

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**VALORES INSTITUCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. Fredy Toribio Cabrera Amasifuen

Asesor:

Dr. Pelayo Hilario Valenzuela

Ayacucho - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser guía de mi existencia, a mis hijas Ariana y Berenice, por ser ellas la razón de mi vida y motor de superación.

A mi esposa Liz Soledad con inmenso amor, a la memoria de mi madre Manuela, gratitud y reconocimiento; a hermanos y hermanas Alberto, Wilger, Wagner, Warren, Ronal, Wizar, Lincol, Rosario, Raquel y Clara, por su apoyo y amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento, a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por haberme cubijado en sus aulas y formarme en la Maestría de Ciencias Económicas, Mención de Gestión Pública.

Mi gratitud y reconocimiento al Doctor Pelayo Hilario Valenzuela, por su orientación, asesoramiento y juiciosos consejos para el desarrollo de la presente investigación.

Mi agradecimiento a la Comunidad Educativa de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Mi agradecimiento especial, a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, sin cuya colaboración, no se hubiera hecho realidad la presente iniciativa.

A todas las personas que de una u otra manera han hecho posible hacer realidad el presente trabajo, que espero sea continuado por otros investigadores e investigaciones.

RESUMEN

La internalización de los valores institucionales por quienes laboran en la entidad tiene su reflejo en el desempeño laboral. De ahí que se analiza los valores institucionales a través de encuestas a fin de conocer la relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. Por consiguiente, la investigación se lleva a cabo a nivel descriptivo y correlacional, con una muestra de 201 colaboradores. Para la variable uno, valores institucionales, se tiene como dimensiones: la responsabilidad, transparencia, respeto e identidad cultural. Para la segunda variable, desempeño laboral, se tiene como dimensiones: la productividad, actitud, servicio y rendimiento; las que son abordados con dos cuestionarios tipo Likert. Llegando a la conclusión según el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.958, que existe una asociación positiva alta entre los valores institucionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Siendo, por el lado de los valores institucionales, la dimensión predominante el respeto; mientras que en el desempeño laboral, la que tiene mayor presencia son los servicios.

Palabras clave: Valores institucionales, desempeño laboral, universidad.

ABSTRAC

The internalization of the institutional values by those who work in the entity has its reflection in the work performance. Thus, we analyze the institutional values through surveys in order to know the relationship with the labor performance of the administrative workers at the National University San Cristóbal de Huamanga, 2019. Therefore, the research carried out at a descriptive and correlational level, with a sample of 201 collaborators. For the variable one, institutional values, it has as dimensions: the responsibility, transparency, respect and cultural identity. For the variable two, work performance, it has as dimensions: productivity, attitude, service and performance; Those that are approached with two questionnaires type Likert. Concluding according to Kendall's Tau b correlation coefficient of 0958, That there is a high positive association between the institutional values and the work performance of the administrative workers at the National University of San Cristóbal de Huamanga. Being, on the side of institutional values, the predominant dimension of respect; While in the work performance, the one that has the most presence are the services.

Key words: Institutional values, work performance, University

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRAC.....	5
ÍNDICE.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
I. REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
1.1. Marco histórico.....	12
1.2. Marco referencial.....	16
1.3. Sistema teórico.....	17
1.3.1. Valores institucionales y desempeño laboral.....	17
1.3.2. Responsabilidad y productividad.....	19
1.3.3. Transparencia en la actitud.....	21
1.3.4. Respeto y servicios.....	21
1.3.5. La identidad cultural en el rendimiento.....	23
1.4. Marco conceptual.....	24
1.4.1. Valores institucionales.....	24
1.4.2. Desempeño laboral.....	24
1.4.3. Trabajadores administrativos.....	24
II. MATERIALES Y METODOS.....	25
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	25

2.2. Población y muestra	25
2.3. Fuentes de información.....	27
2.3. Enfoque de investigación	27
2.4. Método de investigación	27
2.5. Operacionalización de variables y dimensiones.....	27
2.6. Diseño de investigación.....	30
2.7. Técnicas e instrumentos.....	30
2.8. Consideraciones en la interpretación de resultados	31
III. RESULTADOS	32
3.1. Resultados en el espacio descriptivo.....	32
3.1.1. Los valores institucionales y sus dimensiones.	32
3.1.2. El desempeño laboral y sus dimensiones	38
3.2. Resultados en el espacio inferencial.....	45
3.2.1. Prueba de normalidad	45
3.2.2. Contrastación de hipótesis	46
IV. DISCUSIÓN.....	54
4.1. Discusión.....	54
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFIA	60
ANEXOS.....	68

INTRODUCCIÓN

Según Diego (2009), el buen gobierno pone por delante los valores éticos en sus miembros y en sus instituciones. Para lo cual, cuenta con instrumentos básicos, como el código de ética que encamine el comportamiento de los servidores públicos, el área de vigilancia de la ética, acciones de planes de gobierno; las que están orientadas hacia los valores deseables que regulan la actuación de la vida diaria en el centro de trabajo; quiere decir, que aquí está presente los principios del actuar.

Sin embargo, para Peralta (2012), la sociedad está comprendida en una compleja crisis de valores de la cual no es ajena el entorno universitario, a pesar de que la función de las universidades es fundamental en el desarrollo del perfil del hombre como ser humano.

En el Perú, al ubicarse en el sistema universitario, de acuerdo a la Ley Universitaria N°30220 (2014), Artículo 5, las universidades peruanas se “rigen por los siguientes principios: Búsqueda y difusión de la verdad, calidad académica, autonomía, libertad de cátedra, espíritu crítico y de investigación, democracia institucional, meritocracia, pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión, pertinencia y compromiso con el desarrollo del país”. Es aquí donde se afirma la interculturalidad y dignidad humana, encaminada hacia la mejora de la calidad académica, de forma creativa e innovadora, teniendo como norte el interés superior de los estudiantes; evitando la discriminación, violencia, entre otros males.

En ese marco, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, mediante su Plan Estratégico Institucional 2015 – 2021 (2014), orientado a la “modernización administrativa de la gestión universitaria, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios universitarios, buscando mejorar los procesos internos para obtener resultados que satisfagan a los miembros de la comunidad universitaria y los grupos de interés” (p. 33),

precisa como valores institucionales: La transparencia, la honestidad, el respeto, la tolerancia, la justicia, la responsabilidad y la identidad cultural, para que los miembros de la comunidad universitaria practiquen en la labor diaria. Sin embargo, muchos trabajadores administrativos desconocen estos principios rectores del comportamiento humano.

Es así, que el desempeño laboral de los empleados administrativos se traduce en que muy pocas veces se logra los resultados deseados, existen restricciones para el desarrollo de las habilidades, sin embargo se consulta sobre la mejora de la calidad del servicio; las tareas asignadas en ocasiones son cumplidas, por lo que las actividades de servicio no son aceptables, donde se percibe la injusticia como resultado del comportamiento del entorno, y que la atención se centra al estado emocional del trabajador.

Resultado que es manifiesta como hace referencia Ruiz (2000), al escaso cultivo de los valores institucionales, toda vez que es un guía de conducta deseada, “representan pautas a seguir en las relaciones dentro y fuera de la misma, vinculándose por tal motivo con la misión, por lo que se debe buscar, entre otras cosas, que los valores sean compartidos” (p. 56). Entre los empleados y los que son parte de la jerarquía.

Para tal efecto, de acuerdo al cuadro para asignación de personal, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°259-2015-UNSCH-CU y contratos administrativos de servicios, en los diferentes órganos estructurados (33) se tiene 420 trabajadores en ejercicio de funciones, de los cuales, muy poco conocen del plan estratégico institucional, en el que sus labores son guiadas en algunos casos por el manual de organización y funciones, y en otros casos por las tareas asignadas por el jefe inmediato superior, donde se auto restringe las iniciativas personales.

Por tales razones, se plantea el problema principal en los términos siguientes: ¿En qué medida los valores institucionales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga,

2019?, los problemas específicos: ¿En qué medida la responsabilidad se relaciona con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019?, Cómo la transparencia se relaciona con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019?, ¿De qué manera el respeto se relaciona con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019?, y ¿En qué medida la identidad cultural se relaciona con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019?

En tanto el objetivo principal: Analizar los valores institucionales a través de encuestas para determinar la relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; los objetivos específicos: Conocer en qué medida la responsabilidad se relacionan con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; determinar cómo la transparencia se relaciona con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; conocer de qué manera el respeto se relacionan con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; y conocer en qué medida la identidad cultural se relaciona con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019.

La justificación teórica, está basada en teorías de referencia, que propicia el debate teórico al interior de cada una de las variables (valores institucionales y desempeño laboral) y entre ellas, a fin de conocer el avance teórico. Mientras que, desde el punto de vista metodológico, se constituye en base para la construcción de los instrumentos para el acopio de datos, consiguientemente se traduce en fuente de información válida para posteriores

investigaciones. Por su parte, por el lado práctico, considerando el talento humano, ese bien tanpreciado de la organización, es la que posesiona a la institución universitaria con su desempeño laboral, poniendo por delante el servicio a la comunidad con una actitud proactiva, la que se constituye partícipe del que hacer social a partir del claustro universitario. Porque la sociedad merece un trato y servicio adecuado.

Situación que orienta a plantear la hipótesis general, en el sentido siguiente: Los valores institucionales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; las hipótesis específicas: La responsabilidad se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; la transparencia se relaciona directamente con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; el respeto se relacionan directamente con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019; y la identidad cultural se relaciona directamente con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Por lo que la investigación se lleva a cabo en cuatro capítulos: En la primera se trata sobre la revisión de literatura, en la segunda sobre los materiales y métodos, en tanto la tercera esta referida a los resultados y la cuarta sobre la discusión, las que permitieron llegar a las conclusiones y recomendaciones.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco histórico

Elexpuru y Medrano (2001) en la investigación “Desarrollo de los valores en las instituciones educativas”, menciona que los ideales de los valores institucionales presentes, son las que se insertan en el día a día de la vida diaria, es por ello que se reflejan en la conducta del ser humano y se afirma, que los valores institucionales configuran la esencia de lo que da significado al recurso humano, la que se inserta en la práctica laboral de forma proactiva.

Según Uribe (2004), mediante la tesis: “Competencia y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”. Teniendo como objetivo “investigar cuales son los factores de competencia laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga” (p. 18). Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios, entrevistas estructuradas, ficha de registro de datos, guías de observación; para un tipo de investigación prospectivo, descriptivo y transversal; en ese marco concluye: que el conjunto de trabajadores administrativos, tienen bajos niveles de competencias laborales, como resultado de la escasa capacitación.

De acuerdo con Iturralde (2011) en el trabajo de tesis: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010”. La que tiene como objetivo, “proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato” (p. 14). Siendo tratada a través de la investigación descriptiva y correlacional, con la participación de 98 colaboradores voluntarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la que arriba a la siguiente conclusión: Que los trabajadores se

muestran desatendidos en sus requerimientos y necesidades por los directivos; a pesar de que constituyen el primer eslabón con los clientes.

Por otro lado, Chávez (2014) en la tesis: “Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho”, con el objetivo principal, “determinar la influencia de un sistema de gestión de personas por competencias en los desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho” (p. 22). La que es tratada bajo el contexto de una investigación exploratorio-descriptiva. Los datos procesados se han obtenido de la encuesta aplicada a trabajadores y funcionarios, cuyos resultados han sido procesados mediante el software SPSS y MsEXCEL, para cumplir así con los objetivos de la investigación, llegando a la conclusión: “es necesario adaptar todo un sistema de gestión de personas por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales” (p. 67).

En este orden de ideas, Aguilar y Marlo (2016) en la tesis: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015”. Teniendo como objetivo principal “diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015” (p. 12), utilizando como tipo de investigación la aplicada y diseño no experimental, para una población de 946 trabajadores y una muestra de 141 trabajadores de hospital regional Lambayeque; concluye, en la necesidad de capacitación en: comunicación, clima organizacional, atención al paciente, motivación, relaciones interpersonales, organizacional y trabajo en equipo.

En tanto Lozano (2017), al realizar la tesis: “Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014”, con el objetivo de “determinar en qué medida se relaciona la Satisfacción Laboral en el desempeño Laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este” (p.

5), Para lo cual se aplicó un cuestionario a 74 docentes, se usó el tipo de investigación descriptivo correlacional, teniendo como resultado: “Los datos recogidos muestran una significativa relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este ($r = 0,561$; $p = 0,000$)” (p. 88). En el que destaca, la mayor satisfacción lograda en la realización personal. Llegando a la conclusión que, la satisfacción laboral es la expresión del valor fundamental del desempeño laboral de los profesores.

De acuerdo con Hajar, López y Reyna (2014) en la investigación: “Factores personales e institucionales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Noviembre – 2014”. Cuyo estudio tuvo como objetivo “relacionar los factores personales e institucionales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Ventanilla” (p. 14). Se circunscribe en el tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo y correlacionar, y de corte transversal, utilizando una población de 85 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Ventanilla y una muestra de 69, concluye que existe un nivel de correlación significativo entre las variables de estudio.

En tanto Palomino y Huallanca (2014) en la tesis: “Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de Crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena”, con el objetivo de “identificar los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena de la ciudad de Ayacucho”. Con el tipo de investigación aplicada, circunscrita con el nivel de investigación descriptivo-correlacional y explicativo; tratado mediante el método de investigación deductivo, de diseño no experimental y transversal, con la colaboración de 40 trabajadores del área de analistas de crédito y el instrumento del cuestionario, a través de la

Chi Cuadrada, así como con el Rho de Spearman, llegó a la conclusión, que el desempeño laboral de los analistas de crédito se muestran influenciados por los factores de motivación.

Para Vargas (2015), mediante la investigación: “Los valores institucionales y la cultura empresarial de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho, periodo 2015”, con el propósito principal de “explicar los valores institucionales mediante encuestas, observación y análisis documental con el propósito de conocer su influencia en la cultura empresarial de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho en el año 2015” (p. 13). A través de la investigación descriptiva y correlacional, con una muestra de 127 colaboradores, concluye: Los trabajadores en general (empleados profesionales, ejecutivos, empleados técnicos y obreros) desconocen los valores institucionales de la empresa. No obstante, a ello, se identificó que influyen positivamente en la cultura empresarial, con características de atención rápida para la satisfacción de los consumidores (38%), posicionados con la empresa con orientación hacia la mejora permanente (31%). Por otro lado, influyen negativamente, mediante la atención lenta nada provechosas par los clientes (42%), con desempeños laborales que obstruye los avances de la empresa (30%) y retrasando las obligaciones que obstaculiza la gestión de los jefes inmediatos (17%). Por consiguiente,, el poco conocimiento de los valores institucionales contrae en alcanzar lo previsto, es por ello que la cultura empresarial es identificada como características agresivas y pasivas.

Por su parte Granizo (2017), en la tesis: “Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017”, plantea el objetivo general de “determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo de la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao 2017” (p. 14). Con una población censal de 30 trabajadores y el cuestionario tipo Likert, se arriba las siguientes conclusiones: que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva media con la

satisfacción en el trabajo; entonces, el mejor desempeño es resultado de una mayor satisfacción en el trabajo. Mientras tanto, un 56,7% de los colaboradores, refieren que a veces los trabajadores de la entidad llevan a cabo un buen desempeño en la tarea que se les asigna; y el 43,3% de los colaboradores, al tener actividades por realizar, siempre realizan con un buen desempeño.

1.2. Marco referencial

Según Cuadros (2017) en la tesis: “Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016”. La que tuvo como objetivo, “determinar la relación que existe entre la variable valores éticos y la variable desempeño laboral del personal administrativo del Seguro Social de Salud” (p. 12). Que, mediante el cuestionario con escala tipo Likert, con la prueba estadística Rho de Spearman; se logra ciertos hallazgos, es así que el 59% de los colaboradores percibieron un nivel medio de práctica de los valores ético, un 41% percibieron un grado medio de desempeño laboral; donde la asociación entre dichas variables es baja.

Por su lado, con García y Torres (2017), a través de la tesis: “Actitud ética y desempeño laboral del servidor público de la municipalidad provincial de Huancavelica – 2016”, cuyo objetivo principal es “determinar la influencia de la Actitud Ética y Desempeño Laboral del servidor público en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2016” (p. 18). Con el apoyo de 323 empleados encuestados, teniendo en cuenta las características de un tipo de investigación aplicada, guiada por los niveles de investigación descriptivo y correlacional, se llega a la conclusión: que la actitud ética influye de una forma directa y significativa en el desempeño laboral del servidor público en la municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2016, “sobre la base teórica comprendida en qué, la

ética pública señala principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública” (p. 89).

Según Rojas (2017), mediante la investigación: “Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016”, con el objetivo principal de “determinar la relación que existe entre competencias profesionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del INPE 2016” (p.17). Que mediante la investigación aplicada, bajo el enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, con una muestra de 115 trabajadores del área administrativa de la Sede Central del Instituto Nacional Penitenciario, se llegó a la conclusión, “que existe relación significativa entre competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del INPE 2016, con un ($p=0,001 < 0,05$) y un Rho de Spearman igual a 0,712” (p. 67).

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Valores institucionales y desempeño laboral

Milkovich y Boudrem (1994) respecto al desempeño laboral, consideran una serie de características individuales, “entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones” (p. 77). En cambio, para Chiavenato (2000), “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

En otro orden, Ruiz (2000) respecto a los valores institucionales, considera que son las reglas de conducta deseada que sobre la cual se lleva a cabo la visión y la misión institucional; en la que “los valores representan pautas a seguir en las relaciones dentro y

fuera de la misma, vinculándose por tal motivo con la misión, por lo que se debe buscar, entre otras cosas, que los valores sean compartidos por los miembros del grupo, que sean claros y estén jerarquizados” (p. 110).

Queipo y Useche (2002) aseguran que el desempeño laboral “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” (p. 56). Por lo que en ese sentido, entre los elementos que influyen en el desempeño laboral se tienen, las herramientas de trabajo, las características personales y actitudinales.

En esa misma línea, según el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (2007), 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” (p. 99).

Por su parte para el Minjus (2016), los “valores institucionales al igual que en la vida personal los valores guían las decisiones, en las organizaciones e instituciones públicas o privadas los valores guían la actuación de quienes integran la organización” (p. 14). Por consiguiente, es considerada como las pautas, directrices y referentes del comportamiento de los empleados, que impulsan su desempeño hacia el logro de objetivos.

En tanto la Institución Universitaria ITSA (2017) cuenta con los valores institucionales, que rigen la vida orgánica de la institución e inspira el quehacer orientada hacia el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión Institucional: respeto, libertad, pluralismo, responsabilidad dignidad, ética, honestidad, justicia y excelencia.

Algo de mayor énfasis se tiene en Astete (2017), cuando menciona que los valores institucionales “son énfasis que ponemos en los principios institucionales más relevantes, para dar mejor cumplimiento a nuestra misión. Actúan como orientaciones para guiar la

conducta de los miembros de la comunidad, que expresa nuestra identidad y misión institucional” (p. 88).

En ese mismo orden de ideas, se tiene a Fundecopi (2018), puesto que los valores institucionales son los que dan forma a la visión institucional, así como a la misión. En ella está presente, las creencias y filosofía, como esencia e identidad. Entonces, no basta las competencias técnicas, tiene que existir las competencias subyacentes, esto es los valores. “La creación y formalización de los valores institucionales proporcionan ventajas sustanciales internas como externas” (p. 77). Apoya en la toma de decisiones y sobre todo ahora en este mundo competitivo.

La que tiene que ver con el desempeño laboral en la concepción de Horse (2018), es la manera en que los empleados realizan su trabajo. “Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual” (p. 54).

1.3.2. Responsabilidad y productividad.

En Casanova (2002) se tiene que, “la productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción” (p. 12). De forma similar, una aproximación a tal definición se entiende al coeficiente resultante de los resultados entre el tiempo usado para lograrlos; así, si el tiempo es menor seremos más productivos.

Porto y Gardey (2008), describe a la productividad como la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. “También la productividad, es vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, entre otros.)” (p.17). Por lo que la productividad, se encuentra asociada a la eficiencia y al tiempo.

La que de acuerdo a Uslar (2007) tiene que ver con la responsabilidad, quien asume la responsabilidad como la necesidad de posesionarse de libertad para poder decidir y afrontar las consecuencias de éstas.

Para Martínez (2007), la productividad “es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos” (p. 102. Destacando el uso de los factores de producción, como los conocimientos, recursos humanos y capital, para producir bienes y servicios.

Es por ello que Núñez (2007) considera que la productividad ha venido cambiando con el transcurrir del tiempo, es por ello que se tiene varias definiciones “que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo, hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero” (p. 44). Por consiguiente, es posible referirse a elementos que necesariamente deben estar cuando se habla de productividad; la producción y los recursos que sirven para producir.

Entonces, tiene razón la participación de Porto y Merino (2008), cuando dice, la responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita. Otra definición posible es la habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un episodio que se llevó a cabo con plena conciencia y libertad.

Por su parte, Sánchez (2018) menciona, el significado de responsabilidad pareciera estar de acuerdo con las tareas a realizar o las obligaciones. Pero en realidad no es así, puesto que tiene que ver con compromiso. Así, el ser responsable significa ser capaz de tomar decisiones conscientemente, “llevar a cabo conductas que persigan mejorarse a uno mismo

y/o ayudar a los demás. Y lo más importante, una persona responsable acepta las consecuencias de sus propios actos y de sus propias decisiones” (p. 4).

1.3.3. Transparencia en la actitud.

En el entendido de Rosales (2012), la transparencia en la actitud es importante para interrelacionarse y hacer comunicación. “Sin actitud transparente, no tenemos nada que hacer. La transparencia inspira confianza y termina dando frutos (un público objetivo que confía en una organización es un público que prescribe, que recomienda)” (p. 14). Por contraste, la escasez de transparencia siempre genera desconfianza al grupo de interés.

Es por ello que para Olalla (2013), la transparencia es entendida, “como aquella actitud y metodología que permite controlar los aspectos financieros de una organización para que ésta cumpla su misión y visión con la participación de todas las personas de una organización” (p. 43). Es así, que la transparencia es fundamental en la sociedad de organizaciones.

1.3.4. Respeto y servicios.

Según Berry, Bennet y Brown (1989), “el servicio, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor” (p.32). Puesto comprende las prestaciones accesorias, es decir, complementarias a la principal.

Por otro lado, para Barrio (2004), el respeto, “es considerado como la madre de todas las virtudes, pues constituye la actitud fundamental” (párr.5). Es la expresión de respuesta a lo que existe como tal, la que se traduce en valor por lo que existe de forma inmaterial.

Según Zeithmal, Valerie y Bitner (2004) los diversos servicios tienen ciertas características “que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados, Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes” (p. 40).

De acuerdo con Bravo (1995), el respeto es actuar o dejar actuar valorando los derechos, condición y circunstancias, tratando de no dañar, ni dejar de beneficiar así mismo a los demás. Por lo que para Stanton, Etzel y Walker (2005), los servicios “son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” párr. 4).

Para Petrucci (2007), el respeto “comienza en la propia persona. El estado original del respeto está basado en el reconocimiento del propio ser como una entidad única, una fuerza vital interior, un ser espiritual, un alma” (p. 104). La conciencia elevada de saber “quién soy” surge de un espacio auténtico de valor puro. El verdadero auto respeto se experimenta con la comprensión del propio ser. Por consiguiente, para la Lavallo (2007) el respeto, es muy esencial “para la vida, de toda persona que en cualquier momento de su evolución tiene especial sensibilidad”. Entonces, el respeto está en lo universal y en la generalización por parte de la persona y su realidad.

Para Sandhusen (2010), los servicios “son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo” (p. 89). De ahí que Lamb, Hair y McDaniel (2010), considera que “un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente” (p.18).

Kotler, Bloom y Hayes (2010) el servicio “es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”. Son intangibles, porque no incluyen elementos físicos.

De acuerdo a Moran (2011), el respeto es la base sobre la que se sustenta los valores morales y la ética, en todo momento. “El respeto es aceptar y comprender tal y como son los

demás, aceptar y comprender su forma de pensar, aunque no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado” (p. 22). Entonces, hay que respetar la forma de ser y pensar de los demás.

Por lo que para Kant (2011), “el respeto como la honestidad y la responsabilidad son valores fundamentales para hacer posibles las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas ya que son condición indispensable para el surgimiento de la confianza en las comunidades sociales” (p. 16). El exceso de libertad en las instituciones no es bueno, es falta de respeto.

1.3.5. La identidad cultural en el rendimiento.

Según Zamora (1996), “la identidad cultural de una comunidad humana es la forma en que dicha comunidad asume, de forma consciente (en un discurso racional o como vivencia cotidiana), toda manifestación o expresión de su ser espiritual y material” (p. 78). La que fue creada a través de la historia.

Molano (2007) sostuvo, “que el concepto de identidad cultural encierra un sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten rasgos culturales, como costumbres, valores y creencias” (párr. 4). Por lo que la identidad tiene sus propias características, que se recrea de forma individual o colectiva, y se alimenta del mundo exterior. Por lo que la sociedad a través de la experiencia diaria, configura su patrimonio cultural.

La que tiene que ver con el rendimiento laboral, toda vez que según Herrera (s.f.), el “rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad que los empleados deben cumplir o superar” (p. 11). Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentar dicho rendimiento laboral, la cual es parte de la identidad cultural.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Valores institucionales

Los valores institucionales son pautas, referentes y directrices para la actuación de los empleados, que propician su desempeño a través del cumplimiento de la visión y misión institucional, que actúan como orientaciones para guiar la conducta de los miembros expresando su identidad y misión institucional, expresados a través de la responsabilidad, transparencia, respeto e identidad cultural.

1.4.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral, son las distintas maneras en que los servidores públicos realizan su trabajo en el día a día. La que es evaluada durante el trabajo y las revisiones de su rendimiento, en la que se tiene en cuenta factores como el liderazgo, las habilidades organizativas, la productividad, habilidades gerenciales, gestión del tiempo y la productividad. De ahí que están expresadas a través de la productividad, actitud, servicios y rendimiento.

1.4.3. Trabajadores administrativos

Son personas empleadas en la administración pública, en el cual su tarea es variada, desde ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad. En la que es habitual, que el administrativo responda de manera directa a un superior dentro de la línea de mando.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo. Según el alcance temporal, la investigación es sincrónica, y por su orientación la investigación está orientada a la aplicación.

Nivel. Al tratar las variables por separado, se ubica la investigación en el nivel descriptivo, y al juntarlos por el cruce de variables, se trata de una investigación a nivel correlacional entre los valores institucionales y el desempeño laboral, la misma que se hace extensivo en el tratamiento de las dimensiones.

2.2. Población y muestra

Población: Trabajadores de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, de acuerdo con la Resolución de Consejo Universitario N° 259-2015-UNSCH-CU, que aprueba el Cuadro para Asignación de Personal (Plaza ocupadas), que constituyen 420 trabajadores.

Denominación de Cargo o Unidad Orgánica	Población
Rectorado	4
Of. General de Gestión Universitaria	1
Centro Cultural “Casa Velarde Alvarez”	1
Of. Coordinación Administrativa Lima	2
Comité Electoral Universitario	1
Órgano de Control Institucional	4
Of. General de Asesoría Jurídica	6
Of. General de Planificación y Ppto.	17
Of. General de Coop. y Relaciones Intern.	2
Secretaría General	26
Of. General de Imagen Institucional	4
Of. General de Informática y Sistemas	4
Vicerrectorado Académico	4
Of. General de Investigación e Innovación	4
Of. General de Py. Social y Extensión	4

Of. General de Gestión Académica	7
Of. de Biblioteca y Inform. Cultural	30
Of. General de Admisión	3
Of. de Calidad y Acreditación	4
Of. General de administración	111
Of. General de Inv. y Ss. Generales	22
Og. General de Bienestar Universitario	29
Facultad de Ciencias Agrarias	31
Facultad de Ciencias Biológicas	14
Facultad de Cs. Económica, Advas y Cont	6
Facultad de Cs. De la Educación	10
Facultad de Cs. Sociales	9
Facultad de Derecho y Cs. Políticas	5
Facultad de Enfermería	9
Facultad de Ing. Minas Geología y Civil	12
Facultad de Ing. Química y Metalurgia	23
Facultad de Obstetricia	7
E.F.P. de Medicina Humana	1
Escuela de Posgrado	3
Total	420

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con licencia por salud y onomástico
- Trabajadores que no quisieron participar
- Trabajador que se encuentra en uso de vacaciones

Criterio de inclusión:

- Trabajador considerado en el cuadro para asignación de personal
- Trabajadores dispuestos a participar.

Identificación del tamaño de la muestra: Al tener en cuenta que la población en estudio es cuantitativa, el tamaño de la muestra se calcula con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Muestra	¿ ?
N = Población	420
p = Tasa posible de ocurrencia	0.5
q = Tasa posible de no ocurrencia	0.5
E = Nivel de significancia	0.05
Z = Nivel de confianza (95%)	1.96

Por lo que al aplicar la formula, se tiene el tamaño de la muestra compuesta por 201 trabajadores administrativos.

2.3. Fuentes de información

Primaria. Se lleva a cabo a través de dos cuestionarios, una para la variable valores institucionales y la otra para la variable desempeño laboral, con las características de escala de Likert.

2.3. Enfoque de investigación

El hacer uso de la escala de Likert, implica asignar valores numéricos a las afirmaciones; la que permite medir las respuestas. Lo cual hace, que la investigación es de enfoque cuantitativo.

2.4. Método de investigación

El haber llevado a cabo la investigación, teniendo como instrumento el cuestionario, se trabajó con información primaria. Estas al ser procesadas, permitieron hacer generalizaciones. Entonces el método utilizado es el inductivo.

2.5. Operacionalización de variables y dimensiones

Operacionalización de la variable uno (X): Valores institucionales

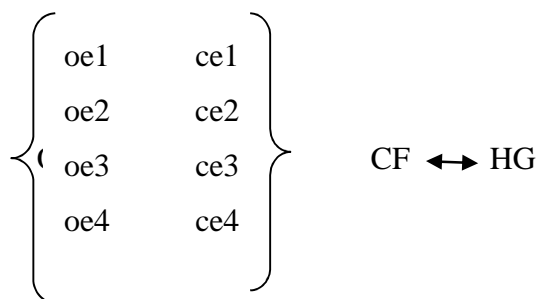
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
X: Valores institucionales	Los valores institucionales son pautas, referentes y directrices para la actuación de los empleados, que propician su desempeño a través del cumplimiento de la visión y misión institucional, que actúan como orientaciones para guiar la conducta de los miembros expresando su identidad y misión institucional, expresados a través de la responsabilidad, transparencia, respeto e identidad cultural	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Aquí se cumple lo que se compromete - Se asume las consecuencias de las acciones y decisiones - Aquí se cumple las tareas encomendadas - Siempre se tiene en cuenta la noción de cumplimiento 	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Se comunica siempre la administración de los recursos financieros - Se comunica siempre la administración de los recursos humanos - Se pone a disposición la evidencia de la gestión 	
		Respeto	<ul style="list-style-type: none"> - Se establece con claridad hasta donde llegan nuestras posibilidades de hacer o no hacer - Se conoce donde empiezan las posibilidades de los demás - “El respeto es la base de toda convivencia en sociedad - La base de nuestro actuar como organización se sustenta en las leyes y reglamentos” 	
		Identidad cultural	<ul style="list-style-type: none"> - “Fortalecemos nuestra individualidad institucional construida en relación a espacio y tiempo, con tradición cultural - Nos identificamos plenamente con el contexto donde implementamos las estrategias de cambio” - Se respeta las expresiones históricas de nuestro pueblo 	

Operacionalización de la variable dos (Y): Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Y: Desempeño laboral	El desempeño laboral, son las distintas maneras en que los servidores públicos realizan su trabajo en el día a día. La que es evaluada durante el trabajo y las revisiones de su rendimiento, en la que se tiene en cuenta factores como el liderazgo, las habilidades organizativas, la productividad, habilidades gerenciales, gestión del tiempo y la productividad. De ahí que están expresadas a través de la productividad, actitud, servicios y rendimiento	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Actualmente es regular su desempeño laboral - “Las recompensas recibidas van de acorde a su productividad - Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo” - “En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades” 	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 1. En desacuerdo 2. Indiferente 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo
		Actitud	<ul style="list-style-type: none"> - Percibo que la equidad y justicia es igual para todos - “El laborar para esta institución es de satisfacción personal” - Este trabajo me satisface todas mis necesidades - “Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional” 	
		Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - “Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo - En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad - El trabajo que desempeño es digno para mi persona” 	
		Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - “La actividad productiva de nuestra institución es bien valorada por nuestros usuarios” - “Mi puesto de trabajo me exige desarrollar actividades variadas” - El servicio que presto me hace sentirme útil y capaz - El rendimiento se mide de manera individual 	

2.6. Diseño de investigación

El ordenamiento del propósito general y las específicas, hace que el diseño sea por objetivos:



Donde:

- OG : Objetivo general
- oe_i : Objetivo Específico
- ce_i : Conclusiones específicas
- CF : Conclusión final
- HG : Hipótesis general
- : Se contrasta

2.7. Técnicas e instrumentos

Para llevar a cabo la investigación se requirieron de las técnicas: Encuesta y análisis bibliográfico; las mismas que se sirvieron de los instrumentos: Cuestionarios y fichas. El instrumento estuvo constituido por un conjunto de afirmaciones respecto a las dimensiones de las variables.

2.8. Consideraciones en la interpretación de resultados

Por la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el resultado indica que la distribución no es normal ($p < 0.05$), entonces se recurre a la prueba de Tau b de Kendall.

Para el análisis Tau b de Kendall, se basa en Malavé, Marín, Martineau, Montilla (2017).

Grado de correlación según coeficientes específicos

Rango	Correlación
“-1	Correlación negativa perfecta
-0.7 a -1.	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.6	Correlación negativa media
-0.1 a -0.3	Correlación negativa baja
0.00	No existe correlación
+0.1 a +0.3	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.6	Correlación positiva media
+0.7 a +1	Correlación positiva alta
+1	Correlación positiva perfecta”

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en el espacio descriptivo

Está referida a las variables, valores institucionales y desempeño laboral, de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga. Variables que se encuentran tratadas a través de sus dimensiones y que están presentadas en tablas y figuras.

3.1.1. Los valores institucionales y sus dimensiones.

Lo que se trata, es alcanzar la ápreciación que tienen los trabajadores administrativos sobre los valores institucionales establecidos en el plan estratégico institucional, así como de sus dimensiones durante sus labores cotidianas del día a día al interior de la institución educativa superior.

Figura 1

Representación de los datos según resultado de la variable valores institucionales

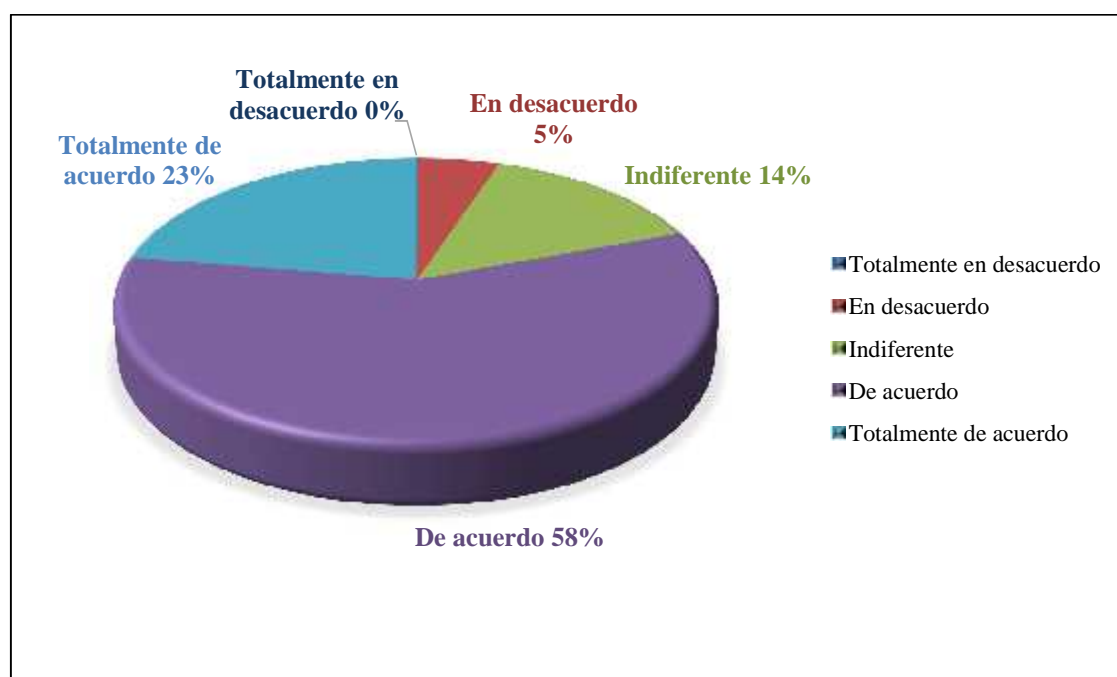


Fuente: Instrumentos de medición

La figura 1, concibe que del 100% (201) de colaboradores, el 53% (106) precisan su apreciación en la valoración de estar de acuerdo con los valores institucionales establecidos en el PEI, en tanto el 27% (54) en la escala totalmente de acuerdo, seguido por un 15% (31) de colaboradores que hacen conocer su indiferente hacia los valores institucionales establecidos en el plan estratégico institucional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Apreciación que tienen los colaboradores, al haberles mostrado los valores institucionales de responsabilidad, transparencia, respeto e identidad cultural.

Figura 2

Representación de los datos según resultado de la dimensión responsabilidad



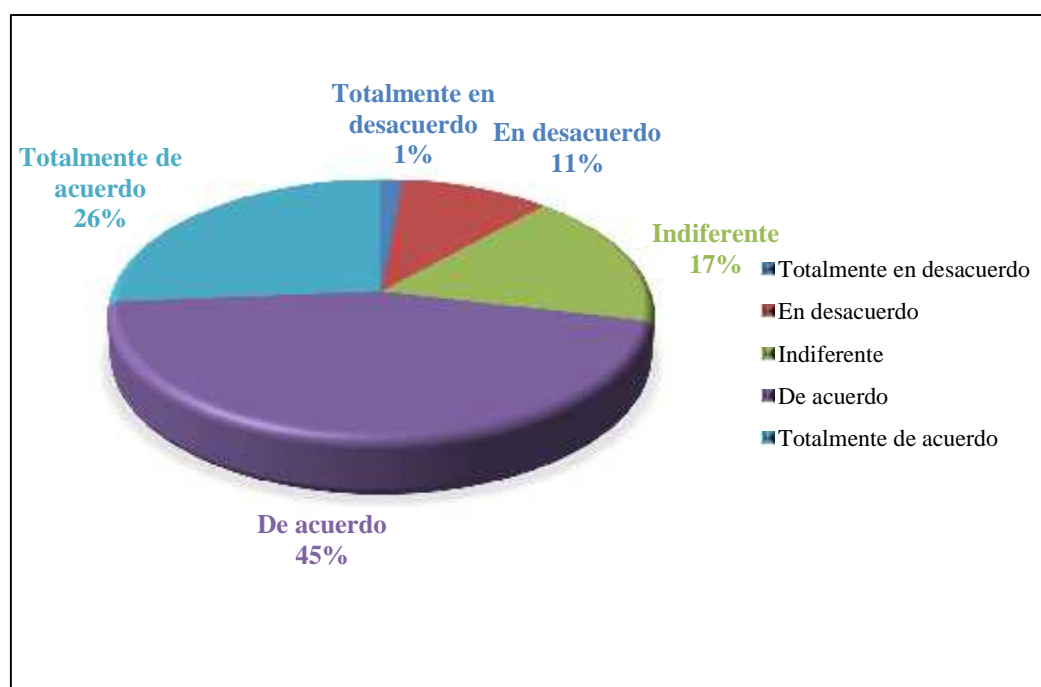
Fuente: Instrumentos de medición

En la figura 2, se aprecia que del 100% (201) de los colaboradores, el 58% (117) opinó por la valoración de esta de acuerdo con el valor institucional de responsabilidad, en tanto el

23% (45) por la escala totalmente de acuerdo, seguido por un 14% (29) de encuetados que se muestran indiferentes con la dimensión responsabilidad establecido en el PEI de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Esto implica, que la mayoría de los trabajadores administrativos tienen opinión favorable respecto al valor institucional de responsabilidad considerada en el PEI, la que es explicada, por el cumplimiento de las tareas encomendadas, porque se asume las consecuencias de las acciones y decisiones, y al tener en cuenta la noción de cumplimiento.

Figura 3

Representación de los datos según resultado de la dimensión transparencia



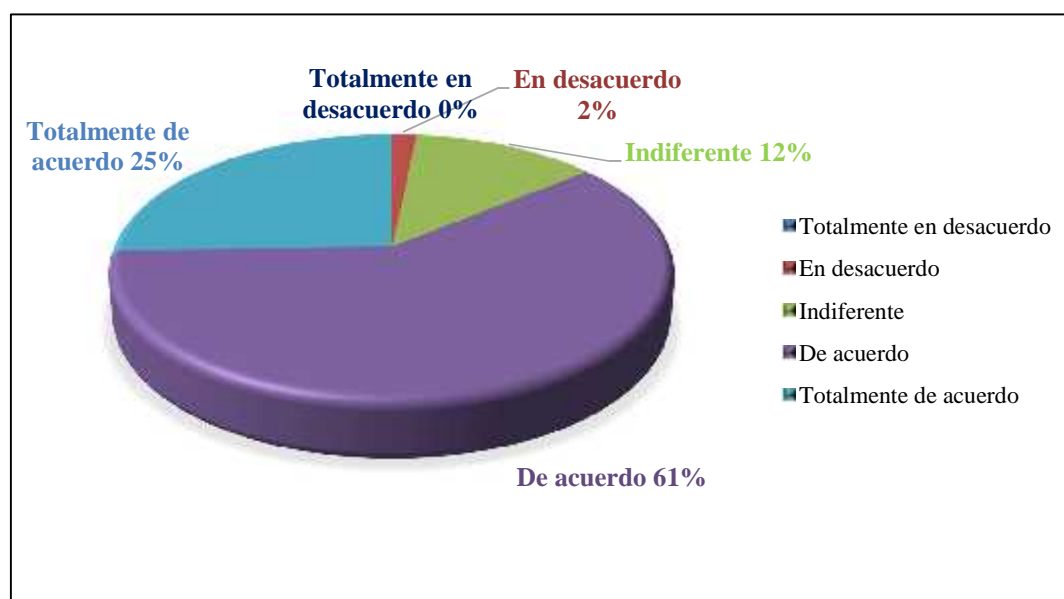
Fuente: Instrumentos de medición

En la figura que precede, se aprecia que del 100% (201) de trabajadores, el 45% (91) opina por la valoración de estar de acuerdo con el valor institucional de transparencia, en tanto el 26% (53) por la valoración totalmente de acuerdo, mientras que el 17% (34) de empleados se

muestran indiferentes con la dimensión transparencia establecido en el PEI de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Por consiguiente, la mayoría de los trabajadores muestran estar de acuerdo con la dimensión transparencia, debido a la práctica cotidiana que, se comunica siempre la administración de los recursos financieros y humanos, así como la información al respecto se pone a disposición de la comunidad universitaria y se pone a disposición la evidencia de la gestión.

Figura 4

Representación de los datos según resultado de la dimensión respeto



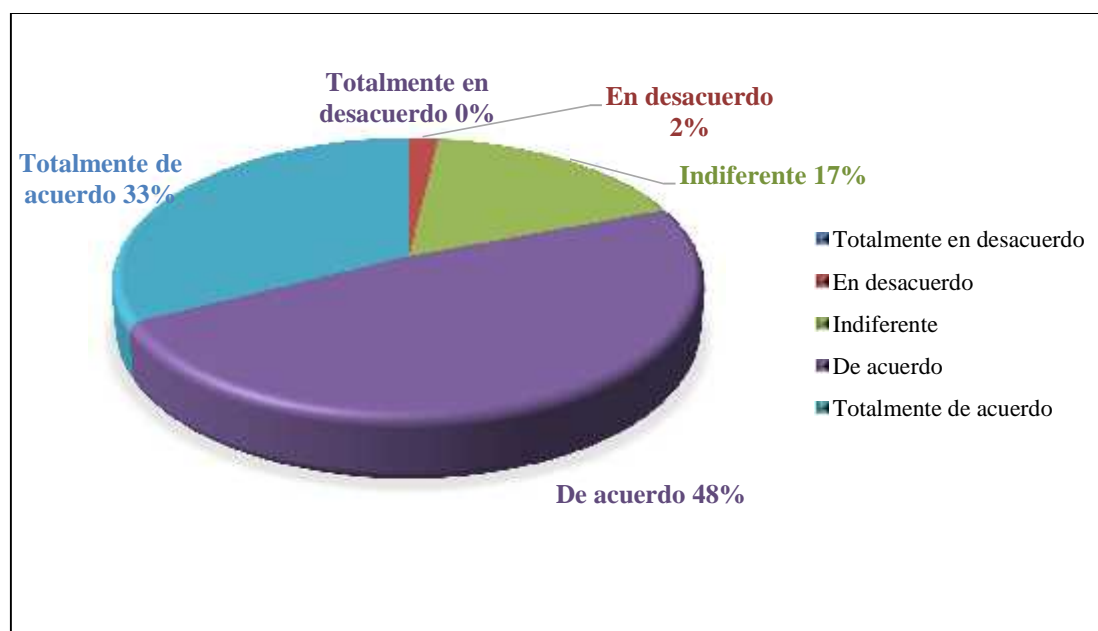
Fuente: Instrumentos de medición

La figura que precede describe que del 100% (201) de encuestados, el 61% (122) opinan por la valoración de estar de acuerdo con el valor institucional respeto, considerado en el plan estratégico institucional, en tanto el 25% (51) en la escala totalmente de acuerdo, mientras que el 12% (25) de ensutados manifiestan su indiferencia respecto a la dimensión respeto

considerado en el PEI de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Entonces, la mayoría de los colaboradores muestran opinión favorable por haber considerado como valor institucional el respeto en el PEI, la que es explicado, porque el respeto es la base de toda convivencia en sociedad, porque el actuar en una entidad tiene como sustento las normas legales, como los reglamentos y las leyes y se conoce, donde empieza las posibilidades de los demás.

Figura 5

Representación de los datos según resultado de la dimensión identidad cultural



Fuente: Instrumentos de medición

En la figura que antecede, se aprecia que del 100% (201) de trabajadores, el 48% (96) opinan por la valoración de estar de acuerdo con el valor institucional identidad cultural establecido en el plan estratégico institucional, en tanto el 33% (66) en la valoración totalmente de acuerdo, mientras que el 17% (35) de encuestados manifiestan su indiferencia por la dimensión identidad cultural considerada en el PEI de la Universidad Nacional de San Cristóbal

de Huamanga. Esto es, que un porcentaje considerable (81%) de trabajadores administrativos mantienen una opinión favorable por considerar a la identidad cultural como parte de los valores institucionales de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, explicada entre otros aspectos, por el fortalecimiento institucional construida en relación a tiempo y espacio, identificación con las estrategias de cambio y respecto a las expresiones históricas del pueblo.

Tabla 1

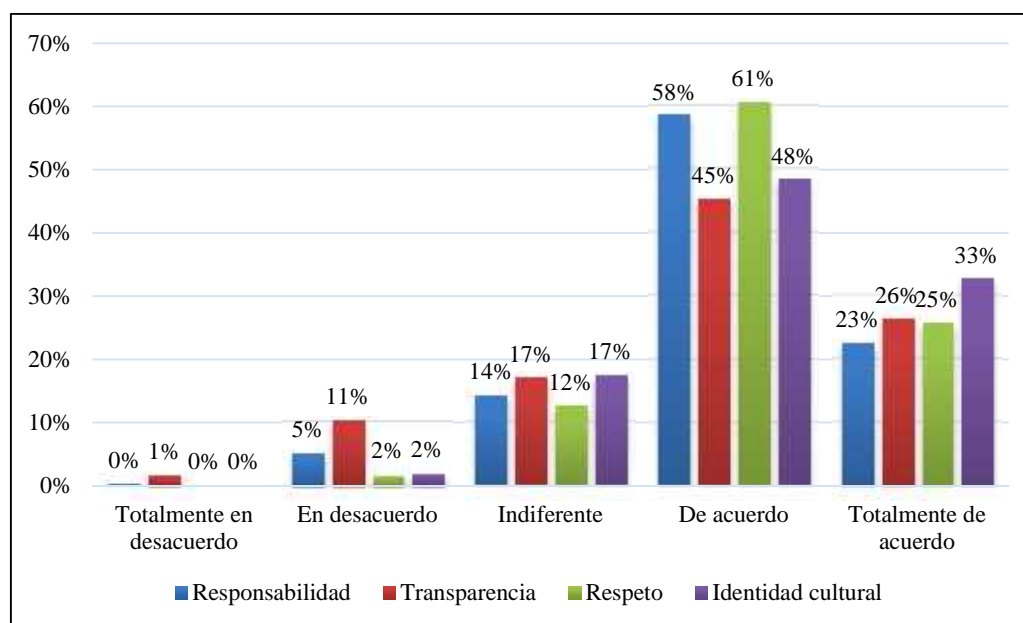
Los valores institucionales y sus dimensiones

	Responsabilidad	Transparencia	Respeto	Identidad cultural
Totalmente en desacuerdo	0%	1%	0%	0%
En desacuerdo	5%	11%	2%	2%
Indiferente	14%	17%	12%	17%
De acuerdo	58%	45%	61%	48%
Totalmente de acuerdo	23%	26%	25%	33%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Instrumentos de medición

Figura 6

Los valores institucionales y sus dimensiones



Fuente: Instrumentos de medición

Considerando los valores institucionales, las mismas que tienen el carácter de dimensiones, la figura 6, muestra que de los encuestados en una proporción del 48% están de acuerdo con la identidad cultural, en contraposición a ello, solo el 2% manifiestan estar en desacuerdo con dicha dimensión. En tanto, un 61% de trabajadores están de acuerdo de considerar como valor institucional el respeto, además el 45% manifiestan estar de acuerdo con la transparencia, y un 58% de colaboradores opinan estar acuerdo con la presencia de la responsabilidad. Siendo así, la dimensión predominante en apreciación de los trabajadores administrativos es el respeto.

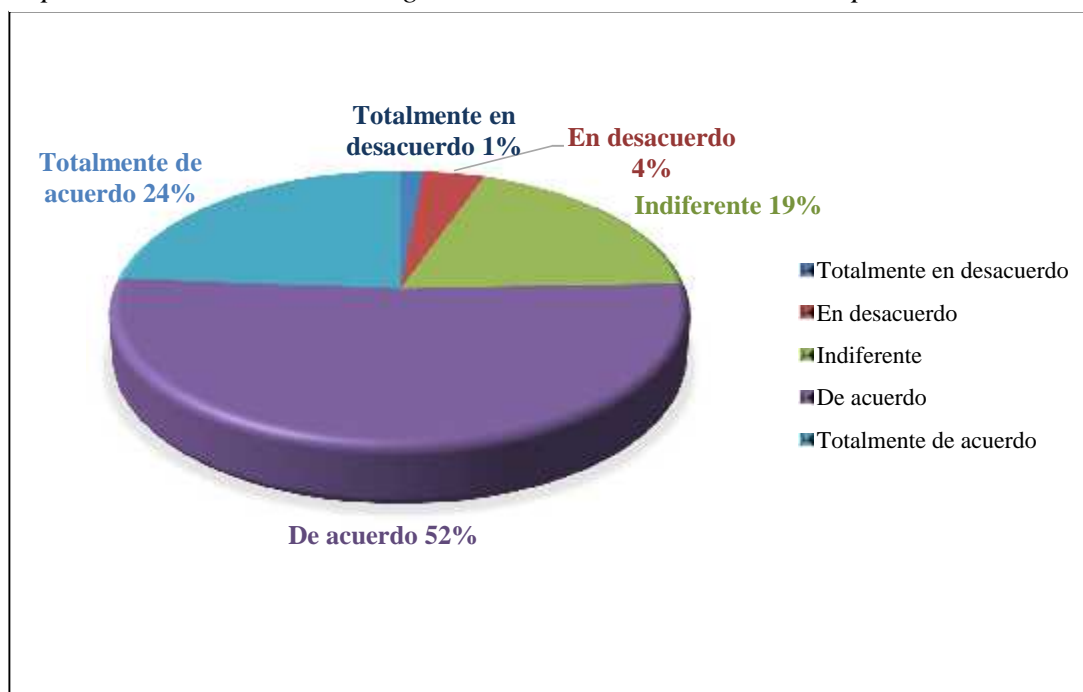
3.1.2. El desempeño laboral y sus dimensiones

Lo que se pretende describir, es lograr la apreciación que tienen los trabajadores administrativos de la institución superior (UNSCH), sobre el desempeño laboral y sus

dimensiones respectivas. Asimismo, identificar cuál de las dimensiones es la que tiene mayor relevancia.

Figura 7

Representación de los datos según resultado de la variable desempeño laboral

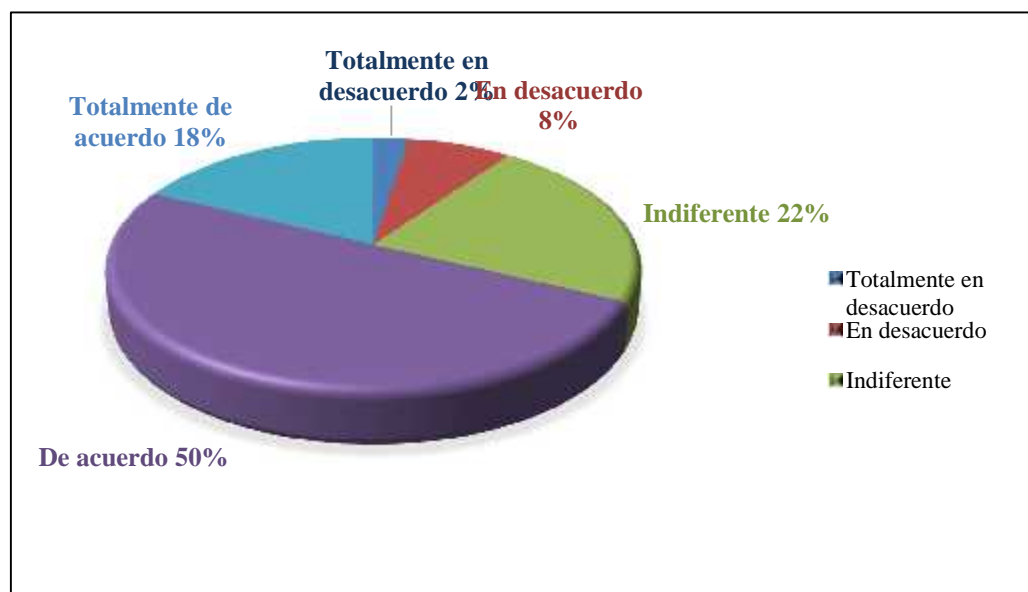


Fuente: Instrumentos de medición

En la figura 7, se observa que del 100% (201) de colaboradores, el 52% (104) señala su opinión por la valoración de estar de acuerdo con el desempeño laboral llevado a cabo en la Universidad, en tanto el 24% (48) por la escala de estar totalmente de acuerdo, mientras que el 19% (38) de encuestados expresan su indiferencia con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Desempeño laboral, que es expresión de los servicios, productividad, rendimiento y actitud.

Figura 8

Representación de los datos según resultado de la variable productividad

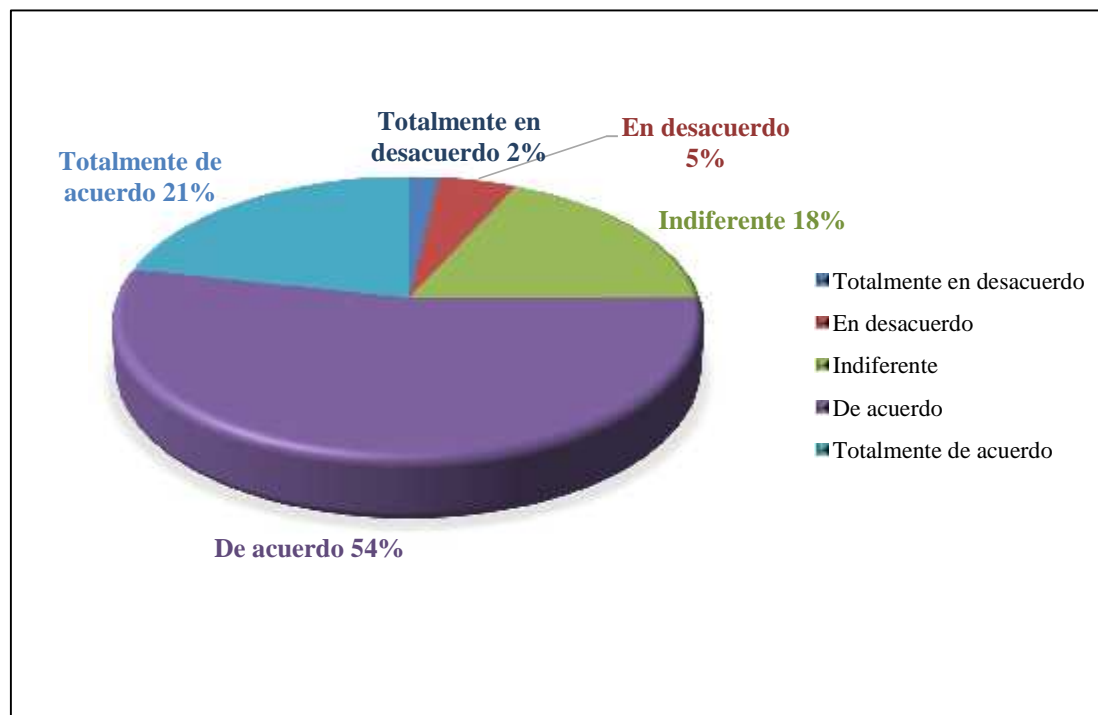


Fuente: Instrumentos de medición

En la figura 8, se observa que del 100% (201) de encuestados, el 50% (101) refiere su opinión por la valoración de estar de acuerdo con la productividad de los trabajadores administrativos, por su lado el 22% (45) por la valoración indiferente, en tanto que el 18% (36) consideran estar totalmente de acuerdo con la dimensión productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Por consiguiente, aproximadamente la tercera parte de trabajadores administrativos manifiestan su indiferencia y desacuerdo (32%) por la productividad que ellos mismos generan, la misma que es explicada, porque en el puesto de trabajo existen restricciones para el desarrollo de habilidades y los resultados logrados no son los deseados.

Figura 9

Representación de los datos según resultado de la dimensión servicios

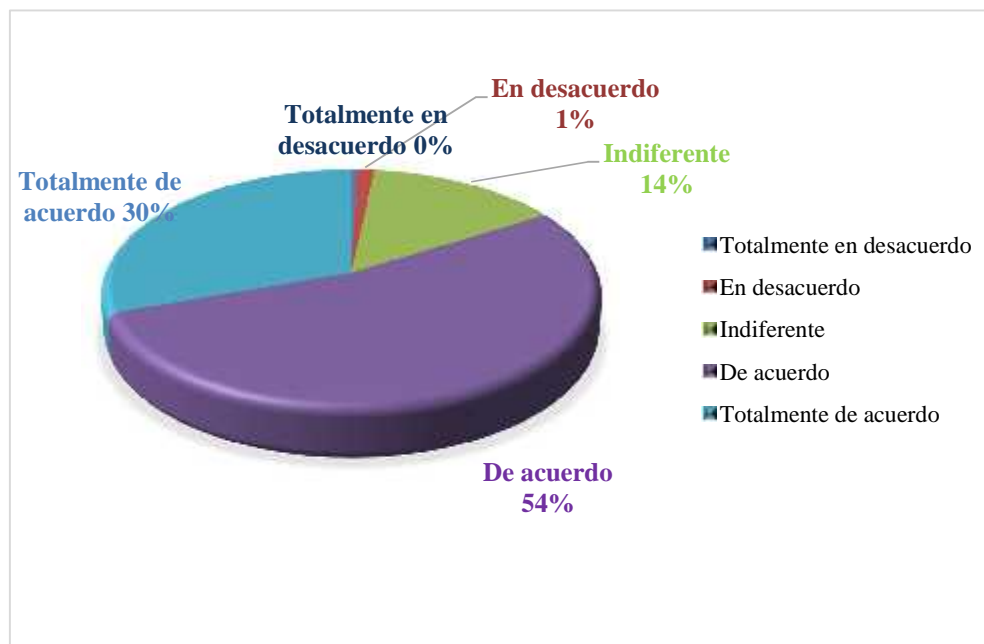


Fuente: Instrumentos de medición

En la figura que precede, se describe que del 100% (201) de encuestados, el 54% (108) refiere su opinión por la valoración de estar de acuerdo con los servicios que otorga los trabajadores administrativos, en tanto el 21% (43) por la escala totalmente de acuerdo, mientras que el 18% (36) de los participantes manifiestan su indiferencia con la dimensión servicios del desempeño laboral otorgado por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Así, las dos terceras partes de colaboradores muestran su acuerdo por los servicios que ofrecen los trabajadores administrativos, que es dada por la responsabilidad personal que realiza el trabajador, porque se atiende las consultas sobre mejora de la calidad del servicio y porque el trabajador considera digno la labor que realiza.

Figura 10

Representación de los datos según resultado de la dimensión rendimiento

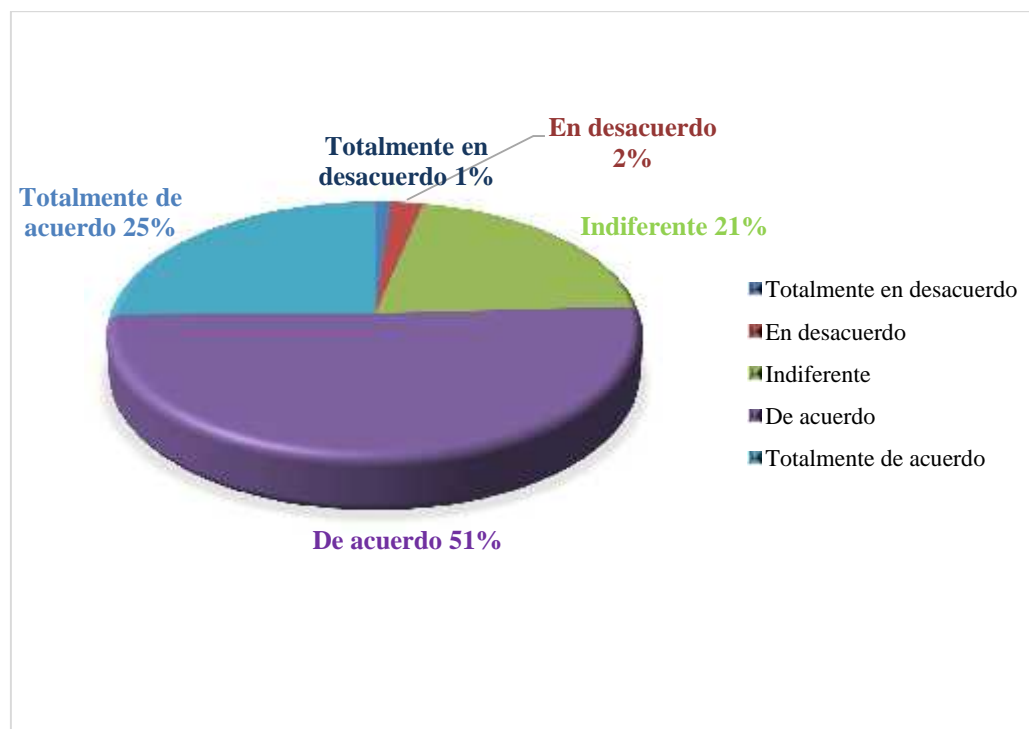


Fuente: Instrumentos de medición

La figura 10, describe que del 100% (201) de encuestados, el 54 % (107) opina por la valoración de estar de acuerdo con el rendimiento del trabajador administrativo, en tanto el 30% (61) por la escala totalmente de acuerdo, mientras que el 14% (29) de colaboradores muestran su indiferencia respecto a la dimensión rendimiento del desempeño laboral. Esto es, que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con el rendimiento del trabajador administrativo en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, porque la actitud productiva de la institución es valorada por los usuarios, que hace que el trabajador se sienta útil y capaz, y porque el puesto de trabajo ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades.

Figura 11

Representación de los datos según resultado de la dimensión actitud



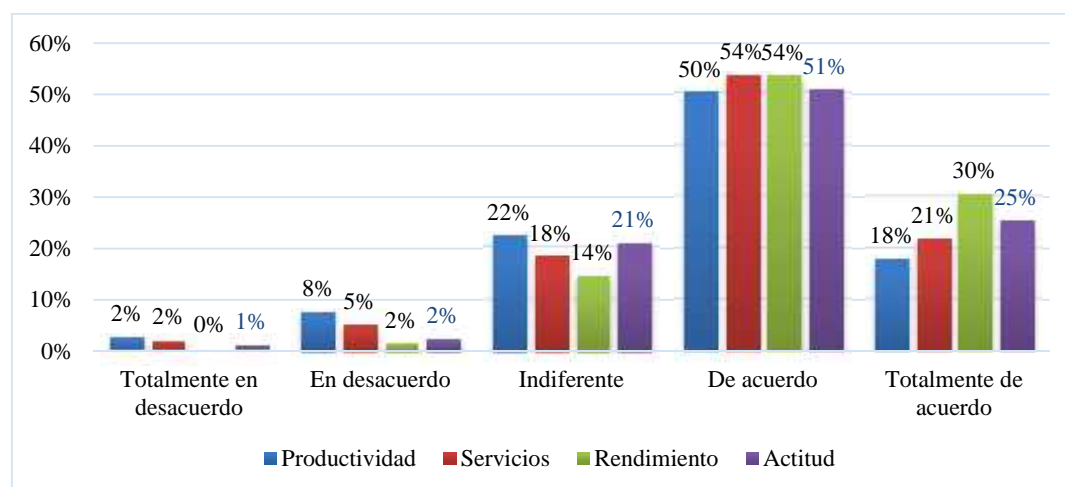
Fuente: Instrumentos de medición

En la figura que antecede, se observa que del 100% (201) de encuestados, el 51% (102) refiere su opinión por la valoración de estar de acuerdo con la actitud de los trabajadores administrativos, en tanto el 25% (51) por la escala de valoración totalmente de acuerdo, mientras que el 21% (42) de colaboradores manifiestan su indiferencia con la dimensión actitud del desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Es así, que el estar de acuerdo con la actitud de los trabajadores administrativos es la que predomina, como resultado de la percepción de la equidad y justicia, porque el laborar para la Universidad es de satisfacción personal y porque el comportamiento del trabajador esta ligado a su estado emocional.

Tabla 2*El desempeño laboral y sus dimensiones*

	Productividad	Servicios	Rendimiento	Actitud
Totalmente en desacuerdo	2%	2%	0%	1%
En desacuerdo	8%	5%	2%	2%
Indiferente	22%	18%	14%	21%
De acuerdo	50%	54%	54%	51%
Totalmente de acuerdo	18%	21%	30%	25%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Instrumentos de medición

Figura 12*El desempeño laboral y sus dimensiones*

Fuente: Instrumentos de medición

Para la variable desempeño laboral, al observar las dimensiones en la figura 12, se tiene que de los encuestados en una proporción del 51% están de acuerdo con la dimensión actitud, y una reducida proporción de 1% opinan estar totalmente en desacuerdo con la referida dimensión. En tanto un 54% de trabajadores manifiestan estar de acuerdo con la dimensión rendimiento; mientras que el 54% de colaboradores manifiestan estar de acuerdo con los servicios, mientras que el 50% manifiestan estar de acuerdo con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Siendo así, en apreciación de los colaboradores, la dimensión predominante es la de servicios.

De la apreciación descriptiva se deduce que, según la referencia de los colaboradores, de los valores institucionales, la dimensión sobre el cual están de acuerdo la mayoría de los colaboradores es el respeto. Mientras tanto, concerniente al desempeño laboral, la dimensión que predomina sobre el cual están de acuerdo los colaboradores, es la dimensión servicios.

3.2. Resultados en el espacio inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una sola muestra

		Valores institucionales
N		201
Parámetros normales ^{a,b}	Media	64.1493
	Desviación típica	11.65537
Diferencias más extremas	Absoluta	.162
	Positiva	.152
	Negativa	-.162
Z de Kolmogorov-Smirnov		2.300
Sig. asintót. (bilateral)		.000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la intención de identificar si la prueba es normal o no es normal se recurre Kolmogórov-Smirnov. Se comprueba que la distribución no es normal ($p < 0.05$). Por lo que, el estadístico seleccionado para contrastar la hipótesis es Tau b de Kendall, además porque las variables responden o son del tipo ordinal.

Tabla 2

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una sola muestra

		Desempeño laboral
N		201
Parámetros normales ^{a,b}	Media	78.5075
	Desviación típica	15.01137
Diferencias más extremas	Absoluta	.133
	Positiva	.117
	Negativa	-.133
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.885
Sig. asintót. (bilateral)		.002

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la intención de identificar si la prueba es normal o no es normal se recurre Kolmogórov-Smirnov. Se comprueba que la distribución no es normal ($p < 0.05$). Por lo que, el estadístico seleccionado para contrastar la hipótesis es Tau b de Kendall, además porque las variables responden o son del tipo ordinal

3.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

Los valores institucionales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Proposición:

Ho: Los valores institucionales se relacionan inversamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Ha: Los valores institucionales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Regla de decisión para la hipótesis general y las hipótesis específicas:

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 5

Los valores institucionales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la UNSCH

Correlaciones				
		Valores institucionales		Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Valores institucionales	Coeficiente de correlación	1.000	,958
		Sig. (bilateral)		.000
		N	201	201
		Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,958
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	201	201

Al tomar como referencia, la tabla que antecede, se observa el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.958, la que señala un grado de relación positiva alta entre las variables valores institucionales y desempeño laboral, con un sig. bilateral de 0.000 ($p < 0.05$). Por lo que, la hipótesis nula no es aceptada, la que da lugar a aceptar la hipótesis

alternativa, que dice: Los valores institucionales se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. Esto explica, a mayor dinamicidad de los valores institucionales por parte de los colaboradores administrativos, mejora su desempeño laboral.

Hipótesis específica a)

La responsabilidad se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Proposición:

Ho: La responsabilidad se relaciona inversamente con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Ha: La responsabilidad se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Tabla 3

La responsabilidad se relaciona con la productividad

Correlaciones			
		Responsabilidad	Productividad
Tau_b de Kendall	Responsabilidad	1.000	.925
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		.000
	N	201	201
	Productividad	.925	1.000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.000	
	N	201	201

Se puede observar que, el valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es equivalente a 0.925, que señale un nivel de asociación positiva alta entre las dimensiones responsabilidad y productividad, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por lo que, se acepta la hipótesis alternativa que dice: La responsabilidad se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. Quiere decir, que si los trabajos se llevan a cabo con mayor responsabilidad, se mejora la productividad de los colaboradores administrativos al interior de la Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga.

Hipótesis específica b)

La transparencia se relaciona directamente con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Proposición:

Ho: La transparencia se relaciona inversamente con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Ha: La transparencia se relaciona directamente con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Tabla 4*La transparencia se relaciona con la actitud*

Correlaciones				
			Transparencia	Actitud
Tau_b Kendall	de Transparencia	Coeficiente	1.000	.964
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)		.000
		N	201	201
	Actitud	Coeficiente	.964	1.000
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	201	201

Teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall que es proporcional a 0.964, la misma que expresa un grado de asociación positiva alta entre las dimensiones transparencia y actitud, con un p-valor bilateral de 0.000 ($p < 0.05$). Hace que, se acepta la hipótesis alternativa que dice: La transparencia se relaciona directamente con la actitud de los colaboradores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. Por consiguiente, la mayor transparencia, es el resultado de la mejor actitud de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga.

Hipótesis específica c)

El respeto se relaciona directamente con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Proposición:

Ho: El respeto se relacionan inversamente con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Ha: El respeto se relacionan directamente con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Tabla 5

El respeto se relaciona con los servicios

Correlaciones				
			Respeto	Servicios
Tau_b de Kendall	Respeto	Coeficiente de correlación	1.000	.919
		Sig. (bilateral)		.000
		N	201	201
		Servicios	.919	1.000
		Coeficiente de correlación	.000	
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	201	201

En la tabla que antecede se observa el resultado del coeficiente de Tau_b de Kendall equivalente a 0.919, la misma que expresa un grado de relación positiva alta entre las dimensiones respeto y servicios, con un p-valor bilateral de 0.000 ($p < 0.05$). Trayendo consigo que, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: El respeto se relacionan directamente con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de

Huamanga, 2019. Entonces, a mayor respeto por parte de los trabajadores administrativos, mejora los servicios a quienes lo solicitan.

Hipótesis específica d)

La identidad cultural se relaciona directamente con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Proposición:

Ho: La identidad cultural se relaciona inversamente con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Ha: La identidad cultural se relaciona directamente con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

Tabla 6

La identidad cultural se relaciona con el rendimiento

Correlaciones					
		Identidad cultural		Rendimiento	
Tau_b Kendall	de Identidad cultural	Coeficiente de correlación	1.000		.958
		Sig. (bilateral)			.000
		N	201		201
	Rendimiento	Coeficiente de correlación	.958		1.000
		Sig. (bilateral)	.000		
		N	201		201

De lo que se observa en el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.958, que muestra un grado de asociación positiva alta entre las dimensiones identidad cultural y rendimiento, con un sig. bilateral de 0.000 ($p < 0.05$). Hace que, se acepte la hipótesis alternativa, que dice: La identidad cultural se relaciona directamente con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. Esto quiere decir, a mayor identidad cultural, se logra mayor rendimiento por parte de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

A partir de los planes estratégicos, toda entidad cuenta con los valores institucionales que marca los principios a seguir por el recurso humano, las que tienen como resultado el desempeño laboral.

Para Lozano (2017) en la tesis: “Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014”, la que es llevado a cabo en Lima - Perú, concluye que entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral existe una relación de forma significativa para los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este ($p = 0.000$, $r = 0.561$), por lo que es considerada la satisfacción laboral como un valor fundamental del desempeño laboral. En esa línea de idea, Granizo (2017) en la investigación sobre la satisfacción y desempeño laboral en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C. Callao, 2017; al hacer el análisis descriptivo, con respecto a la variable desempeño laboral, se identifica que aproximadamente el 56,7% de los colaboradores, manifestaron que a veces los colaboradores poseen un buen desempeño durante el trabajo asignado; de igual forma el 43,3% de los participantes, manifestaron que siempre realizaron un buen desempeño en las actividades que le determina la institución. En tanto, en la presente investigación se arriba al detalle, que el 52% de los colaboradores están de acuerdo con su desempeño laboral; sin embargo, llama la atención que un 19% de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, se muestran indiferentes frente al desempeño laboral. Por consiguiente, en el escenario que se presenta, el desempeño laboral no pasa del 60% como un buen desempeño y estar de acuerdo los trabajadores con el desempeño que llevan a cabo.

Mientras que por su lado Vargas (2015), en la investigación: “Los valores institucionales y la cultura empresarial de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho, periodo 2015”, manifiesta el desconocimiento de los valores institucionales por parte de la mayoría de colaboradores, sin embargo su influencia es positiva en la cultura empresarial, prioritariamente atendiendo de forma rápida para la satisfacción de los clientes (38%) y laborando identificados con la compañía para fortalecer la mejora permanente (31%); del cual se deduce, que el trabajadores logran un desempeño laboral por debajo del 40% de su capacidad de producir por desconocimiento de los valores institucionales de la entidad. Mientras que Híjar, López y Reyna (2014) en la investigación: “Factores personales e institucionales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Noviembre – 2014”, concluye que existe un nivel de relación significativo entre las variables factores institucionales y desempeño laboral de 48%.

Según Cuadros (2017) en la tesis “Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016”; la percepción para un 59% de los trabajadores, es que los valores éticos que se práctica son bajos, en tanto para un 41% el nivel es medio. Llegando a la conclusión que existe baja asociación, entre las variables de los valores éticos y el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud, en Jesús María. En tanto que García y Torres (2017) en la experiencia de investigación: “Actitud ética y desempeño laboral del servidor Público de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2016”, llega a la conclusión, que entre la actitud ética y el desempeño laboral, se presenta una influencia directa y significativa en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, la que tiene como base teórica, los principios de la ética y valores públicos, presentes en la conducta del hombre en el día a día de la función pública.

Uribe (2004) a través de la tesis: “Competencia y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”; identifica que no existe programas de capacitación al personal, así como también las inadecuadas condiciones de trabajo, hecho que amerita bajos niveles de competencia laboral expresada por las deficiencias. Sin embargo, entre la responsabilidad y productividad, como resultado de la presente investigación, en función al coeficiente de correlación de Tau b de Kendall, se aprecia un grado de asociación positiva alta de 0.925.

Experiencias que concluyen haciendo conocer que existe una asociación directa entre los valores institucionales y el desempeño laboral. La misma que para el caso de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall igual a 0.958, se tiene un nivel de relación positiva alta. Esto quiere decir que, a mayor dinamicidad de los valores institucionales por parte de los colaboradores administrativos de la Universidad, mejora es su desempeño laboral. Consiguiente, no les falta razón a Elexpuru y Medrano (2001) cuando lleva a cabo la investigación “Desarrollo de los valores en las instituciones educativas”; al afirmar, que los ideales de los valores institucionales son los que dan sentido a nuestra experiencia, expresados por medio de las prioridades que elegimos, que se reflejan en la conducta humana, llegando a la conclusión que los valores institucionales son los que constituyen el meollo de lo que da significado al personal administrativo, que nos motivan o mueven, o como dice Ruiz (2000), los valores institucionales, son una guía de conducta deseada.

CONCLUSIONES

Conclusión general

A través del estudio se ha identificado que los valores institucionales están asociados con el desempeño laboral, teniendo como resultado el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall equivalente a 0.958, esto es un grado de correlación positiva alta entre las referidas variables, con un p - valor de 0.000 ($p < 0.05$). Lo cual refiere que, se acepta la hipótesis alternativa, que expresa: Los valores institucionales se asocian directamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. Entonces, la asociación es entendida en el sentido siguiente, a mayor practica de los valores institucionales, mejora el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Conclusiones específicas

- a) Sobre la base del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.925, se tiene un nivel de correlación positiva alta, con un p - valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se aceptar la hipótesis alternativa que dice: La responsabilidad se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. En esa dirección, si los trabajos se llevan a cabo con mayor responsabilidad, se mejora la productividad de los colaboradores administrativos al interior de la Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga.
- b) El coeficiente de correlación de Tau b de Kendall equivalente a 0.964, expresa un nivel de correlación positiva alta entre las dimensiones transparencia y actitud, con un p - valor de 0.000 ($p < 0.05$). En esa dirección, se acepta la hipótesis alternativa que dice: La transparencia se relaciona directamente con la actitud de los

trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. Por consiguiente, la mayor transparencia, es el resultado de la mejor actitud de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

- c) El respeto se relaciona directamente con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019; como resultado del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall igual a 0.919, lo que indica un nivel de correlación positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), que señala el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Entonces, la mayor práctica del respeto por parte de los trabajadores administrativos, hace que mejore los servicios a quienes lo solicitan.
- d) La identidad cultural se relaciona directamente con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2019. La cual se deduce del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall que es igual a 0.958, la que señala un nivel de correlación positiva alta entre las dimensiones identidad cultural y rendimiento, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir, a mayor identidad cultural, se logra mayor rendimiento por parte de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

RECOMENDACIONES

- a) Las autoridades universitarias, deben otorgar confianza en el personal administrativo, toda vez que vienen trabajando por debajo de su capacidad de producir.
- b) Las autoridades universitarias, deben crear algún incentivo orientado al rendimiento del empleo y aporte creativo que mejore la gestión universitaria.
- c) Las autoridades universitarias, deben promover las relaciones interpersonales, a fin de mejorar el desempeño laboral.
- d) Los trabajadores administrativos, deben internalizar la mejora continua a fin de contribuir en la gestión universitaria.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, J.M. y Marlo, O.G. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan). Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf;jsessionid=A06FF9B4511874794A4F8A737D08FFCA?sequence=5
- Astete, C. (2017). *Que son los valores institucionales*. Recuperado de: <http://radiosfera.cl/que-son-los-valores-institucionales/>
- Barrio, J.M. (2004). *La importancia del respeto en la educación*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/834/83400715.pdf>
- Bravo, N. (1995). *Valores humanos*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/46002273/El-Respeto-Valor-Primario>
- Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. (1989). *Que es servicio y calidad*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf
- Casanova, F. (2002). *Formación profesional, productividad y trabajo decente Boletín N° 153*. Recuperadode: <http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/153/>
- Chávez, J. (2014). *Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Recuperado de: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/732/Tesis%20Ad144_Ch_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Recuperado de:
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Cuadros, E. (2017). *Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7658/Cuadros_GEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diego, O. (2009). Los valores en los códigos de gobierno de Estados Unidos, Reino Unido, España y México. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/58237?show=full>
- Elexpuru, I. y Medrano, C. (2001). *Desarrollo de los valores en las instituciones educativas*. Recuperado de:
<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP10784.pdf&area=E>
- Fundecopi (2018). *Valores institucionales*. Recuperado de:
<https://fundecopi.org.co/index.php/valores-institucionales>
- García, G.C. y Torres, J.A. (2017). *Actitud ética y desempeño laboral del servidor público de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes). Recuperado de:
http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/218/T037_42588768_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Granizo, P.D. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C. Callao, 2017*. (Tesis de Pregrado, UCV).
Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12442/Granizo_DPD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera, J. (s.f.). Rendimiento laboral y desempeño. Recuperado de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztlLUouLM_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPNQAAAA==WKE

Híjar, R., López, R. y Reyna, J. (2014). *Factores personales e institucionales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Noviembre – 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao). Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/Rosario_Tesis_titulo profesional_2015.pdf

Horse, C. (2018). *Cuál es la definición de desempeño laboral*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

Institución Universitaria ITSA (2017). *Valores institucionales*. Recuperado de: <http://www.itsa.edu.co/valores-institucionales>

Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Kant, E. (2011). *El respeto*.

Recuperado de: <http://valorrespetoterceros.blogspot.com/2011/02/el-respeto-para-emanuel-kant.html>

- Kotler, P. Bloom, P. y Hayes, T. (2010). *Definición de servicios*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Lamb, C., Hair, J. y McDaniel, C. (2010). *Definición de servicios*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Lavalle, R. (2017). *Definición y aplicación de los valores respeto y responsabilidad en una muestra de estudiantes de segundo y tercer grado de secundaria*. Recuperado de: <http://200.23.113.51/pdf/28817.pdf>
- Lozano, A. (2017) *Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Educativa Adventista Central Este en el año 2014*. (Tesis de maestría, Univerdiad Peruana Unión). Recuperado de:
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/287/Abeli_Tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malavé, J., Marín, M., Martineau, M., Montilla, S. (2017). Coeficiente de Correlación de Tau de Kendall-Universidad Central de Venezuela.
- Milkovich, G. y Boudrem, J. (1994). *Dirección y administración de los recursos humanos un enfoque de estrategia*.
- Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (2007). *Resolución No 21 del 2007 sobre evaluación del desempeño laboral*. Recuperado de:
https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Minjus (2017). *Manual de valores institucionales*. Recuperado de:
<https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/VALORES-INSTITUCIONALES.pdf>

Molano, O. (2007). *Identidad Cultural un Concepto que Evolucionan*. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/613/Mercado_ey.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morán, E. (2011). El respeto como valor. Recuperado de:

<http://www.repetoerlaynesmoran.blogspot.com/2011/04/el-respeto-como-valor-autor-erlaynes.html>

Ley Universitaria N° 30220 (2014).

Núñez, M. (2007). *La productividad: concepto y factores*. Recuperado de:

<http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>

Olalla, J. (2013). *La transparencia como un valor*. Recuperado de:

<http://www.newfield.cl/newsletters-antiguos/la-transparencia>

Palomino, C. y Huallanca, S. (2014). *Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Coopac. Santa María Magdalena*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Recuperado de:

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/776/Tesis%20Ad148_Pa1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta, R. (2012). *Formación Académica Estudiantil para la Praxis de la Responsabilidad Social Universitaria*. Venezuela: Universidad de Zulia.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31025702011.pdf>

Petrucci, L. (2007). *El respeto*.

<http://www.clavedevida.com.ar/self/evaluaciones/RESPETO.doc>

Porto, J. y Merino, M. (2008). *Definición de responsabilidad*. Recuperado de:

<https://definicion.de/responsabilidad/>

- Porto, J. y Gardey, A. (2008). *Definición de productividad*. Recuperado de <https://definicion.de/productividad/>
- Queipo, B. y Useche, M. (2002). *Desempeño laboral*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/docs/Desempe%C3%B1o-Laboral-P3ZJNAGFJ8GNZ>
- Rosales, J. (2012). Breve decálogo para Comunicar (I), actitud transparente. Recuperado de: <https://www.scoop.it/t/comunicacion-en-crisis/p/1908633062/2012/06/06/actitud-transparente-breve-decalogo-para-comunicar-i>
- Rojas, E. (2017). Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9082/Rojas_VEJ.pdf?sequence=1
- Ruiz, I. (2000). *Sistema de planeación para instituciones educativas*. Recuperado de: <https://periplosenred.blogspot.com/2011/12/que-son-la-vision-la-mision-y-los.html>
- Salmón, L. (2009). Que es la productividad. Recuperado de: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>
- Sánchez, J. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I. Perú.*(Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/202045283/DESEMPENO-LABORAL-DE-LOS-DOCENTES-DE-LA-FACULTAD-DE-INGENIERIA-QUIMICA-Y->

METALURGICA-DE-LA-UNIVERSIDAD-NACIONAL-JOSE-FAUSTINO-SANCHEZ-CARRION-DURANTE

- Sánchez, P. (2018). *Una guía útil sobre la responsabilidad*. Recuperado de:
<https://blog.cognifit.com/es/responsabilidad/>
- Sandhusen, R. (2010). *Definición de servicios*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2005). *Definición de servicios*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Uribe, C. (2004). *Competencia y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Recuperado de:
[file:///C:/Users/User/Downloads/TESIS%20AD29 Uri%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/TESIS%20AD29 Uri%20(1).pdf)
- Uslar, A. (2007). *Responsabilidad, responsabilidad social y responsabilidad social universitaria, perspectiva de tres conceptos*. Recuperado de:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/vol18n1/art2.pdf>
- Vargas, L.F. (2015). *Los valores institucionales y la cultura empresarial de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho, periodo 2015*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Ayacucho, Perú.
- Zamora, P. y Rolando; F. (1996). *Cuestiones Teóricas de la Identidad Cultural*. Recuperado de:
<http://www.ramwan.net/restrepo/identidad/la%20cuestion%20de%20la%20identidad%20cultural.pdf>

Zeithmal, V., Valerie, A. y Bitner J. (2004). Que es servicio y calidad.

Recuperado:http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_m_m/capitulo2.pdf

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Valores institucionales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>1. Problema general ¿En qué medida los valores institucionales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019?</p> <p>2. Problemas específicos a) ¿En qué medida la responsabilidad se relaciona con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019? b) ¿Cómo la transparencia se relaciona con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019? c) ¿De qué manera el respeto se relaciona con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019? d) ¿En qué medida la identidad cultura se relaciona con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019?</p>	<p>1. Objetivo general Analizar los valores institucionales a través de encuestas para determinar la relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.</p> <p>2. Objetivos específicos a) Conocer en qué medida la responsabilidad se relacionan con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. b) Determinar cómo la transparencia se relaciona con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. c) Conocer de qué manera el respeto se relacionan con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. d) Conocer en qué medida la identidad cultura se relaciona con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.</p>	<p>1. Hipótesis general Los valores institucionales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.</p> <p>2. Hipótesis específicas a) La responsabilidad se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. b) La transparencia se relaciona directamente con la actitud de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. c) El respeto se relacionan directamente con los servicios de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019. d) La identidad cultura se relaciona directamente con el rendimiento de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019.</p>	<p>1. Variable uno X. Valores institucionales</p> <p>Dimensiones x1. Responsabilidad x2. Transparencia x3. Respeto x4. Identidad cultural</p> <p>2. Variable dos Y. Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones y1. Productividad y2. Actitud y3. Servicios y4. Rendimiento</p>	<p>1. Tipo de investigación. Sincrónica</p> <p>2. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional.</p> <p>3. Universo, Población y muestra Universo = 465 Población = 420 Muestra = 201 trabajadores</p> <p>4. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Cuestionario, valores institucionales (X)

Detalles:

Sr., Srta., muy buenas tardes. Mediante el presente cuestionario se pretende recabar datos de primera mano para hacer realidad la investigación: “Valores institucionales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019”. Favor su atención al leer las siguientes afirmaciones, elegir una sola alternativa marcando con franqueza con una equis (X) la respuesta seleccionada.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensiones/ Ítems	Escala				
Responsabilidad					
1. Aquí se cumple lo que se compromete					
2. Se asume las consecuencias de las acciones y decisiones					
3. Aquí se cumple las tareas encomendadas					
4. Siempre se tiene en cuenta la noción de cumplimiento					
Transparencia					
5. Se comunica siempre la administración de los recursos financieros					
6. Se comunica siempre la administración de los recursos humanos					
7. La información se pone a disposición de la comunidad universitaria					
8. Se pone a disposición la evidencia de la gestión					
Respeto					

9. Se establece con claridad hasta donde llegan nuestras posibilidades de hacer o no hacer					
10. Se conoce donde empiezan las posibilidades de los demás					
11. “El respeto es la base de toda convivencia en sociedad					
12. La base de nuestro actuar como organización se sustenta en las leyes y reglamentos”					
Identidad cultural					
13. “Fortalecemos nuestra individualidad institucional construida en relación a espacio y tiempo, con tradición cultural					
14. Nos identificamos plenamente con el contexto donde implementamos las estrategias de cambio					
15. Somos una organización que se orienta a generar transformaciones sociales”					
16. Se respeta las expresiones históricas de nuestro pueblo.					

Anexo 3: Cuestionario, desempeño laboral (Y)

Detalles:

Sr., Srta., muy buenas tardes. Mediante el presente cuestionario se pretende recabar datos de primera mano para hacer realidad la investigación: “Valores institucionales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2019”. Favor su atención al leer las siguientes afirmaciones, elegir una sola alternativa marcando con franqueza con una equis (X) la respuesta seleccionada.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensiones/ Ítems	Escala				
Productividad					
17. Actualmente es regular su desempeño laboral					
18. “Las recompensas recibidas van de acorde a su productividad					
19. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo					
20. Le parece que se logran los resultados deseados en su departamento					
21. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades”					
Servicios					
22. “Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo					
23. En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad					
24. El trabajo que desempeño es digno para mi persona					
25. Cree que se brinda un servicio total al usuario					
26. Los servicios que ofrecemos son de alta calidad”					

Rendimiento					
27. “La actividad productiva de nuestra institución es bien valorada por nuestros usuarios					
28. Mi puesto de trabajo me exige desarrollar actividades variadas					
29. El servicio que presto me hace sentirme útil y capaz					
30. Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades”					
31. El rendimiento se mide de manera individual					
Actitud					
32. “Percibo que la equidad y justicia es igual para todos					
33. Este trabajo me satisface todas mis necesidades					
34. El laborar para esta institución es de satisfacción personal					
35. Los factores que rodean el entorno son motivos de mi comportamiento					
36. Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional”					

Anexo 4. Análisis de fiabilidad de la variable valores institucionales**“Estadísticas de fiabilidad”**

Alfa de Cronbach	“Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados”	N de elementos
.989	.990	16

“Estadísticas de total de elemento”

	“Media de escala si el elemento se ha suprimido”	“Varianza de escala si el elemento se ha suprimido”	“Correlación total de elementos corregida”	“Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido”
x1	60.34	117.435	.932	.988
x2	60.26	120.923	.883	.988
x3	60.02	123.314	.914	.988
x4	60.06	119.486	.955	.987
x5	60.25	115.410	.956	.987
x6	60.43	113.257	.951	.988
x7	60.20	117.080	.963	.987
x8	60.33	114.373	.952	.988
x9	60.22	122.305	.883	.988
x10	60.13	119.753	.949	.987
x11	59.88	127.389	.779	.990
x12	59.98	121.674	.933	.988
x13	60.02	120.464	.949	.987
x14	60.04	119.858	.953	.987
x15	60.00	120.335	.901	.988
x16	60.07	118.759	.960	.987

Anexo 5. Análisis de fiabilidad de la variable desempeño laboral

“Estadísticas de fiabilidad”

Alfa de Cronbach	“Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados”	N de elementos
.991	.993	20

“Estadísticas de total de elemento”

	“Media de escala si el elemento se ha suprimido”	“Varianza de escala si el elemento se ha suprimido”	“Correlación total de elementos corregida”	“Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido”
y1	74.51	207.291	.917	.991
y2	75.03	197.264	.939	.991
y3	74.96	200.223	.925	.991
y4	74.42	204.124	.955	.991
y5	74.96	197.953	.939	.991
y6	74.35	206.958	.924	.991
y7	74.99	196.890	.938	.991
y8	74.45	202.609	.961	.991
y9	74.82	201.018	.918	.991
y10	74.52	206.841	.920	.991
y11	74.40	207.492	.929	.991
y12	74.50	201.861	.958	.991
y13	74.30	207.710	.903	.991
y14	74.26	209.165	.880	.991
y15	74.46	203.000	.958	.991
y16	74.44	203.008	.959	.991
y17	74.82	203.648	.895	.991
y18	74.41	206.884	.938	.991
y19	74.60	200.242	.940	.991
y20	74.43	205.057	.939	.991



UNSCH

ESCUELA DE
POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 069-2023-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. FREDY TORIBIO CABRERA AMASIFUEN
MAESTRÍA:	CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN:	GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS:	VALORES INSTITUCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, 2019
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	19% de similitud
N° DE TRABAJO:	2030424149
FECHA:	06-mar.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 06 de marzo del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Galyana Asto Peña
Responsable Área Académica

VALORES INSTITUCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, 2019

por Fredy Toribio Cabrera Amasifuen

Fecha de entrega: 06-mar-2023 12:48p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2030424149

Nombre del archivo: Tesis._Fredy_Toribio_Cabrera_Amasifun.docx (671.17K)

Total de palabras: 14166

Total de caracteres: 82287

VALORES INSTITUCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

12%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.peru.gob.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.upci.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9 Submitted to ESIC Business & Marketing School <1 %
Trabajo del estudiante

10 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru <1 %
Trabajo del estudiante

11 repositorio.uss.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words