativa entre el ambiente térmico y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

H1: Existe relación entre el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

a) **Cálculo estadístico**

Tabla 20. Correlación entre ambiente sonoro y compromiso organizacional

		Ambiente Sonoro	Compromiso Organizacional
Ambiente Sonoro	Correlación de Pearson	1	,319**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	78	78
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,319**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	78	78

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

Fuente: encuesta, diciembre 2021 (Spss V. 25) – Elaboración: propia

b) Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-Valor} < 0.05$).

c) Coeficiente de correlación (r): los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), calificado con un grado de baja correlación ($r = 0,319$).

d) Decisión

Como el p-valor es menor que el nivel de significancia ($P\text{-Valor} < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0), para quedarnos con la hipótesis alternante (H_1); es decir, Existe relación significativa entre el ambiente sonoro y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

H1: Existe relación entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.

a) Cálculo estadístico

Tabla 21. Correlación entre ambiente lumínico y compromiso organizacional

		Ambiente Lumínico	Compromiso Organizacional
Ambiente Lumínico	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

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

Fuente: encuesta, diciembre 2021 (Spss V. 25) – Elaboración: propia

a) **Significancia bilateral (P-Valor):** el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.05).

b) **Coefficiente de correlación (r):** los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), calificado con un grado de buena correlación ($r = 0,636$).

c) Decisión

Como el p-valor es menor que el nivel de significancia ($P\text{-Valor} < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0), para quedarnos con la hipótesis alternante (H_1); es decir, Existe relación significativa entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021

CAPITULO V

DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relaciona la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021; y como objetivos específicos la relación entre las dimensiones de estudio de nuestra variable asociada la ergonomía ambiental: el ambiente térmico, el ambiente sonoro y el ambiente lumínico con el compromiso organizacional. Teniendo como resultado de manera estadística, se pudo demostrar la relación existente entre las variables de estudio de la investigación.

Aravena, M. y Pino, C. (2010) en su tesis titulado “Ergonomía: Impacto en la Productividad y Satisfacción en los Trabajadores de Empresas Industriales en la Ciudad de Valdivia”. Los autores concluyen que, “el tema ergonómico aún no es una prioridad para las empresas ya que no existen políticas ergonómicas que exijan soluciones expeditas a las demandas de los trabajadores, quizás en el futuro cuando el tema tenga mayor relevancia y contingencia sea considerado como un elemento creador de valor ya que una mayor ergonomía es una contribución importante y real para la organización, beneficia el ambiente laboral, a los trabajadores y la empresa en general.”

Situación que discrepamos con esta investigación puesto que los resultados muestran que la organización le da importancia moderada a los elementos ergonómicos que permiten que los trabajadores tengan un compromiso más leal con la organización.

Con respecto a Murrugarra, F. (2016) en su tesis titulado “La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac” donde el autor concluye que, “los trabajadores percibieron un nivel medio de ergonomía (96.6%), mientras que el 61.5% consideraron que la satisfacción laboral es de nivel alto, además para la contratación de hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho de Sperman, donde se concluyó que no existe relación significativa entre la ergonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac, siendo el coeficiente de correlación de ($r = ,058$).” Situación en la que existe una discrepancia, debido que en la contrastación de hipótesis nosotras utilizamos la prueba estadística de Pearson donde indica que existe una correlación directa (positiva), calificado con un grado de correlación moderada; es decir, que existe relación significativa entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco.

En la tesis de pregrado de Puscan Rivera, D. (2019) titulado “El marketing interno y el compromiso organizacional de la empresa Lucky S.A.C. – Huánuco, 2019” El tesista concluye que, efectivamente, “existe una relación positiva comprobada entre el marketing interno y el compromiso organizacional en la empresa LUCKY S.A.C. Indicándonos que a medida que la empresa mejora e incentiva el marketing interno, el compromiso organizacional por parte de los colaboradores será estable. Recalcando que la empresa no toma a todos sus colaboradores significancia, donde debe observar y analizar sus puestos de trabajo, como productos internos simultáneamente estableciendo para lograr los objetivos de la organización.”

Situación en la que coincidimos, ya que también la relación entre nuestras variables, la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional fue positiva comprobada. Además,

consideramos que mientras la institución se preocupe y tome acciones por el bienestar ergonómico de sus colaboradores, obtendrá mejores resultados para poder alcanzar sus metas y el compromiso de ellos hacia la organización será permanente.

CONCLUSIONES

1. La correlación entre las variables ergonomía ambiental y el compromiso organizacional resulto significativo, con calificación de moderada correlación ($r = 0,579$). Indicando que mientras exista preocupación y tomen acciones para una buena ergonomía ambiental habrá un mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores.
2. La correlación entre la dimensión ambiente térmico y el compromiso organizacional resulto significativo, con calificación de moderada correlación ($r = 0,460$). Indicando que mientras existe un buen ambiente térmico habrá un mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores.
3. La correlación entre la dimensión ambiente sonoro y el compromiso organizacional resulto significativo, con calificación de baja correlación ($r = 0,319$). Indicando que mientras existe un buen ambiente sonoro habrá un mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores.
4. La correlación entre la dimensión ambiente lumínico y el compromiso organizacional resulto significativo, con calificación de buena correlación ($r = 0,636$). Indicando que mientras existe un buen ambiente lumínico habrá un mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Se recomienda a los directivos de la SUNAT-Huanuco permitir que sus colaboradores utilicen un vestuario cómodo de acuerdo a la estación, también gestionen la contratación de consultores acústicos e ingenieros expertos en resolver problemas de ruidos y además sugerimos que realicen mantenimiento continuo de las luminarias tales como la limpieza de las mismas y sustituir las en caso estén en mal estado o fuera de servicio.
2. Se sugiere a los directivos de SUNAT, establecer un programa de mantenimiento de los sistemas de ventilación y climatización de manera periódica. Esta acción ayudará a evitar que los colaboradores presenten signos de estrés térmico, como dolor de cabeza, debilidad, fatiga, abundante sudoración, entre otros síntomas, que va a afectar también a la organización.
3. Se sugiere a los directivos de la SUNAT-Huánuco gestione el cambio de los vidrios de las ventanas por otras con mayor densidad y aisle ruidos molestos, además, proporcione a los colaboradores, equipos de protección individual para el oído, como tapones y orejeras.
4. Se sugiere a los directivos de la SUNAT-Huánuco, que, al utilizar iluminación artificial en las oficinas, se escojan focos que cuenten con un rendimiento óptimo y no adquirir luminarias que perjudiquen la percepción de los contrastes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeira, V. A. C., Hernández, E. H., & Crespo, J. A. Á. (2016). Influencia de la actitud postural en la ergonomía ambiental durante la realización de las actividades físicas del hombre. *PODIUM: Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 11(1), 21-26.
- Barraza M., y Acosta C., (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20-35.
- Bayona, C., Goñi, S., y Madorrán, C. (1999). Compromiso organizacional: Implicancias para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea Dirección y Economía de la Empresa*, 5-6.
- Benitez Hernandez, Y. (2018). Factores del ambiente lumínico implicados en la memorización a corto plazo con pantallas de computadora en alumnos de pregrado (Master's thesis, Universidad Autónoma Metropolitana (México). Unidad Azcapotzalco. Coordinación de Servicios de Información.).
- Brea, L. M. (2014). Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino (Doctoral dissertation).
- Claire, R. M., y Böhrh Pelaez, M. R. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Scielo*, 2. Gonzales, B. (2000). *El coste de oportunidad como herramienta empresarial. Universidad de Oviedo.*
- Geraldo, A. P., y Paniza, G. M. (2014). ERGONOMÍA AMBIENTAL: Iluminación y confort térmico en trabajadores de oficinas con pantalla de visualización de datos. *Revista ingeniería, matemáticas y ciencias de la información*, 1(2).

- Ixtaina, P. R., Presso, M., & Ferreyra, J. (2013). Deslumbramiento en dispositivos led. In XI Congreso Iberoamericano de iluminación (Vol. 11).
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento: construyendo compromiso*. Madrid: Pearson Educación.
- Lacalle, G. (2016). *El salario y su abono*. Madrid, España: Editex
- Lopez, B., y Osca Segovia, A. (2008). Estres de rol, implicacion con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles. *Revista latinoamericana de Psicología*, 297.
- Madero, S. M., Flores, R. (2009). Predictores no financieros del compromiso de continuidad. *Scielo*, 38(103), 7-20.
- Mondelo, P. R., Bombardo, P. B., Busquets, J. B., y Torada, E. G. (2004). Ergonomía 3: Diseño de puestos de trabajo (Vol. 3). Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politecnica.
- Mondelo, P. R., & Torada, E. G. (2010). Ergonomía 1. Fundamentos. Univ. Politèc. de Catalunya.
- Puscan, D. (2019). El marketing interno y el compromiso organizacional de la empresa Lucky S.A.C. – Huánuco, 2019. (tesis para optar el título profesional de licenciada en marketing y negocios internacionales). Universidad de Huánuco.
- Ramírez, Á., y Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en la IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, 23.

- Ramos Solis, L. A. (2018). Ergonomía Ambiental Aplicada en el Diseño de Entornos de Trabajo de Industrias Catedral SA (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Ruiz-Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios empresariales. Segunda época*, 1(2013), 67-86.
- Sánchez, J. M. (2004). Consideraciones sobre la ética del trabajo, la moral y las convenciones sociales. *Revista empresa y humanismo*, 343.
- Santiago, J. (2014). Las actitudes cooperativas: un enfoque alternativo para que los docentes evalúen el aprendizaje en el aula de educación primaria. (tesis para obtener el grado de maestría). Universidad Interamericana para el Desarrollo, Lima, Perú.
- Soberanes, L., y De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 110-149.
- Torres, L., y Díaz Ferrer, J. (2012). Compromiso organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista Arbitrada Formación Gerencial*, 11(1). Recuperado a partir de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rafg/article/view/569>

Referencias electronica

- Aravena, M. y Pino, C. (2010). Ergonomía: Impacto en la Productividad y Satisfacción en los Trabajadores de Empresas Industriales en la Ciudad de Valdivia (tesis para optar el grado de licenciado en administración). Universidad Austral de Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/fea663e/doc/fea663e.pdf>

Ambiente. (2018). Significados.com. Recuperado de:
<https://www.significados.com/ambiente/>

Blanch, J. M. (2017, 20 de mayo). En torno al significado originario de los términos “compromiso” y engagement en el derecho y su sentido actual. *Comunicación y Hombre*. Recuperado de: <https://comunicacionyhombre.com/article/significado-de-compromiso-engagement/>

Curso de acustica (2003) Superposición de ondas. Recuperado de:
<http://www.ehu.eus/acustica/espanol/basico/suones/suones.html>

Definicion.de. (s.f) Definicion de Ventilacion. Recuperado de:
<https://definicion.de/ventilacion/>

Domínguez, S. I. (2015). Definición y clasificación de las organizaciones (blog) Recuperado de: <https://wp.me/s9XPYI-e003>

EcuRed (s.f) Vestimenta. Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Vestimenta>

Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). Recuperado de:
<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>

INNST (s.f) Factores ambientales o ergonomía ambiental. Recuperado de:
<https://www.insst.es/riesgos-ergonomicos-factores-ambientales>

INSHT (2015). Iluminacion en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Iluminacion+en+el+puesto+de+trabajo/9f9299b8-ec3c-449e-81af-2f178848fd0a>

Moreno, S. et al . En torno al concepto de necesidad. *Index Enferm*, Granada , v. 24, n. 4, p. 236-239, dic. 2015 . Disponible en <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300010&lng=es&nrm=iso>. accedido en 08 oct. 2021. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300010>

Murrugarra, F. (2017) La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016 (tesis para optar el grado academico de maestro en gestion publica). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6682/Murrugarra_BJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puscan, D. (2019). El marketing interno y el compromiso organizacional de la empresa Lucky S.A.C. – Huánuco, 2019. (tesis para optar el título profesional de licenciada en marketing y negocios internacionales). Universidad de Huánuco. Recuperado de:
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2220/PUSCAN%20RIVERA%2c%20DIANA%20CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Obregón Sánchez, M. (2016). Fundamentos de ergonomía. Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/unheval/titulos/40469>

Radio Clasica (2014) El ambiente sonoro, sus marcas y sus límites en 'La casa del sonido '.

Recuperado de: <https://www.rtve.es/radio/20140311/ambiente-sonoro-marcas-limites-casa-del-sonido/894322.shtml>

Salud Laboral (2012) El Ambiente Termico. Recuperado de:

<https://www.cgt-lkn.org/bizkaia/gestamp/files/2012/06/El-ambiente-termico-n1.pdf>

Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2016) EL RUIDO EN EL AMBIENTE

LABORAL. Recuperado de: https://www.srt.gob.ar/wp-content/uploads/2016/08/Guia_practica_2_Ruido_2016.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿De qué manera se relaciona la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021	Existe relación entre la ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.	Variable asociada: Ergonomía ambiental	Ambiente térmico	<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación • Vestimenta 	<p style="text-align: center;">Nivel de estudio</p> La investigación es de nivel relacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica		Ambiente sonoro	<ul style="list-style-type: none"> • Interferencia sonora • Ruido 	<p style="text-align: center;">Diseño</p> El diseño de investigación es transversal no experimental
<input type="checkbox"/> ¿De qué manera se relaciona el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021?	<input type="checkbox"/> Interpretar de qué manera se relaciona el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.	Existe relación entre el ambiente térmico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.		Ambiente lumínico	<ul style="list-style-type: none"> • Intensidad de iluminación • Colores o contraste 	<p style="text-align: center;">Población y muestra</p> La población de estudio está conformada por los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco
<input type="checkbox"/> ¿De qué manera se relaciona el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021?	<input type="checkbox"/> Establecer de qué manera se relaciona el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.	Existe relación entre el ambiente sonoro y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.	Compromiso actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia • Actitud cooperativa • Satisfacción laboral 		
<input type="checkbox"/> ¿De qué manera se relaciona el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021?	<input type="checkbox"/> Identificar de qué manera se relaciona el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.	Existe relación entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.	Variable de supervisión: Compromiso organizacional	Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de necesidad • Salario • Costes de oportunidad 	<p style="text-align: center;">Técnicas de recolección de datos</p> Se aplicará la encuesta con su instrumento el cuestionario, con opciones de respuesta tipo Likert
<input type="checkbox"/> ¿De qué manera se relaciona el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021?	<input type="checkbox"/> Identificar de qué manera se relaciona el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.	Existe relación entre el ambiente lumínico y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021.		Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de obligación • Lealtad • Deber moral 	<p style="text-align: center;">Técnicas para el procesamiento de información</p> Para la prueba de hipótesis se aplica el estadístico de coeficiente y correlación por rangos de Pearson (r)

ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: / /

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: La ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco 2021

El presente trabajo de investigación es realizado para obtener el título profesional de Licenciada en Administración por los bachilleres:

- **Karla Margot Gómez Canta**
- **Narda Sari Cuadros Torres**

Para llevar a cabo este trabajo necesitamos la participación de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Oficina Zonal Huánuco para el desarrollo de los cuestionarios que forman parte de la investigación. Su participación será anónima y sus respuestas confidenciales, la información que usted nos proporcione se utilizaran solamente para fines del presente trabajo, sin repercutir negativamente en su persona.

Certificado de consentimiento

“Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona.”

PARTICIPANTE:

DNI:

FIRMA:

FECHA:/...../.....

ANEXO N° 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

A través de los siguientes enunciados se busca obtener información acerca del ambiente laboral y del compromiso organizacional. Se le pide contestar con honestidad y transparencia.

El cuestionario cuenta con 15 interrogantes, a los cuales deberá responder de acuerdo con la escala que se mostrará a continuación:

1. **¿Considera usted que su espacio laboral cuenta con una ventilación adecuada?**

Nunca	Casi Nunca	Moderado	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

2. **¿Cree usted que su vestimenta es cómoda para ejercer su labor?**

Nunca	Casi Nunca	Moderado	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

3. **¿Usted cree que existe interferencias sonoras en su lugar de trabajo?**

Nunca	Casi Nunca	Moderado	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

4. **¿Considera usted que su espacio laboral está condicionado para evitar el ruido?**

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
-------------------	---------------	--------	------------	----------------

5. **¿Cree usted que su espacio laboral cuenta con la intensidad de iluminación adecuada para realizar sus actividades?**

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
-------------------	---------------	--------	------------	----------------

6. **¿Considera usted que los colores de las paredes le brindan un ambiente de comodidad?**

Nunca	Casi Nunca	Moderado	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

7. ¿Se siente usted “parte de la familia” en la institución?

Nunca	Casi Nunca	Moderado	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

8. ¿Siente energía, positivismo y animo cada vez que llega a trabajar a la institución?

Nunca	Casi Nunca	Moderado	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

9. ¿Trabajar en esta empresa significa mucho para usted en lo personal y profesional?

Nunca	Casi Nunca	Moderado	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

10. ¿Siente usted que permanecer en la institución es más por necesidad que por deseo?

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
-------------------	---------------	--------	------------	----------------

11. ¿Siente usted que su compromiso con la institución va más allá de una buena remuneración?

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
-------------------	---------------	--------	------------	----------------

12. ¿Cree usted que si renuncia a esta institución tendría muy pocas alternativas de trabajo?

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
-------------------	---------------	--------	------------	----------------

13. ¿Se siente obligado(a) a permanecer en la institución por las personas que trabajan en ella?

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
-------------------	---------------	--------	------------	----------------

14. ¿Cree usted que la institución merece su lealtad?



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
 CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 (JUICIO DE EXPERTO)**

DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS INVESTIGADORES	ESPECIALIDAD
CUADROS TORRES, Narda Sarai	Ciencias Administrativas
GÓMEZ CANTA, Karla Margot	Ciencias Administrativas

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUNAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021”

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Juan Carlos Rojas Matos

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO: Maestría en gestión y negocios

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco Teórico																				X	
4	Los ítems tienen																		X			



**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 (JUICIO DE EXPERTO)**

DATOS GENERALES:

APellidos y Nombres de los Investigadores	Especialidad
CUADROS TORRES, Narda Sarai	Ciencias Administrativas
GÓMEZ CANTA, Karla Margot	Ciencias Administrativas

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

<p>"LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUNAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021"</p>
--

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Rafael Antonio Arrieta Quintana

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO: Maestría en Administración y Gerencia Pública.

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco Teórico																				X	
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			

ANEXO N° 05: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N°0305-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 06 de octubre de 2021.

Vistos los documentos que se adjuntan un (01) archivo virtual adjunto;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud virtual presentado por las ex alumnas **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA;** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, solicitan designación de Asesor de Tesis Colectiva y proponen al profesor, **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY,** quien firma y presenta el documento aceptando tal propuesta;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL se aprobó las líneas de investigación alineadas a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU;

Que en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, el 14.SET.2020, en el Capítulo III De la Modalidad de Tesis, en el Art. 37° señala: "El alumno que va a obtener el Título Profesional por esta modalidad, debe presentar en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis.... solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis, con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión Revisora Ad-Hoc integrado por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático. Asimismo, en el Capítulo V Del Asesor de Tesis, en el Artículo 27° señala "El profesor Asesor de Tesis deberá ser profesor ordinario y tener experiencia en el tema de investigación...";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al profesor, **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** como Asesor de tesis de las ex alumnas **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA;** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** a los tesisistas y a la docente asesora que los trabajos de tesis estén debidamente alineados de acuerdo a las líneas de investigación de la UNHEVAL y de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, asimismo a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU.
- 3° **DISPONER** a la docente Asesora de tesis designada para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de la tesis colectiva de las ex alumnas precedentes.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesado y a quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA



Visto los documentos que se acompaña en un archivo virtual, más el ejemplar del proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución de Decano N°0305-2021-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 06.OCT.2021, se designó al profesor **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** como Docente Asesor de Tesis Colectiva de las ex alumnas **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES** y **KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RES OLUCIÓN DE DECANO 0359-2021-UNHEVA L/FCA T., de fecha 05.NOV.2021, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, "LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021", presentado por las ex alumnas **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES** y **KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, **Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Metodólogo** y **Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA , Especialista;**

Que, mediante INFORME N°026 -2021-RVE, recepcionado el 18.NOV.2021, **Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Metodólogo** y INFORME N° 010-2021 recepcionado el 23.NOV.2021 del **Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA , Especialista**, en condiciones de miembros del Jurado Ad Hoc, habiendo revisado el proyecto de Tesis colectiva intitulado, "LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021" **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES** y **KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, emiten informes con opinión **FAVORABLE** y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL;

Que en concordancia al Art. 38° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, el 14.SET.2020, que expone: Con el informe favorable de la Tesis, el Decano emitirá la resolución de aprobación del Proyecto de Tesis y autorizando su inscripción en el Repositorio de Proyecto de Tesis de la Unidad de Investigación de la Facultad, por el período de un año para su desarrollo, donde se registrará la exclusividad del tema, el título del Proyecto de Tesis, el nombre del autor o autores y del asesor, y el número de la Resolución...". Asimismo, el Art. 40° señala: "Las facultades establecerán en su Reglamento Interno de Grados y Títulos el plazo mínimo para que el alumno proceda a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis"; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **APROBAR** Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, "LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021", presentado por las ex alumnas **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES** y **KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los interesados (as) y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese, archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:

U/FCAT (1)/Asesor de Tesis (1)/Interesados (2)/Archivo



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0455-2022- UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 20 de octubre de 2022

Visto los documentos que se acompañan en tres (03) archi vos virtuales mas el borrador de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución de Decano N°0305-2021-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 06.OCT.2021, se designó al profesor **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** como Docente Asesor de Tesis Colectiva de las ex alumnas **NARDA SARAI CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GOMEZ CANTA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0359-2021-UNHEVAL/FCAT, de fecha 05.NOV.2021, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, **"LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021"**, presentado por las exestudiantes **NARDA SARAI CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, **Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Metodólogo y Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA, Especialista;**

Que, con Resolución de Decano N°0397-2021-UNHEVAL/FCAT, de fecha 24.NOV.2021 se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, **"LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021"**, presentado por las exestudiantes **NARDA SARAI CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0438-2021-UNHEVAL/FCAT de fecha 27.DIC.2021 se designó a los Miembros del Jurado de Tesis para la revisión del Informe Final intitulado: , **"LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021"**, presentado por las exestudiantes **NARDA SARAI CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; conformado por los docentes: **Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, PRESIDENTE; Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA, SECRETARIO; Dr. REITER LOZANO DÁVILA, VOCAL Y Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO. ACCESITARIO;**

Que, con INFORME N°030-2021 emitido el 29.DIC.2021 por el Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, **Presidente;** INFORME N°001-2022 emitido por el **Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA, Secretario** el 12.ENE.2022 e INFORME N°041-2021-UNHEVAL/EAP-RLD emitido el 28.DIC.2021 por el **Dr. REITER LOZANO DÁVILA, Vocal** en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo del Borrador de Tesis Colectiva, **"LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021"**, presentado por las ex alumnas **NARDA SARAI CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigido a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mérida Sara Rivero Lazo; por las ex estudiantes **NARDA SARAI CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; solicitan se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de Tesis Colectiva **"LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021"**, toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea **el día JUEVES 20 DE OCTUBRE DE 2022, a las 11:00 horas;** en el auditorio de usos múltiples de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL.

Que, estando reunidos para el desarrollo de la sustentación de la tesis; se deja constancia que los docentes: **Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA Y Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA NO SE PRESENTARON** para el acto previsto del presente día. Por lo tanto y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos aprobado con RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°3415-2022-UNHEVAL de fecha 24.OCT.2022 en la sexta disposición complementaria dice: *".../Por ninguna razón el acto fijado para el examen o el acto público presencial o virtual será suspendido por la falta de Miembros del Jurado. La*



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N°099-2019-SUNEDU/C/D
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

inassistencia injustificada de los Miembros del Jurado será comunicada a las Instancias correspondientes para las acciones que corresponde. El horario de clases no justifica la inasistencia de los Miembros del Jurado" en vista de lo manifestado, la Decana de la Facultad, tomó la decisión de nombrar a dos docentes de la misma Facultad para el Desarrollo del acto de sustentación, siendo designados los docentes: Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES y Dr. JUAN CARLOS ROJAS MATOS para cumplir con dicho Acto;

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°0734-2022 -UNHEVAL, de fecha 07.MAR.2022, Artículo 28° que señala: "El Decano emitirá la resolución fijando el lugar, fecha y hora para la sustentación del Trabajo de Investigación. Asimismo, el Artículo 29° señala: "Los miembros del Jurado Evaluador pueden formular observaciones durante el acto de la sustentación del Trabajo de Investigación, que no impliquen cambios de la estructura del informe, debiendo el egresado levantar dichas observaciones; de no existir observaciones, firmarán el Acta por cuadruplicado y por cada integrante...";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021-UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

SE RESUELVE:

- 1° **DISPONER** la designación de los docentes Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES y Dr. JUAN CARLOS ROJAS MATOS en reemplazo de los docentes: Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA Y Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, quienes NO SE PRESENTARON para el Acto de sustentación del presente día. Procediéndose al cumplimiento de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos vigente.
- 2° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación presencial en el auditorio de usos múltiples de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, de la Tesis Colectiva "**LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021**", presentado por las exestudiantes **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; para el día **JUEVES 20 DE OCTUBRE DE 2022, a las 11:00 horas**; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 3° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y de acuerdo a la solicitud precedente, el Jurado Calificador queda conformado de la siguiente manera:

Dr. REITER LOZANO DÁVILA	PRESIDENTE
Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	SECRETARIO
Dr. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	VOCAL
Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO	ACCESITARIO
- 4° **DARA CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a los interesados.

Regístrese, comuníquese, archívese

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA FCAT

Distribución: Jueces de tesis (4) Accesor de tesis (2) Interesados (3)



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
MODALIDAD DE TESIS

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veinte días. del mes de octubre del año 2022, siendo las once horas en mérito a la Resolución de N° 0455-2022-UNHEVAL/FCAT., de fecha 17 de octubre de 2022, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis colectiva intitulado, **“LA ERGONOMÍA AMBIENTAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - OFICINA ZONAL HUÁNUCO 2021”**, presentado por las ex estudiantes, **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA**, de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesor de Tesis el docente **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** designado con Resolución de Decano 0305-2021-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 06.OCT.2021. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0438-2021-UNHEVAL/FCAT. del 27.DIC.2021.

Que, estando enterados los Miembros del Jurado la fecha programada para la sustentación de tesis de las ex alumnas **NARDA SARAÍ CUADROS TORRES y KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, y en vista de la inasistencia de los docentes a cargo de la sustentación de tesis; se toma la decisión de **NO SUSPENDER DICHO ACTO** en mérito a la **DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA** en su **SEXTA CLÁUSULA** del **RELAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS 2022** donde dice: **“/...Por ninguna razón el acto fijado para el examen o el acto público será suspendido por la falta de Miembros del Jurado. La inasistencia injustificada de los Miembros del Jurado será comunicada a las instancias correspondientes para las acciones que corresponde”**; quedando conformado los Miembros del Jurado de la siguiente manera:

Dr. REITER LOZANO DÁVILA	PRESIDENTE
Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDA	SECRETARIO
Dr. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	VOCAL
Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
NARDA SARAÍ CUADROS TORRES	17	17	17	17	Diecisiete
KARLA MARGOT GÓMEZ CANTA	17	17	17	17	Diecisiete

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas...12.:30..., en fe de lo cual firmamos.

Dr. Reiter Lozano Dávila
PRESIDENTE

Dr. Juan García Céspedes
SECRETARIO

Dr. Juan Carlos Rojas Matos
VOCAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	Ciencias Administrativas y Turismo
Escuela Profesional	Ciencias Administrativas
Carrera Profesional	Ciencias Administrativas
Grado que otorga	
Título que otorga	Licenciada en administración

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	Cuadros Torres, Narda Sarai							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	969558602
Nro. de Documento:	71880503				Correo Electrónico:	narda.cuadros@outlook.com		

Apellidos y Nombres:	Gómez Canta, Karla Margot							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	988148690
Nro. de Documento:	72112652				Correo Electrónico:	karla29gc@gmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>				
Apellidos y Nombres:	Zevallos Choy, Edward Luis			ORCID ID:	0000-0003-0393-4311			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22513953

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	Lozano Dávila, Reiter
Secretario:	García Céspedes, Juan
Vocal:	Rojas Matos, Juan Carlos
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	Jesús Aquino, Jorge Luis

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
La ergonomía ambiental y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Oficina Zonal Huánuco 2021
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
Título Profesional de Licenciada en Administración
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

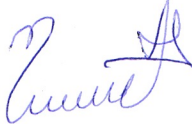



6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis <input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación	Trabajo de Suficiencia Profesional	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico	Otros (especifique modalidad)	
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	Ergonomía	Compromiso Organizacional	Ambiente
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto <input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)	Fecha de Fin de Embargo:	
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:	Dirección de Investigación - UNHEVAL		

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier 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. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	Cuadros Torres, Narda Sarai	Huella Digital
DNI:	71880503	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	Gómez Canta, Karla Margot	Huella Digital
DNI:	72112652	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 22 de diciembre de 2022		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.