

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

FACTORES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD
DE HUÁNUCO - FILIAL LEONCIO PRADO - 2018.

**Para Optar el Título Profesional de :
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

Bach. MACIZO SALAS, Keren Kateryn

ASESOR

Lic. Adm. CAYCHO GUTIERREZ, Zaida Elizabeth

Huánuco - Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las *09:00am* horas del día *24* del mes de *mayo* del año *2019*, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202- Local central – Sede Tingo María – Filial Leoncio Prado), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún (Presidente)
Mtro. Rafael Villanueva Ruiz (Secretario)
Lic. Julio César Burillo Vela (Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 369-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“FACTORES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, FILIAL LEONCIO PRADO-2018”**, presentada por el (la) Bachiller **MACIZO SALAS, Keren Kateryn**; para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

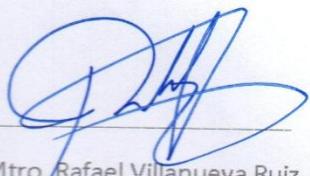
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) *aprobado* con el calificativo cuantitativo de *15* (*Quince*) y cualitativo de *bueno* (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

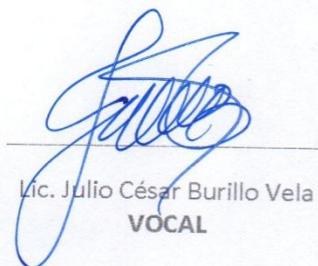
Siendo las *10:15 am* horas del día *24* del mes de *mayo* del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Mtro. Rafael Villanueva Ruiz
SECRETARIO



Lic. Julio César Burillo Vela
VOCAL

DEDICATORIA

A mis hermanos por alentarme siempre.

A mis hijos: Ciro Ashton y Ciro Matías que son mí motivo de seguir esforzándome cada día más.

AGRADECIMIENTO

- ✓ A Dios todopoderoso, por darme la vida y guiarme cada día para tomar decisiones correctas en la vida.

- ✓ A mis queridos padres y hermanos por sus consejos y aliento para salir adelante y cumplir con mis metas.

- ✓ A los docentes de la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado por sus conocimientos y experiencias transmitidas que han contribuido en mi formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN	IX

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Objetivo general	13
1.4. Objetivos específicos	13
1.5. Justificación de la investigación.....	14
1.6. Limitaciones de la investigación.....	14
1.7. Viabilidad de la investigación.....	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Factores determinantes	23
2.2.2. Desempeño laboral.....	28
2.3. Definiciones conceptuales.....	33
2.4. Hipótesis	35
2.5. Variables	36
2.6. Operacionalización de variables	37

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Población y muestra.....	39

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.3.1. Para la recolección de datos.....	40
3.3.2. Para la presentación de datos	40
¿	
3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos.....	41

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

4.1. Factores determinantes	42
4.2. Contrastación de hipótesis.....	52

**CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1. Discusión de resultados con los antecedentes.....	54
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	68

RESUMEN

La presente investigación ha permitido conocer la influencia de los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio - 2018. Se basó en el enfoque cuantitativo, a un nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental y como técnicas se manejaron: la encuesta, la entrevista y el análisis estadístico.

Se trabajó con una población de 16 Trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

Se conoció la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018, esto se observa a través del indicador de remuneración, donde el 50% del personal administrativo lo califican como bueno, aspecto que les permite trabajar mejor. Así mismo más del 50% menciona que a veces reciben reconocimiento y capacitación.

Se conoció la influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018. Tal factor se visualiza en la tabla 6, donde más del 50% califica la relación entre sus colegas de trabajo como excelente y la mitad de los trabajadores califica como bueno al grado de identidad para con la universidad y la solución de las diferencias de interés.

Se conoció la influencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018, ya que el 50% del personal administrativo, menciona que generalmente recibe información clara y a tiempo lo que le permite desempeñarse mejor en su trabajo, tal como lo afirma el coordinador administrativo de la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado.

Se conoció la influencia del factor ambiental en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018, esto se sustenta en la tabla 11, donde el personal administrativo menciona que generalmente se considera el aspecto ergonómico para facilitar su trabajo. Así mismo el 63% menciona que solo a veces existen ruidos que interfieren su desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation has allowed to know the influence of the determining factors in the labor performance of the administrative personnel in the Huánuco University - Leoncio Branch - 2018. The investigation was based on the quantitative approach, at a descriptive level - correlational, non experimental design and As techniques were handled: the survey, the interview and the statistical analysis.

We worked with a population of 16 administrative workers of the University of Huánuco Leoncio Prado subsidiary.

The influence of the motivation on the job performance of the administrative staff at the Huánuco University - Leoncio Prado Branch - 2018 was observed, this is observed through the remuneration indicator, where 50% of the administrative staff rate it as good, aspect that It allows them to work better. Likewise, more than 50% mention that they sometimes receive recognition and training.

The influence of the work environment on the performance of administrative staff at the Huánuco University - Leoncio Prado Branch - 2018 was known. This factor is shown in table 6, where more than 50% rate the relationship between their work colleagues as excellent and half of the workers rate the degree of identity with the university and the solution of the differences of interest as good.

The influence of communication on the job performance of administrative staff at the Huánuco University - Leoncio Prado Branch - 2018 was known, since 50% of the administrative staff mentions that they generally receive clear and timely information, which allows them to perform better in his work, as stated

by the administrative coordinator of the Huánuco University - Leoncio Prado Branch.

The influence of the environmental factor on the job performance of administrative staff at the Huánuco University - Leoncio Prado Branch - 2018 was known, this is supported by table 11, where the administrative staff mentions that the ergonomic aspect is generally considered to facilitate their work . Likewise, 63% mention that only sometimes there are noises that interfere with their work performance.

INTRODUCCIÓN

Como se sabe, por nuestra experiencia laboral, que son muchos los factores que influyen en nuestro rendimiento. En ocasiones esos factores están ligados a problemas personales por los que atravesamos en determinados momentos de nuestra vida. Dejando estos a un lado, ya que por el hecho de ser personales serían infinitos y cada persona es un mundo, a ello se suman factores que están al alcance de las empresas, es decir aquellos que permitirían optimizar el desempeño laboral de los trabajadores, el cual debería de ser una de las prioridades del día a día en las organizaciones.

Por tanto, las organizaciones deben identificar, observar, y analizar todos los factores que pueden influir en la mejora del desempeño de sus trabajadores.

Si sabe que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Así mismo; el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan en la empresa.

Concretamente nuestra investigación se basa en conocer de qué manera influyen los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio - 2018.

Cada variable con sus respectivas bases teóricas nos permitió acercarnos a la situación para obtener datos y de esta manera contrastar la hipótesis.

Señalando que el estudio es de nivel descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo. Se utilizó las técnicas: encuestas, entrevista y los

instrumentos: el cuestionario, la guía de entrevista y la estadística descriptiva; es decir el uso del programa Excel 2016.

La presente investigación es importante porque nos ha permitido conocer la influencia de los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio - 2018 de esta manera brindar algunas propuestas.

La investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera: Capítulo I: Problema de Investigación; Capítulo II: Marco Teórico; Capítulo III: Metodología de la Investigación; Capítulo IV: Resultados; Capítulo V: Discusión de resultados. Y así presentar las conclusiones y recomendaciones; la bibliografía utilizada en la presente investigación.

Por tanto, llegamos a la conclusión que los factores determinantes y sus dimensiones influyen de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio - 2018.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Desde 1988 el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR-OIT)⁶ en Uruguay, y a partir del año 1995 el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) de México se han convertido en dos de las principales instituciones dedicadas al estudio de la competencia y el desempeño laboral a nivel mundial.

En el mundo el desempeño laboral, está influenciado por una secuencia de agentes que delimitan su actitud hacia el trabajo y su productividad, cuya calidad afecta modo directo a la complacencia de los usuarios internos y externos de la empresa para la cual trabajan.

Así mismo en Perú es un tema importante de tratar ya que depende de ello el logro de los objetivos organizacionales y se sabe que las empresa tienen como objetivo ser competitivas y en diversas ocasiones se olvidan que son los trabajadores los encargados de llevar a la empresa a la culminación de las metas, y es ahí la dificultad de las empresas al no considerar la trascendencia del recurso humano, elegir las tácticas que les permita a los trabajadores sentirse complacido, apreciados y reconocidos por la labor que realizan con un trato homogéneo para todos.

Según Chiavenato en Coello (2014), define el desempeño, “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”

A nivel local, se puede decir que existe cierto descuido por parte de los empresarios, quienes al parecer no están evaluando los factores del desempeño de sus trabajadores, dentro de los que podríamos mencionar a la motivación, clima laboral, la comunicación y los factores Ambientales como factores más resaltantes.

La Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado que llega operando alrededor de 17 años, es necesario conocer cuáles son los factores que vienen afectando al desempeño laboral del personal administrativo, que se ven reflejados en un nivel bajo de iniciativa, poca responsabilidad, limitado conocimiento de algunas áreas y descoordinación para trabajar en equipo para la prestación de sus servicios y por ende esto hace que afecte el objetivo de la organización. Por las razones antes expuestas es necesario investigar a los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influyen los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?

1.2.2. Problema específicos

- ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?
- ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?

- ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?
- ¿Cómo influyen los factores ambientales en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?

1.3. Objetivo general

Conocer la influencia de los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.

1.4. Objetivos específicos

- Conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018
- Conocer la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018
- Conocer la influencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.
- Conocer la influencia del factor ambiental en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018

1.5. Justificación de la investigación

- **Justificación teórica**

En esta investigación se intenta aplicar ideas y emitir conceptos creando reflexión sobre los factores en el desempeño laboral. Y de esta manera se verificó resultados con las teorías existentes.

- **Justificación metodológica**

La presente investigación se apoya de técnicas de manera descriptiva, manejando métodos de análisis, el uso de instrumento para ver la influencia de los factores del desempeño laboral.

- **Justificación practica**

En base a los resultados en la investigación obtenida permitió encontrar respuestas a las diversas cuestiones planteadas en la presente investigación. Es decir, permitió conocer el grado de influencia de los factores en el desempeño laboral y por ende proponiendo mejoras para el lugar de estudio.

1.6. Limitaciones de la investigación

El poco interés de algunas personas frente al tema de la investigación, lo cual dificultó un poco la obtención de declaraciones e información clave.

1.7. Viabilidad de la investigación

Fue viable, ya que existió la disponibilidad de permisos para realizar la investigación, recursos humanos, financieros, materiales y tiempo, que determinaron en última instancia los alcances de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Se detallan de la siguiente manera:

a. Antecedente Internacional

Título: desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados.

Autor: Amanda Arratia Beniscelli

Universidad: Universidad de Chile

Año: 2010.

Conclusiones:

En primer lugar, es claro que, a la luz de la investigación, es posible indicar que la profesión docente es una profesión compleja que está profundamente determinada por fuerzas políticas y sociales. Esto implica que la profesión docente necesariamente depende de características en las que esta se imparte, por lo tanto, un docente, aunque pueda parecer obvio, una de las primeras conclusiones de esta investigación es que la profesión docente está inmersa en un sistema escolar (escuela) y a su vez este sistema es un reflejo de la sociedad actual. Desde el punto de los docentes, esto implica que estos son actores que pueden ser considerados sujetos de una comunidad educativa, encontrándose están insertos en un contexto, que le permite desenvolverse dentro de un marco determinado (pero no determinista) por ciertas condiciones materiales y sociales (que producen la satisfacción laboral) de trabajo, las que influirán en el desempeño de los docentes y, por tanto, sus resultados en las evaluaciones de desempeño.

De esto se desprende una segunda idea: Que, a pesar de la evidencia, los docentes con bajo desempeño profesional -según sus resultados en la EDD- no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y

frustración profesional y personal. De todas maneras, es importante aclarar que la direccionalidad de este proceso no es bidireccional, ya que el tener buenas condiciones de trabajo implica que automáticamente exista un buen desempeño docente, ya que hay muchas variables, como su formación inicial, la formación continua, entre otras, que también determinan el desempeño. Así, lo fundamental es que el desarrollo de condiciones materiales y sociales de trabajo significativamente positivas para los docentes es una

precondición para el desarrollo de desempeños altos, pero no es la única condición necesaria para ellos. Una vez mejoradas estas condiciones, se podría exigir a los docentes mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje a través de la mejora de los resultados de sus estudiantes (p.e. SIMCE, PISA, etc.) y de ellos mismos (p.e. EDD).

En tercer lugar, es interesante que, muchos de los resultados, apuntan a centrar el desarrollo y el entendimiento de la profesión docente desde un enfoque vocacional, que debe sobreponerse a todas las condiciones del contexto escolar y laboral, debido a la importancia de los estudiantes por sobre el profesor. En este sentido, es fundamental comprender que el sentido de vocación permite a los docentes sobreponerse a su realidad y actuar con un fin transformador en el mundo, les impide superar sus estadios profesionales, toda vez que hacen centrar su mirada en los resultados valóricos más que en los resultados académicos, lo que evidentemente impide el desarrollo de desempeños docentes más altos.

Finalmente, es relevante de destacar la importancia de la relación entre condiciones de trabajo, desempeño y la Evaluación de Desempeño Docente. Si bien esta relación no era clara al inicio de la investigación y se encontraba enunciada más bien como una hipótesis de trabajo, luego de la investigación es posible encontrar vínculos entre estas tres variables. Así, es posible indicar que para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión, aun cuando aquellos con mejores resultados se centran aún más en el sentido profesionalizante y en la necesidad de realizar procesos de evaluación

docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos.

Título: Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería.

Autor: Daniela Berón y Flavia Palma

Universidad: Universidad Nacional De Cuyo - Argentina

Año: 2011.

Conclusiones:

Los factores que afectan al personal de enfermería del hospital Malargüe de los distintos servicios de maternidad, pediatría, clínica, consultorio y traslado, Son de distinto enfoque ya que se hizo un seguimiento a través de una encuesta que nos dieron datos que nos ayudaron a ver como es la verdadera situación de la enfermera, que en mucho de casos no coinciden con lo expuesto en la encuesta. La situación económica de muchos profesionales es preocupante además hay un mayor número de enfermeras que son sostén de familia y el bajo salario llevan a buscar otra salida laboral, lo que perjudica al trabajo en sí como también por este motivo se ven aumentados los factores que influyen ante la posibilidad de sufrir un accidente laboral, en esto el principal factor es la falta de salarios adecuados. También en lo laboral otro de los factores que perjudica al agente es la recarga horaria, lo cual es producto de la falta de personal. Respecto al personal que desempeña su función como prestador de servicio se suma a lo antes mencionado la falta de pago en tiempo y forma, además de las constantes modificaciones en su horario laboral por la necesidad de cubrir guardias por ausentismo sin aviso del personal en planta permanente.

En el caso de las enfermeras casadas los turnos rotativos al igual que la sobrecarga horaria traen aparejados conflictos familiares, sentimiento de culpa, sentido de ausencia. Y además el no poder tener una situación estable lleva a sentir temor por la posibilidad de quedarse sin trabajo. Todos estos factores provocan insatisfacción laboral, ya que esto representa un aumento del esfuerzo físico, mental y emocional, causando

stress lo que puede desencadenar en el llamado síndrome de Burnout expuesto anteriormente.

Por lo que podemos concluir diciendo que, se encontró a través de la observación e interacción en el ambiente laboral personas” presentan, dificultad para trabajar con los demás, susceptibilidad ante las ante la corrección de errores, falta de comunicación, dificultad para expresar los sentimientos y desacuerdo con el tratamiento médico. Esto podría implicar que estas personas presenten un mayor riesgo a sufrir despersonalización, ya que las condiciones de trabajo influyen enormemente en las personas que desempeñan su labor dentro del hospital, pues estas dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional.

Dentro del estudio se observó cómo influye la interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante críticas de otras personas, como por ejemplo, médicos, superiores, y de la familia tanto del paciente como del personal, así mismo también falta de motivación por parte de los superiores ante la tarea cumplida; falta de comunicación con los compañeros de trabajo, compartir experiencias sobre tratamientos y sentimientos positivos o negativos de los pacientes; ausencia de personal médico en situaciones de urgencia o empeoramiento de la situación clínica del paciente , rotación permanente por diferentes servicios del hospital; tiempo insuficiente para dar apoyo emocional al paciente y la familia del mismo o también recibir el agente contención ante situaciones diversas que pueden afectar su desempeño.

El personal de enfermería debe desempeñar diversas funciones dentro del ambiente hospitalario que en ocasiones varias no son parte de sus tareas, por lo que es común que presente diversas manifestaciones de estrés presión laboral y cansancio emocional.

Título: Factores del Capital Humano que Influyen en la Productividad de los Asesores comerciales de Helm Bank Oficina World Trade Center

Autor: Karla Dayant González Alcalá

Universidad: Universidad San Buenaventura de Bogotá

Año: 2013.

Conclusiones:

La investigación conllevó a evidenciar que los niveles de productividad deben ser medidos por parte de las organizaciones, no solo en metas comerciales sino que hay que tener en cuenta, que es lo que hace que el empleado tenga mejores resultados; qué le motiva, qué lo desmotiva, qué tan comprometido está con la organización y qué debe hacer la empresa por mejorar las falencias que tiene frente a su capital humano, reconociendo que es un grupo fundamental para la operatividad de la empresa y es primordial para la generación de valor en la misma.

b. Antecedente Nacional

Título: Caracterización Del Desempeño Laboral Y La Competitividad En Las Mypes Del Sector Educación, Rubro Instituciones Educativas Privadas En La Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, Año 2017.

Autor: Leidy Veronica Suarez Lopez

Universidad: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Año: 2018.

Conclusiones:

- Respecto al objetivo específico 01 se identificó que los factores de desempeño laboral del personal, siempre están preparados, con una iniciativa para desarrollar las actividades educativas y de esta manera obtener buenos resultados en el nivel educación, así mismo podemos decir que las capacitaciones mejoran la formalización educativa.
- Respecto al objetivo específico 02 se concluyó que los criterios de desempeño laboral respecto a retener personal clave son muy importantes para obtener buenos resultados y manifestaron que los directores de la institución nunca evalúan al personal administrativo y por eso no los motivan a crecer profesionalmente.
- Respecto al objetivo específico 03 se conoció que las ventajas y desventajas de la competitividad de las instituciones educativas es enfocarse en los puntos débiles y así mejorar el desempeño del personal

para ser más competitivos y eficaces, pero en este caso los trabajadores no se comprometen con mejorar sus puntos débiles de cada institución.

- Respecto al objetivo específico 04 se concluyó que el personal contribuye al logro de los objetivos institucionales, identificando las necesidades de innovación permitiendo mejorar la productividad de la institución, además que el personal administrativo acelera el funcionamiento de la institución.

Título: Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014

Autor: Rosa Isabel Larico Apaza

Universidad: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Año: 2014.

Conclusiones:

Primera.

Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Segunda.

Se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Tercera.

Se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Cuarta.

Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye

de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Título: Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

Autor: Br. Lisbeth Iraida Vásquez Jara

Universidad: Universidad César Vallejo

Año: 2015.

Conclusiones:

Se concluye que existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose un el valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, frente a X^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.

5.2. Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor relevante de relaciones interpersonales la comunicación y trato en un 34.00%, eso supone que se encuentran indicadores de relaciones Interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto.

5.3. Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor predominante de desempeño laboral la efectividad con un 46.00%, que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas.

c. Antecedente Local

Título: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Alto Huallaga – 2017

Autor: Naveda Fernández, Karla Alexandra

Universidad: Universidad de Huánuco

Año: 2017

Conclusiones:

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en el Proyecto Especial Alto Huallaga, positivamente, pudiendo corroborarse en las afirmaciones de gran parte del personal y el resultado de la entrevista al director ejecutivo del Proyecto.

Se determinó que las relaciones influyen positivamente en el desempeño laboral del PEAH, considerando que existe una buena comunicación y un buen ambiente de trabajo, siendo estos entre 54% y 53% respectivamente.

Se comprobó que la identidad interviene en el desempeño laboral, fundamentado por el 51% de los empleados del Proyecto que califica al compromiso con la institución como bueno, así mismo el 63% supone que la cultura organizacional es buena. Llegando a afirmar que estos indicadores, si influyen en el desempeño laboral de manera positiva.

Se puede aseverar que el conflicto influye en el desempeño laboral en el PEAH, debido a la compatibilidad de metas en un 53%, además un 45% califica buena a las formas de acuerdo dentro de esta entidad.

Título: Los Factores Motivacionales y el desempeño Laboral en secretarías de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Autor: Achíc Durand, Rita

Universidad: Universidad Nacional Agraria de la Selva

Año: 2006

Conclusiones:

1Las secretarías que recibieron mayor frecuencia de capacitación, presentan mayor rendimiento laboral, y caracterizada por un menor número de errores de redacción documentaria y de una adecuada gestión de oficina.

El fenómeno inverso de la motivación, se encuentra en el factor incentivo económico, incentivos intrínsecos y/o psicosociales, las condiciones de trabajo y desarrollo de la generatividad que deben ser materia de nuevos estudios.

Los indicadores más susceptibles del desempeño laboral que tienen una influencia significativa respecto a los factores motivacionales estudiados y otros, son el ausentismo y la tardanza. Respecto al ausentismo, las secretarías que tienen más de dos ausencias por semana, afectarían su rendimiento laboral, mientras que, en menor frecuencia, alcanzaron un alto desempeño hasta un 46% de la muestra, y respecto a las tardanzas, serán afectadas en su rendimiento en casos mayores de 9 frecuencias por mes, lo que ha ocurrido positivamente en más del 46 % de secretarías evaluadas.

El indicador menos susceptible en el rendimiento laboral, es la rotación en el puesto, determinándose que en la categoría de alto desempeño, se encuentra la mayor frecuencia de rotación (7/13 casos), y considerar que el número máximo de rotación para no afectar el desempeño es de 2.2 rotaciones por año. La autora, nos brinda información relevante llegando a la conclusión de su investigación, que la capacitación es un factor importante que incrementa, el desempeño laboral de los colaboradores, generador de conocimiento; en cuanto a lo que todos piensan el incremento salarial no afecta significativamente al incremento del desempeño, si bien es cierto que motiva a los colaboradores, este no es garantía absoluta del incremento del desempeño.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Factores determinantes

Hay un modelo del rendimiento laboral que incluye factores personales y de situación es el de Cardy y Dobbins (1994). Estos autores distinguen entre lo que el trabajador hace, produce o entrega (resultados del trabajo) y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento. Según este modelo, los resultados del trabajo vienen

determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes. Los 7 factores que afectan al rendimiento laboral son:

1. La motivación
2. Clima laboral
3. La comunicación
4. Los horarios
5. Factores Ambientales
6. Desarrollo profesional
7. Herramientas necesarias

2.2.1.1. Motivación

En primer lugar, la motivación sin duda es uno de los factores claves que inciden en el desempeño laboral. Y sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que sabemos que hay también una motivación intrínseca que depende de cada uno de nosotros, lo cierto es que cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y razón de ser, probablemente te cueste mucho más ejecutarlo. Cardy y Dobbins (1994).

2.2.1.1.1. Reconocimiento

Según Hegel (1966) el reconocimiento es la garantía de la individualidad, pues sólo se es sujeto en la medida que exista otro igual que reconozca tal condición. Por consiguiente, el concepto puro de reconocimiento remite a una relación de identidad simétrica entre dos autoconciencias libres.

2.2.1.1.2. Capacitación

Según el autor Chiavenato (2007) la Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y

organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

2.2.1.1.3. Remuneración

Chiavenato (2007), conceptualiza la remuneración como: “La recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización.

2.2.1.2. Clima laboral

El clima organizacional es otro factor determinante en nuestro rendimiento. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente. Cardy y Dobbins (1994).

2.2.1.2.1. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Reis & Downey, 1999).

2.2.1.2.2. Identidad

La identidad es un conjunto de atributos personales (del yo) es la parte reactiva de la persona en las actitudes de los demás. Es, por decirlo de alguna manera, la parte originalísima que la persona aporta a través de sus respuestas, en su interacción con los otros.

Estas actitudes que toma ante los demás son el elemento novedoso, la aportación de la persona. El “yo”, da un sentido de independencia, de decisión.

Es por ello que desde su mundo personal se descubre diferente, indivisible e individual, esta sería la dimensión subjetiva de la identidad. Pero, desde esta dimensión no se puede considerar identificado socialmente al sujeto, porque el mismo depende del reconocimiento de los grupos primarios o de pertenencia, que le adjudican atributos, que la configuran. La identidad no sería más que el lado subjetivo de la cultura considerada bajo el ángulo de su función distintiva. (Calderón, 1998).

2.2.1.2.3. Conflicto

Es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado. (Fisas, 2001).

2.2.1.2. La comunicación

Otro factor determinante para un buen rendimiento es la comunicación en el seno de la empresa. Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las

direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más. Cardy y Dobbins (1994).

2.2.1.3.1. Mensaje emitido

Es un recado que una persona envía a otra. El concepto también se utiliza para nombrar al conjunto de los signos, símbolos o señales que son objeto de una comunicación. Incluye la información que el emisor envía a través de un medio de comunicación o de otro tipo de canal a uno o más receptores. (Berlo, 1984).

2.2.1.3.2. Mensaje recibido

Es el recado decodificado produciendo el éxito sincronizado de la intención, contenido y semántica de la comunicación. (Berlo, 1984).

2.2.1.4. Factores ambientales

Factores ambientales o higiénicos. Desde que la prevención de riesgos laborales alcanzó la importancia que siempre debió tener, los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento. Cardy y Dobbins (1994).

2.2.1.4.1. La ergonomía

Según Cañas (2011) es una disciplina científica que se relaciona con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los otros elementos de un sistema. Es la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos para diseñar un sistema a fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento global del sistema.

2.2.1.4.2. El ruido

Es la sensación auditiva inarticulada generalmente desagradable. En el medio ambiente, se define como todo lo molesto para el oído o, más exactamente, como todo sonido no deseado. (Berlo, 1984).

2.2.2. Desempeño laboral

Druker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos

tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Con respecto al desempeño laboral Chiavenato (2000) expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos.

2.2.2.1. Factores actitudinales

Chiavenato hace referencia a aquellos factores actitudinales como son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

Para Robbins y Coulter (2004), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan.

Según Chiavenato (2009), las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”. En este sentido, las personas adoptan actitudes hacia trabajo, organización, sus colegas, su remuneración y otros factores; dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, participación activa en la organización y el alto compromiso con la organización. Es así como, en las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo.

“La iniciativa es el proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para toda la comunidad, con la participación activa de ésta, y la mayor confianza posible en su iniciativa” (Bonfiglio, 1982).

2.2.2.1.1. Iniciativa

La iniciativa es el proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para toda la comunidad, con la participación activa de ésta, y la mayor confianza posible en su iniciativa” (Bonfiglio, 1982).

2.2.2.1.2. Responsabilidad

La responsabilidad del ser humano consigo mismo es indisociable de la que debe tenerse en relación con todos los demás. Se trata de una solidaridad que lo conecta a todos los hombres y a la naturaleza que lo rodea. Por tanto, resulta innegable que la deducción final de esa reflexión busque atender también lo universal.

El principio de responsabilidad pide que se preserve la condición de existencia de la humanidad, muestra la vulnerabilidad que la acción humana suscita a partir del momento en que él se presenta ante la fragilidad natural de la vida. El interés del hombre debe identificarse con el de otros miembros vivos de la Naturaleza, pues ella es nuestra morada común (Jonas, 1993).

2.2.2.2. Factores operativos

Chiavenato (2007) hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Por tanto, podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores

situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral. Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo pues como expresa Strauss (1981) los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial para la ejecución del trabajo, es un aspecto importante. Por tanto, no se debe dejar de lado la importancia que tienen los recursos materiales para el desempeño laboral.

Bien lo expresa Chiavenato (2007), que el conocimiento es la información estructurada que tiene valor para una organización, llevando a nuevas formas de trabajo y de comunicación, las nuevas estructuras y tecnologías y las nuevas formas de interacción humana. Así, las organizaciones exitosas, saben conquistar y motivar a las personas para que ellas aprendan y apliquen sus conocimientos en la solución de los problemas y en la búsqueda de la innovación rumbo a la excelencia.

Autores como Muñoz y Riverola (2003) definen el conocimiento como la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas. Alavi y Leidner (2003) definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables. La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras

personas mediante textos, formatos electrónicos, comunicaciones orales o escritas, entre otros.

Uno de los aspectos importantes, es la habilidad multifuncional: Cada miembro del grupo debe poseer habilidades para desempeñar varias tareas. Chiavenato (2007). Al realizar el trabajo en equipo, se aporta información, conocimiento y experiencia desde la propia perspectiva de los trabajadores y para llevarse a cabo dichas acciones es necesario que los trabajadores opinen, escuchen, negocien, se integren.

2.2.2.2.1. Conocimiento de trabajo

Bien lo expresa Chiavenato (2009), que el conocimiento es la información estructurada que tiene valor para una organización, llevando a nuevas formas de trabajo y de comunicación, las nuevas estructuras y tecnologías y las nuevas formas de interacción humana. Así, las organizaciones exitosas, saben conquistar y motivar a las personas para que ellas aprendan y apliquen sus conocimientos en la solución de los problemas y en la búsqueda de la innovación rumbo a la excelencia.

2.2.2.2.2. Trabajo en equipo

Ballenato (2005) menciona que el trabajo en equipo es una inversión en el futuro, un pilar fundamental del progreso social y del desarrollo humano, tanto personal como académico o profesional. Pero, en ocasiones, puede resultar especialmente difícil o complejo. El grupo ejerce una poderosa influencia sobre el individuo y contribuye al crecimiento y desarrollo de su

propia identidad. Trabajar en grupo es un buen antídoto frente al individualismo, la despersonalización y el aislamiento social. Las relaciones humanas necesitan de tolerancia, respeto, confianza, apoyo mutuo, y aceptación de los demás y de las diferencias. En el equipo todos y cada uno de sus miembros son importantes, y, si se les da la oportunidad y el estímulo necesario, descubriremos que tienen mucho que aportar. Las claves del trabajo en equipo las podemos encontrar en aspectos tan básicos como la actitud positiva y constructiva, el respeto, la cooperación, la empatía, la equidad y la participación. Este libro analiza las variables que afectan a la eficacia de los equipos. Estudia la estructura y dinámica de los grupos y profundiza en aspectos como la comunicación, la motivación, la cohesión, el liderazgo o los conflictos. Ofrece diferentes técnicas para trabajar en grupo y estrategias para el desarrollo adecuado de las reuniones.

2.3. Definiciones conceptuales

Capital intelectual

El capital intelectual es totalmente invisible e intangible. De ahí la dificultad de administrarlo y contabilizarlo de manera adecuada. El capital intelectual está compuesto por capital interno, capital externo y capital humano. (Chiavenato, 2009).

Misión

Según Chiavenato (2009) Misión significa un encargo que se recibe; representa la razón de ser de una organización. Significa el fin o el

motivo por el que fue creada y para el que debe servir. Una definición de la misión de la organización debe dar respuesta a tres preguntas básicas: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? y ¿por qué lo hacemos? La misión incluye los objetivos esenciales del negocio y, por lo general, tiende al exterior de la empresa, a atender las demandas de la sociedad, del mercado y del cliente.

Control

Para Koontz y otros (2012) control es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. Aun cuando planear debe preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son examinadas para determinar si se conforman a los planes.

Dirección

Koontz y otros (2012) definen a la dirección como el proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo.

La dirección y el liderazgo a menudo se consideran lo mismo. Si bien es cierto que el gerente más efectivo casi siempre será también un líder efectivo, y que dirigir es una función esencial de los gerentes, hay más en administrar que sólo dirigir;

Planeación

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que la planeación incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas. Hay varios tipos de planes que van desde los propósitos y objetivos generales hasta las acciones más detalladas a seguir, como ordenar un tornillo especial de acero inoxidable para un instrumento, o contratar y capacitar

trabajadores para una línea de ensamblaje. Un plan verdadero no existe hasta que se tome una decisión: se comprometen los recursos humanos o materiales; antes de tomar una decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta: no hay un plan real.

Los horarios

Los horarios también son un factor determinante. Afortunadamente desde hace algunos años aquella idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas organizaciones a plantearse este tema de los horarios e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente. Cardy y Dobbins (1994).

Desarrollo profesional

Desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Tienen que tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento. Cardy y Dobbins (1994).

Objetivos.

Es el punto de partida de la planeación. Saber a dónde se pretende llegar, para saber en qué forma puede llegarse hasta allá. (Chiavenato, 2007).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Los factores determinantes influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018
- El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018
- La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018
- El factor ambiental influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.

2.5. Variables

2.5.1. Variable independiente (X)

Factores determinantes

X1= Motivación

X2= Clima laboral

X3= Comunicación

X4= Factores ambientales

2.5.2. Variable dependiente (Y)

Desempeño laboral

Y1= Factores operativos

Y2= Factores actitudinales

2.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Factores determinantes (V. I)	La motivación	Reconocimiento
		Capacitación
		Remuneración
	Clima laboral	Relaciones
		Identidad
		Conflicto
	La comunicación	Mensaje emitido
		Mensaje Recepcionado
	Factores Ambientales	La ergonomía
		El Ruido
Desempeño laboral (V. D)	Factores operativos	Iniciativa
		Responsabilidad
	Factores actitudinales	Conocimiento del trabajo
		Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Enfoque

Según Hernández y otros (2014), el enfoque al cual pertenece el estudio es cuantitativo. Por utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. De esta manera se comprobó la influencia de los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018

3.1.2. Alcance o nivel

Se trata de una investigación descriptivo correlacional, porque busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se someta a un análisis. Se dice correlacional, a que el presente estudio tiene como finalidad conocer el grado de relación que existe entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández y otros, 2014).

En este estudio se buscó conocer la influencia de los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.

3.1.3. Diseño

Para Hernández y otros. (2014), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: Diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su influencia en un momento dado, de los factores determinantes en el desempeño laboral

del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Fidias (2012), la población o en términos más precisos la población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

La población del presente estudio está conformada por una población finita, cuyos elementos en su totalidad están los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado.

Trabajadores administrativos UDH Filial Leoncio Prado

Oficina de auxiliar de asistencia	01
Oficina de centro de computo	01
Oficina de biblioteca	04
Oficina de tesorería	01
Oficina de matricula	01
Oficina de educación a distancia	01
Oficina de Bienestar Universitario	02
Secretaria general	01
Tópico	2
Psicología	2
Total	16

Fuente: *Elaboración propia.*

3.2.2. Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación no necesario realizar muestreo respectivo, debido a que el tamaño de la población es pequeño.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Para la recolección de datos

TÉCNICA: Encuesta / Entrevista

Cea'ancora (1998) Define la encuesta como; "la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario pre codificado, diseñado al efecto.

Según Sampieri (2006), las entrevistas implican que una persona calificada aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas.

INSTRUMENTOS: Cuestionario / Guía de entrevista

Barrera (2010), afirma que un cuestionario "es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información". Se aplicó al personal administrativo de la Universidad de Huánuco Filial Leoncio Prado.

Fidias (2012) menciona que la guía de entrevista puede servir como instrumento para registrar las respuestas. Este instrumento se aplicó al coordinador administrativo de la Filial Leoncio Prado.

3.3.2. Para la presentación de datos

Los datos obtenidos son presentados mediante tablas numerados cronológicamente con sus respectivas figuras para su mejor explicación.

3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo el uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se ha tenido como soporte el programa Excel 2016.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Factores determinantes

4.1.1. Motivación

Reconocimiento (Indicador 1)

¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento (resoluciones, carta de felicitación, entre otros)?

TABLA 1
Reconocimiento hacia los trabajadores

Calificativo	Cantidad	%
Siempre	0	0
Generalmente	2	12
A veces	11	69
Nunca	3	19
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

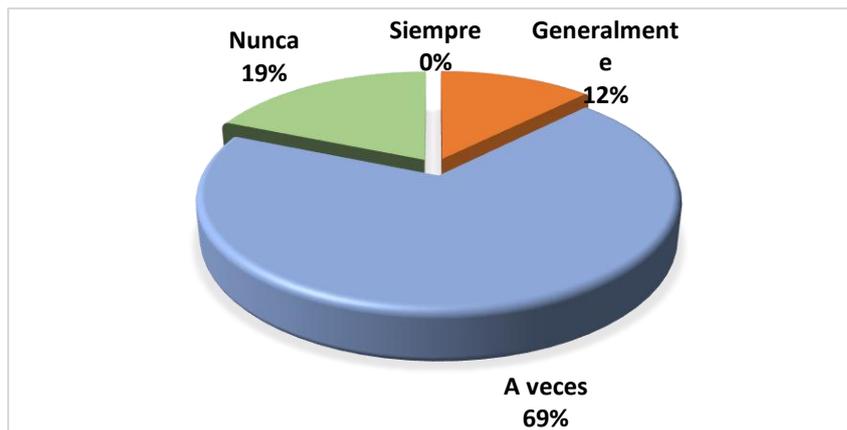


Figura 1. Reconocimiento hacia los trabajadores
Fuente: Tabla 3

Análisis e interpretación:

Un 69% indica que a veces reciben reconocimiento, mientras que un 19% menciona que nunca recibe y un 12% generalmente. Esto nos quiere decir que el reconocimiento en la universidad, ya sea a través de resoluciones, carta de felicitación entre otros se da a veces y generalmente.

Capacitación (Indicador 2)

¿Con qué frecuencia recibe cursos de capacitación?

TABLA2

Frecuencia de capacitaciones hacia los trabajadores

Calificativo	Cantidad	%
Siempre	0	0
Generalmente	6	38
A veces	9	56
Nunca	1	6
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores



Figura 2. Frecuencia de capacitaciones

Fuente: Tabla 4

Análisis e interpretación:

El 56% de los trabajadores administrativos mencionan que a veces reciben capacitaciones, mientras que un 38% generalmente y sólo una minoría mencionan que nunca recibe capacitación. De acuerdo a ello se puede mencionar que las capacitaciones en la universidad para los trabajadores administrativos se realizan a veces y generalmente.

Remuneración (Indicador 3)

¿Cómo califica usted la remuneración que percibe en función al trabajo que realiza?

TABLA 3
Calificativo para la remuneración

Calificativo	Cantidad	%
Excelente	0	0
Bueno	8	50
Regular	6	37
Insuficiente	2	13
Deficiente	0	0
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

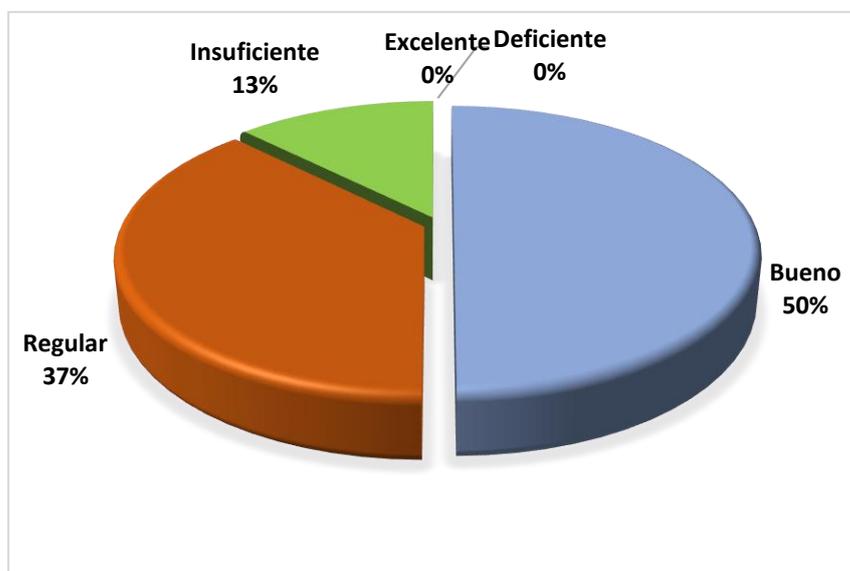


Figura 3. Calificativo para la remuneración
Fuente: Tabla 5

Análisis e interpretación:

La mitad de los trabajadores administrativos, es decir un 50% menciona que la remuneración que percibe es buena, mientras que la otra mitad repartida en un 37% y 13% lo califica como regular e insuficiente respectivamente.

4.1.2. Clima laboral

Relaciones (Indicador 1)

¿Cómo califica la relación entre usted y sus colegas de trabajo?

TABLA 4

Relación entre colegas de trabajo

Calificativo	Cantidad	%
Excelente	9	56
Bueno	7	44
Regular	0	0
Insuficiente	0	0
Deficiente	0	0
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

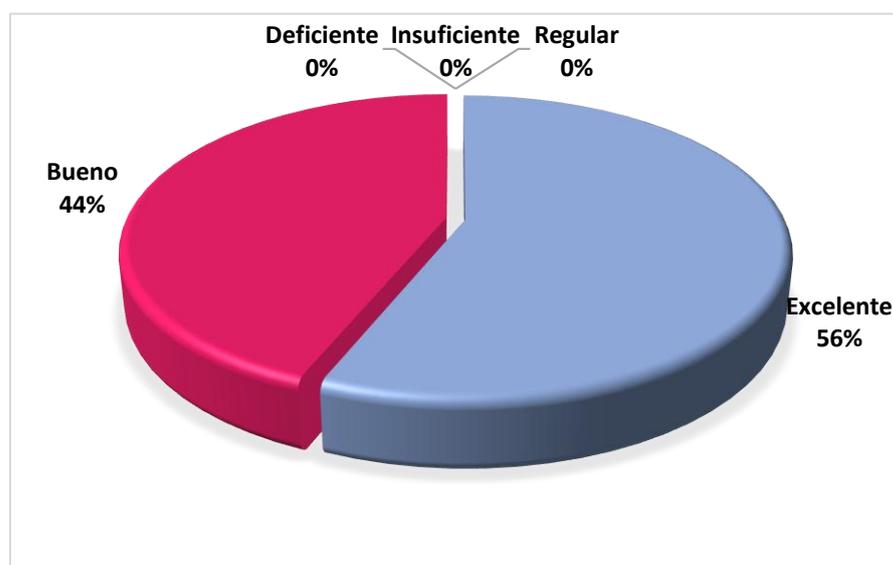


Figura 4. Relación entre colegas de trabajo

Fuente: Tabla 6

Análisis e interpretación:

La mayoría de los trabajadores de la universidad, califica la relación entre colegas como excelente, siendo este un 56% y un 44% lo considera como buena. Entonces se puede apreciar que la relación entre los trabajadores administrativos se lleva de manera positiva.

Identidad (Indicador 2)

¿Cómo califica usted su grado de identidad para con la Universidad?

TABLA 5

Identificación de los trabajadores hacia la Universidad

Calificativo	Cantidad	%
Excelente	1	6
Bueno	8	50
Regular	7	44
Insuficiente	0	0
Deficiente	0	0
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

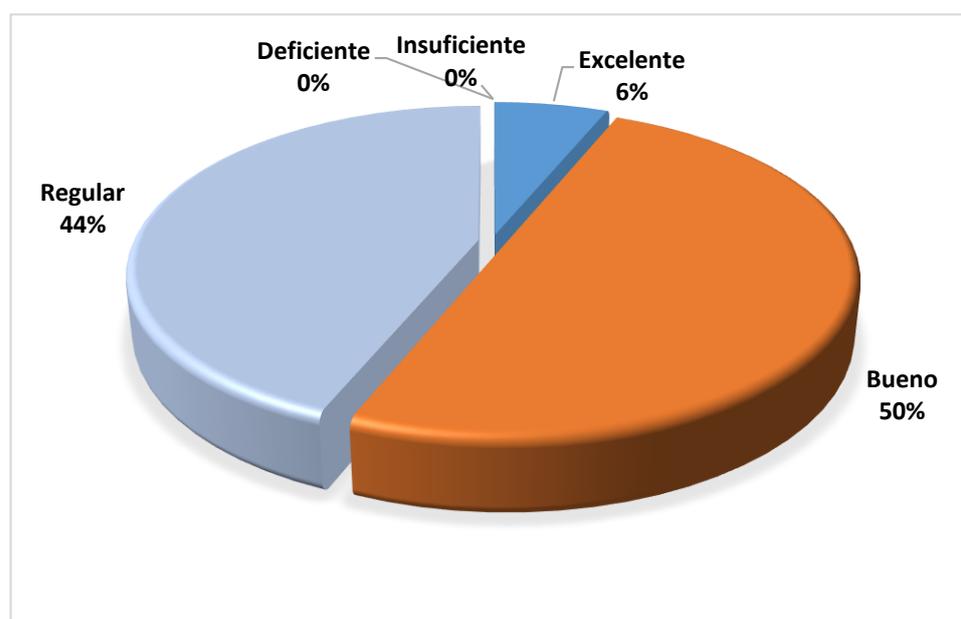


Figura 5. Identificación de los trabajadores hacia la Universidad

Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación:

La mitad de los trabajadores administrativos de la universidad, es decir el 50% alude que su identificación hacia la universidad es buena, un 44% menciona que es regular y un 6% considera que su identificación es excelente. Se puede analizar que la mayoría de los trabajadores se identifican con la universidad.

Conflicto (Indicador 3)

¿Cómo califica la solución de las diferencias de intereses?

TABLA6

Capacidad de solución de diferencias de intereses

Calificativo	Cantidad	%
Excelente	0	0
Bueno	6	38
Regular	8	50
Insuficiente	2	13
Deficiente	0	0
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

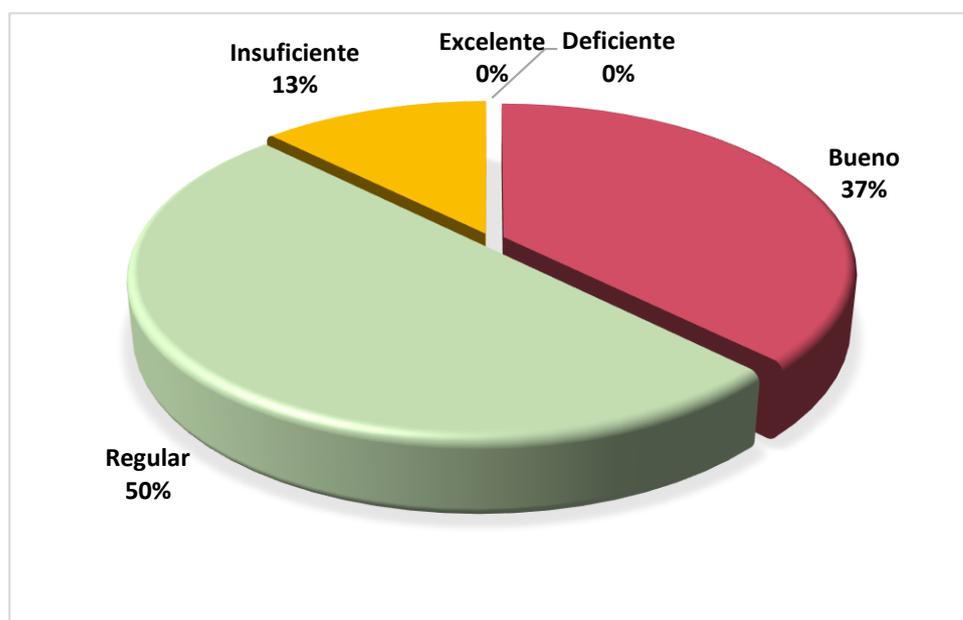


Figura 6. Capacidad de solución de diferencias de intereses

Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación:

El 50% de los trabajadores administrativos piensa que la capacidad de solución de diferencias de intereses es regular, mientras que un 38% supone que esa capacidad es buena y una minoría del 13% lo considera como insuficiente.

4.1.3. Comunicación

Mensaje emitido (Indicador 01)

¿Cómo califica usted la comunicación emitida por la sede central de la Universidad?

TABLA 7
Comunicación recibida

Calificativo	Cantidad	%
Excelente	0	0
Bueno	7	44
Regular	8	50
Insuficiente	1	6
Deficiente	0	0
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

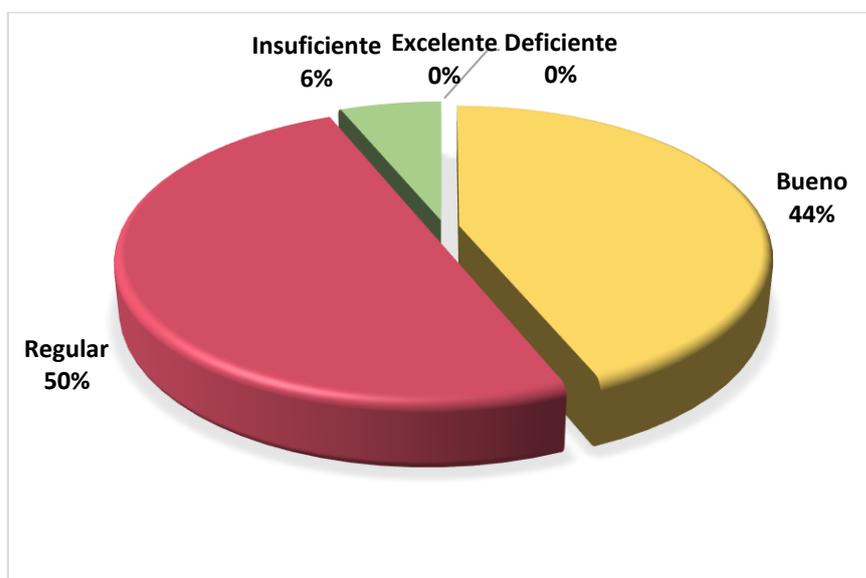


Figura 7. Comunicación emitida por la Sede Central
Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación:

Un 50% de los trabajadores califica a la comunicación emitida por la sede central como regular, en tanto un 44% estima que la comunicación emitida es buena y sólo un 6% menciona que es insuficiente.

Mensaje Recepcionado (Indicador 02)

¿Con qué frecuencia recibe información clara y a tiempo?

TABLA8

Frecuencia recibida de información clara y precisa

Calificativo	Cantidad	%
Siempre	0	0
Generalmente	8	50
A veces	7	44
Nunca	1	6
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores



Figura 8. Frecuencia recibida de información clara y precisa

Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación:

La mitad de los trabajadores administrativos, es decir un 50% mencionan que generalmente reciben información clara y precisa, un 44% mencionan que a veces y solo una minoría del 6% menciona que nunca recibe información clara y precisa.

4.1.4. Factores ambientales

La ergonomía (Indicador 01)

¿Con qué frecuencia se considera el aspecto ergonómico para facilitar su trabajo?

TABLA 9
Consideración del aspecto ergonómico en el trabajo

Calificativo	Cantidad	%
Siempre	0	0
Generalmente	8	50
A veces	7	44
Nunca	1	6
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores



Figura 9. Consideración del aspecto ergonómico en el trabajo

Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación:

El 50% de los trabajadores administrativos cree que se considera el aspecto ergonómico para facilitar su trabajo, un 44% opina que a veces se considera este aspecto, mientras que un 6% menciona que no se considera.

El ruido (Indicador 2)

¿Con qué frecuencia existen ruidos que interfieren su desempeño laboral?

TABLA10
Frecuencia de ruido en el trabajo

Calificativo	Cantidad	%
Siempre	0	0
Generalmente	5	31
A veces	10	63
Nunca	1	6
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

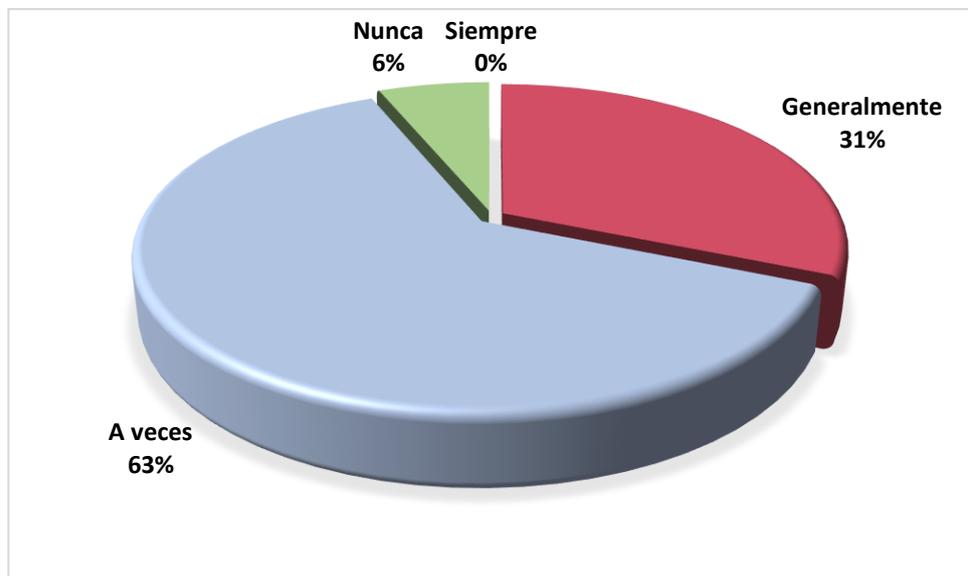


Figura 10. Frecuencia de ruido en el trabajo
Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación:

La mayoría de los trabajadores administrativos aluden que a veces existen ruidos que interfieren su desempeño laboral, conformando este un 63%. En tanto, un 31% menciona que generalmente existen ruidos y un 6% manifiesta que nunca.

4.1.5. Desempeño laboral

De acuerdo a la entrevista realizada al coordinador administrativo de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado, para conocer el desempeño de los trabajadores administrativos se obtuvo la siguiente información:

TABLA 11

Desempeño laboral

INDICADORES	GRADO DE CALIFICACIÓN
Iniciativa	Bueno
Responsabilidad	Bueno
Conocimiento	Generalmente
Trabajo en equipo	Siempre

Fuente: Entrevista al coordinador administrativo UDH, Filial Leoncio Prado.

4.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis se ha considerado al indicador de relaciones que conforma un porcentaje muy sobresaliente en la dimensión de clima organizacional, siendo calificado por los trabajadores administrativos la relación entre sus colegas de trabajo como excelente en un 56% y un 44% como bueno.



Figura 11. Relación entre colegas de trabajo

A través de la entrevista realizada al coordinador administrativo de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado, se pudo obtener la calificación para el indicador de responsabilidad, siendo este considerado por el coordinador como bueno. Así mismo; percibe que al trabajador le resulta siempre fácil realizar trabajo en equipo, lo que redundará posteriormente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad.

Por lo antes mencionado podemos aceptar la hipótesis planteada:

Los factores determinantes influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018. Además, se puede indicar que esta influencia se da de manera positiva, según lo mencionado por los trabajadores administrativos quienes manifiestan que indicadores como las relaciones entre colegas e identidad se dan de buena manera, los cuales redundaran en el desempeño laboral de los mismos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

En relación con los resultados conseguidos en la investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

- Vásquez (2015), en su tesis “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”, donde concluye que existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015. Así mismo, señala que los mencionados trabajadores presentan como factor relevante de relaciones interpersonales la comunicación y trato en un 34.00%, eso supone que se encuentran indicadores de relaciones Interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto. Concordamos con los resultados de la investigación antes mencionada, debido a que en la presente investigación sobresale el indicador de relaciones entre los trabajadores administrativos de la universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado – 2018, siendo este calificado como bueno, redundando este en el desempeño laboral de los mismos.
- Larico (2014), en su tesis titulada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014”. En esta investigación el autor comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.
Además, se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso

influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

También se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

En base a lo antes mencionado se coincide con el autor, quien menciona que la remuneración y los incentivos influyen en el desempeño laboral. Tal contexto se asemeja con la situación de los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco, filial Leoncio Prado, quienes consideran que si se dan a veces los reconocimientos y capacitaciones en un 69% y 56% respectivamente.

- Naveda (2017), en su tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Alto Huallaga – 2017”. En esta investigación se determinó que las relaciones influyen positivamente en el desempeño laboral del PEAH, considerando que existe una buena comunicación y un buen ambiente de trabajo, siendo estos entre 54% y 53% respectivamente.

Se comprobó que la identidad interviene en el desempeño laboral, fundamentado por el 51% de los empleados del Proyecto que califica al compromiso con la institución como bueno, así mismo el 63% supone que la cultura organizacional es buena. Llegando a afirmar que estos indicadores, si influyen en el desempeño laboral de manera positiva.

Nuestra investigación coincide con el autor antes mencionado, ya que el 50% de los trabajadores administrativos de la universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado califican como bueno el grado de identidad para con la universidad.

- Beron y Palma (2011), en su tesis titulada “Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería”. Dentro del estudio se observó cómo influye la interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante críticas de otras personas, como,

por ejemplo, médicos, superiores, y de la familia tanto del paciente como del personal, así mismo también falta de motivación por parte de los superiores ante la tarea cumplida; falta de comunicación con los compañeros de trabajo, compartir experiencias sobre tratamientos y sentimientos positivos o negativos de los pacientes. Coincidimos con Berón y Palma al mencionar que la comunicación influye en la realización de la tarea, debido a que el 50% de los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado menciona que frecuentemente reciben información clara y a tiempo, situación que permite que los trabajadores desempeñen bien su trabajo. Tal como lo afirma el coordinador académico de la Universidad.

- Duran (2006), en su tesis titulada “Los Factores Motivacionales y el desempeño Laboral en secretarias de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.”. Dentro de esta investigación, la autora menciona que las secretarias mantienen un menor número de errores de redacción documentaria y de una adecuada gestión de oficina si se consideran las condiciones necesarias de trabajo. Por tanto concordamos con Duran, ya que el 50% de los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado menciona que frecuentemente se considera el aspecto ergonómico para facilitar su trabajo y más del 50% mencionan que a veces existen ruidos que interfieren su desempeño laboral.

5.2. Contrastación de los resultados con las bases teóricas

En relación con las dimensiones de los factores determinantes existe una coincidencia con Cardy y Dobbins (1994), al mencionar que los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes. Los 7 factores que afectan al desempeño laboral son: La

motivación, clima laboral, la comunicación, los horarios, factores Ambientales desarrollo profesional y herramientas necesarias.

- En relación a la dimensión: Motivación, Cardy y Dobbins (1994), mencionan que la motivación es uno de los factores claves que inciden en el desempeño laboral. Y sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que sabemos que hay también una motivación intrínseca que depende de cada uno de nosotros, lo cierto es que cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y razón de ser. En cuanto a la frecuencia del reconocimiento y capacitación los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado mencionan que se da a veces. En cuanto a la remuneración que perciben el 50% lo califica como bueno, permitiendo esto que los trabajadores desarrollen sus actividades de manera responsable, con iniciativa y trabajo en equipo, tal como lo menciona el coordinador administrativo de la Filial Leoncio Prado.
- En relación a la dimensión: Clima laboral, se coincide con. al decir que el clima organizacional es otro factor determinante en nuestro rendimiento. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente. Entonces de los resultados obtenidos se muestra que más del 50% califica la relación entre sus colegas de trabajo como excelente, permitiéndole esto trabajar en equipo. Así mismo el grado de identidad para con la universidad y la solución de diferencias de intereses son calificadas por los trabajadores administrativos de la filial como bueno y regular respectivamente.

- En relación a la dimensión: comunicación, coincidimos con Cardy y Dobbins (1994) al señalar que otro factor determinante para un buen rendimiento es la comunicación en el seno de la empresa. Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más. Teniendo en cuenta lo que señala el autor, la mitad de los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado, es decir el 50% mencionan que la comunicación que reciben por parte de la Sede Central, generalmente es clara y a tiempo, el cual permite que los trabajadores desempeñen sus labores correctamente.
- En relación a la dimensión: Factores ambientales, concordamos con con Cardy y Dobbins (1994) al señalar que los factores ambientales o higiénicos. alcanza la importancia que siempre debió tener. Los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento. Considerando lo que indica el autor y de acuerdo a nuestra investigación cabe mencionar que, según los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado, generalmente se considera el aspecto ergonómico para facilitar su trabajo tal como se observa en la tabla 11 Así mismo; el 63% manifiestan que la frecuencia de ruidos que interfieren su desempeño laboral es a veces.

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se da a conocer que los factores determinantes y sus dimensiones influyen de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018. Los factores determinantes como variable de estudio influyen de manera directa con el desempeño de los mismos.
2. Se conoció la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018, esto se observa a través del indicador de remuneración, donde el 50% del personal administrativo lo califican como bueno, aspecto que les permite trabajar mejor. Así mismo más del 50% menciona que a veces reciben reconocimiento y capacitación.
3. Se conoció la influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018. Tal factor se visualiza en la tabla 6, donde más del 50% califica la relación entre sus colegas de trabajo como excelente y la mitad de los trabajadores califica como bueno al grado de identidad para con la universidad y la solución de las diferencias de interés.
4. Se conoció la influencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018, ya que el 50% del personal administrativo, menciona que generalmente recibe información clara y a tiempo lo que le permite desempeñarse mejor en su trabajo, tal como lo afirma el coordinador administrativo de la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado.

5. Se conoció la influencia del factor ambiental en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018, esto se sustenta en la tabla 11, donde el personal administrativo menciona que generalmente se considera el aspecto ergonómico para facilitar su trabajo. Así mismo el 63% menciona que solo a veces existen ruidos que interfieren su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES.

1. Es preciso que la Universidad de Huánuco continúe considerando os factores determinantes y sus dimensiones, debido a que estos influyen de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018. Manifestándose en la buena iniciativa y responsabilidad, conocimiento y trabajo en equipo de los mismos.
2. La Universidad debe mantener el calificativo de bueno del indicador de remuneraciones o talvez llegar al calificativo de excelente. Además, debe mejorar el aspecto de reconocimiento y capacitaciones del personal administrativo de la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado, ya que estos, según la versión del personal administrativo se da a veces.
3. En relación al clima laboral, la Universidad de Huánuco debe continuar integrando la relación entre el personal administrativo para que esta siga trabajando en equipo, manteniéndose no solo la relación, sino la identificación del personal para con la Universidad. Así mismo podría mejorar la solución de las diferencias de interés.
4. Es preciso que la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado continúe con la comunicación que actualmente viene llevando, ya que el 50% del personal administrativo de la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – manifiesta que generalmente recibe información precisa y clara.
5. Dentro del factor ambiental. La Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado debe seguir considerando el aspecto ergonómico del

personal administrativo para facilitar su trabajo. Así mismo mantener el nivel bajo de ruidos que interfieren el desempeño laboral del personal administrativo para que esto siga reflejándose en el trabajo con responsabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Achíc D. 2006. *Los factores motivacionales y el desempeño Laboral en secretarías de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María, Perú.
2. Arratia, B. A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Chile.
3. Ballenato, P. (2005). *Trabajo en equipo: dinámica y participación en los grupos*. España. Pirámide.
4. Berlo, D. (1984). *El proceso de la comunicación*. Buenos Aires. El ateneo
5. Berón D. y Palma F. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional De Cuyo – Argentina
6. Bonfiglio, G. (1982). *Desarrollo de la comunidad y trabajo social*. Lima, Ediciones CELATS.
7. Calderón, J. *Identidades culturales y globalización*. En Revista "Umbral" número 8 Abril 1998. Olmedo. España
8. Cañas D. (2011) *Ergonomía en los sistemas de trabajo*. España. Blanca Impresores S.L.
9. Cardy, R.L., Dobbins, G.H. (1994). *Evaluación del desempeño: Perspectivas alternativas*. South-Western, Cincinnati.

10. Carrión, S. (2001). *Inteligencia emocional, guía práctica para conseguir: salud, inteligencia, y bienestar emocional*. Editorial edaf, s.a. Madrid. España.
11. Chiavenato, I. (1999). *Administración del recurso humano*. Quinta edición. Bogotá: editorial mcgraw – hill.
12. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Primera edición. México: editorial mcgraw – hill.
13. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. México, D.F. Octava edición: McGraw–Hill/
14. Interamericana Editores. S.A. de C.V
15. Druker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
16. Fidias G. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas. Editorial episteme, c.a.
17. Fisas, V. (2001). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Editorial Icaria. Barcelona.
18. Gíl A. (2000). *Inteligencia emocional en la práctica*. España: editorial McGraw – Hill.
19. Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. España: Editorial Planeta.
20. Guevara S. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

21. Hernández, S., Fernández C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw – Hill Interamericana.
22. Jaen D. (2010) *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Tesis de doctorado. Universidad Complutense De Madrid.
23. Jonas, H. (1993). *El principio de responsabilidad*. Barcelona. Herder editorial
24. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* 14a. ed. México D.F.: Mc Graw Hill.
25. Larico A. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
26. Laurencio, M. (2014). *Información de actualidad política y económica*. Lima.
27. Litwin, G. y Stringer J. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston. Harvard Business School.
28. Marroquín P. (2011). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Guatemala*. (Tesis de pre grado) Universidad De San Carlos.
29. Muñoz, B. y Riverola, J. (2003). *Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y gestión del conocimiento*. Editorial Mc Graw-Hill. Madrid.

30. Nava, A. (2006). *Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las pymes*. (Tesis doctoral). Universidad Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.
31. Naveda F. (2017). *Clima organizacional Y su Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Alto Huallaga - 2017*. Tesis de pregrado. Universidad de Huánuco. Tingo María, Perú
32. Palací, F. (2005). *Psicología organizacional positiva*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
33. Pelekais, C. (2005). *El abc de la investigación. Una aproximación teórico – práctica*. Ediciones Astro Data. Maracaibo.
34. Perez, T. y otros. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. Iquitos. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
35. Reis, H. y Downey, G. (1999). *La cognición social en las relaciones: construyendo un puente esencial entre dos literaturas. Cognición social*, Editorial University of Connecticut Health Center. USA.
36. Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. México. Prentice hall.
37. Suarez, L. L. (2018). *Caracterización Del Desempeño Laboral Y La Competitividad En Las Mypes Del Sector Educación, Rubro Instituciones Educativas Privadas En La Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, Año 2017*. (Tesis de pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

38. Vázquez, J. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

ANEXOS

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

PROYECTO: FACTORES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO – FILIAL LEONCIO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influyen los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?</p> <p>Problema específico</p> <p><input type="checkbox"/> ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿Cómo influyen los factores ambientales en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018?</p>	<p>Conocer la influencia de los factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p><input type="checkbox"/> Conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p> <p><input type="checkbox"/> Conocer la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p> <p><input type="checkbox"/> Conocer la influencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018.</p> <p><input type="checkbox"/> Conocer la influencia del factor ambiental en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Los factores determinantes influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p> <p>Específica</p> <p><input type="checkbox"/> La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p> <p>El clima influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p> <p>La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p> <p>El factor ambiental influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado – 2018</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>X= Factores determinantes</p> <p>Dimensiones:</p> <p>La motivación</p> <p>Clima laboral</p> <p>La comunicación</p> <p>Factores Ambientales</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Y = Rentabilidad.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Factores operativos</p> <p>Factores actitudinales</p>	<p>Tipo y nivel de Investigación</p> <p>Básico – descriptivo</p> <p>Población y muestra</p> <p>Se considera a su totalidad de 16 trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco – Filial Leoncio Prado.</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Técnica de procesamiento y análisis de la información</p> <p>Programa Excel</p>

CUESTIONARIO

Estimado (a) Sr(a), buen día, de antemano se agradece su amable colaboración y su tiempo respondiendo con sinceridad las siguientes opciones de este cuestionario de preguntas. El objetivo de la presente encuesta es conocer su opinión con respecto a los factores que determinan el desempeño laboral.

I. FACTORES DETERMINANTES (Variable independiente)

La motivación (DIMENSIÓN 01)

Reconocimiento (Indicador 1)

1. ¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento (resoluciones, carta de felicitación, entre otros)?
- a. Siempre b. Generalmente c. A veces d. Nunca

Capacitación (Indicador 2)

2. ¿Con qué frecuencia recibe cursos de capacitación?
- a. Siempre b. Generalmente c. A veces d. Nunca

Remuneración (Indicador 3)

3. ¿Cómo califica usted la remuneración que percibe en función al trabajo que realiza?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

Clima laboral (DIMENSIÓN 02)

Relaciones (Indicador 1)

4. ¿Cómo califica la relación entre usted y sus colegas de trabajo?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

Identidad (Indicador 2)

5. ¿Cómo califica usted su grado de identidad para con la Universidad?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

Conflicto (Indicador 3)

5. ¿Cómo califica la solución de las diferencias de intereses?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

La comunicación (DIMENSIÓN 03)

Mensaje emitido (Indicador 1)

6. ¿Cómo califica usted la comunicación recibida por la sede central de la universidad?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

Mensaje Recepcionado (Indicador 2)

7. ¿Con qué frecuencia recibe información clara y a tiempo?
- a. Siempre b. Generalmente c. A veces d. Nunca

Factores ambientales (DIMENSIÓN 04)

La ergonomía (Indicador 1)

8. ¿Con qué frecuencia se considera el aspecto ergonómico para facilitar su trabajo?
- a. Siempre b. Generalmente c. A veces d. Nunca

El ruido (Indicador 2)

8. ¿Con qué frecuencia existen ruidos que interfieren su desempeño laboral?
- a. Siempre b. Generalmente c. A veces d. Nunca

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, FILIAL LEONCIO PRADO

Lea cuidadosamente las preguntas que a continuación se muestran y marque la opción que mejor identifique a su trabajador.

Desempeño Laboral

1. ¿Cómo considera el nivel de iniciativa de los trabajadores administrativos de la Filial Leoncio Prado?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

2. ¿Cuál cree usted que es el nivel de responsabilidad administrativos de la Filial Leoncio Prado?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

3. ¿Con que frecuencia cree usted que al trabajador le resulta fácil adquirir conocimiento del trabajo que realiza?
a. Siempre b. Generalmente c. A veces d. Nunca

4. ¿Con que frecuencia cree usted que al trabajador le resulta fácil realizar trabajo en equipo?
a. Siempre b. Generalmente c. A veces d. Nunca