

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACION

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



“EL DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, ENERO A JUNIO 2017”.

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ADMINSTRACION**

AUTOR (A):

BACH. BERSAVIT YOVANA FERRO HUAMANI

Abancay, febrero de 2018

APURÍMAC - P E R Ú

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“EL DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, ENERO A JUNIO 2017”.

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

AUTOR (A):

BACH. BERSAVIT YOVANA FERRO HUAMANI

Abancay, febrero de 2018

APURÍMAC - P E R Ú



**“EL DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA
CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC,
ENERO A JUNIO 2017”.**

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con mucho amor y respeto a mis padres Santusa Huamani Borda y Virgilio Ferro Kcacha, que incansablemente me apoyan en mi incesante afán de logro de mis objetivos.

A mis hermanos Rosaura, Rosmery y Saúl por su amor y cariño, porque cada día me acompañan y motivan en mi crecimiento personal y profesinal.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

También agradezco a mis padres por todo el apoyo brindado a lo largo de mi vida profesional. Y por darme la oportunidad de cumplir mis metas trazadas. Y por ser ejemplos de mi vida.

A los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurima, quienes contribuyeron en el desarrollar del presente trabajo, por brindarme las facilidades necesarias para el caso; y a todos quienes hicieron posible la realización de esta tesis, por su ayuda y apoyo desinteresado.

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. LEONARDO ADOLFO PRADO CARDENAS
RECTOR

Dr. ROLANDO RAMOS OBREGON
VICERRECTOR ACADÉMICO

DRA. IRIS EUFEMIA PAREDES GONZALES
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



**AUTORIDADES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN**

MG. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION

DR. VÍCTOR CARMELINO VARGAS GODOY
DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

MG. SILVIA SOLEDAD LÓPEZ IBAÑEZ
DIRECTORA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DOCENTE PRINCIPAL TC
MG. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO
PRESIDENTE DE JURADO


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DOCENTE - DAA
DR. JOSÉ YUBERTO VILCA CCOLQUE
PRIMER MIEMBRO


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DOCENTE - DAA
MG. MÁXIMO SOTO PAREJAS
SEGUNDO MIEMBRO

CONFORMIDAD DE TESIS

El que suscribe **DR. DANIEL AMILCAR PINTO PAGAÇA** Docente de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, **ASESOR** del Proyecto de Investigación Científica y Tesis Universitaria (Informe Final) denominado * **EL DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, ENERO A JUNIO 2017** presentado por la **Bachiller Ferro Huamani Bersavit Yovana**, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El estudio ha sido desarrollado dentro de los requerimientos de la metodología de investigación científica (forma y fondo), así mismo, se acoge con las exigencias del contenido estructural y de procedimientos estipulados en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac y Plan Curricular de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Administración.

Por lo anteriormente sustentado y en mi condición de asesor, ante las autoridades y Jurados de Evaluación, Sustentación y Defensa de Tesis, doy la **CONFORMIDAD** pertinente para los procedimientos académicos y administrativos que amerita optar el Título Profesional.

Abancay, 02 de febrero de 2018


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Abogado Dr. Daniel Amilcar Pinto Pagaça
REG. N.º 201.048
PROFESOR PRINCIPAL

CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

EL ESPECIALISTA EN CORRECCIÓN DE LETRAS QUIEN SUSCRIBE

HACE CONSTAR

Que, corregí la estructura externa consistente en la gramática, ortografía y semántica contextual del informe final de la tesis titulada: "EL DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, ENERO A JUNIO 2017"; presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas: FERRO HUAMANI Bersavit Yovana, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Se expide la presente constancia, a solicitud de las interesadas para los fines que estime conveniente.

Abancay, 31 de enero de 2018.


Prof. Julio Cesar Damián Juárez
DNI: 70762482
LINGÜISTA

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



149

premio de haber llegado por escrito las observaciones del caso a la
valentante para su levantamiento respectivo y declaración de expedido
para el empujado final, se concluye este acto académico siendo
las doce con treinta minutos del medio día del mismo día y en
señal de conformidad firman los presentes.

Micaela Bastidas
Docente Principal "A"

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
José Luis Vilca Cordero
Docente - DAA

Lirio Adán
Docente Nue. Ordinaria

EL SECRETARIO GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
BASTIDAS DE APURÍMAC

CERTIFICA:

Que el presente documento
Es copia fiel del original que obra en
Los archivos de esta institución y los
Que me remito en caso necesario.

Abancay, 30 ENE. 2018

Bernard Yonema Fero Huamani

DNI: 31795208

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Micaela Bastidas
Secretario General

-Acta de Sustentación y Defensa de Tesis de los
bachilleres Roger Arcos Bautista y Milca Teresa
Torres Chipana

En el Auditorium de la Facultad de Administración, situado en la ciudad
Universitaria de Tamburco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de
Apurímac, a horas once de la mañana del día diecisiete de Enero del
dos mil dieciocho, se reunieron los miembros del jurado evaluador del in-
forme final de tesis Universitaria presidido por el Dr. Freddy Vega Loayza
Dr. Victor Carmelina Vargas Gorday y Mgl. Silvio Soledad Lopez Ibañez
en cumplimiento al Memorando Múltiple N° 006-2018-D-EADA-FA-
UNAMBA con el cual se comunica la hora y fecha de sustentación
del informe final intitulada "La Gestión por Competencias y Desempeño
Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017"
desarrollado por los Bachilleres Roger Arcos Bautista y Milca Teresa Torres
Chipana aspirantes a obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración, cuyo proyecto de tesis fue aprobado con resolución
Desampl N° 006-2017-D-FA-UNAMBA con fecha treinta y uno de Agosto
del año dos mil diecisiete y con informe N° 01-2017-MGFVI-FA-
UNAMBA presentado por el presidente del Jurado Evaluador, declarando

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I	1
CAPITULO II	4
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
A NIVEL INTERNACIONAL.	4
2.2. MARCO TEÓRICO	11
2.2.1. Desempeño laboral	11
2.2.2. Definición.....	11
2.2.2.1. Desempeño individual.....	13
2.2.2.2. Desempeño contextual.....	16
2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	17
2.2.2.4. Factores de motivación y su relación con desempeño laboral	18
2.2.2.5. El desempeño laboral como función de la motivación.	24
2.2.2.6. Resultados esperados en el ambiente laboral	25
2.2.2.7. Nivel de motivación del empleado y desempeño del trabajo.....	27
2.2.2.8. Foco de evaluación del desempeño en las organizaciones públicas.....	28
2.2.2.9. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	28
2.2.2.10. La evaluación del desempeño:	31
2.2.3. Calidad de servicio.....	33
2.2.3.1. Definición de Calidad	33
2.2.3.2. Principios básicos de calidad.....	34
2.2.3.3. Dimensiones principales de la calidad.....	35
2.2.3.4. Servicio	36
2.2.3.5. Características de los servicios.....	36
2.2.3.6. Calidad del servicio:	37
2.2.3.7. Dimensiones de la calidad de servicio	43
CAPITULO III.....	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	48
3.1.1. Tipo de Investigación.....	48
3.1.2. Nivel de investigación.....	48
3.2. Método y diseño de investigación.....	49
3.2.1. Método de investigación	49
3.2.2. Diseño de investigación	49
3.3. Población.....	50
3.3.1. Características y delimitación.....	50
3.3.2. Ubicación – espacio temporal	51
3.3.3. Técnica de muestreo probabilístico	51

3.4.	Muestra	51
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	56
3.6.1.	Hipótesis general	56
3.6.2.	Hipótesis específicas.....	56
CAPITULO IV		57
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		57
4.1.	RESULTADOS.....	57
4.1.1.	DESEMPEÑO LABORAL	57
4.1.1.1.	DESEMPEÑO INDIVIDUAL	59
4.1.1.2.	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	60
4.1.2.	CALIDAD DEL SERVICIO.....	62
4.1.2.1.	ELEMENTO TANGIBLES	63
4.1.2.2.	FIABILIDAD	65
4.1.2.3.	CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	66
4.1.2.4.	SEGURIDAD.....	67
4.1.2.5.	EMPATÍA.....	69
4.2.	CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	71
4.3.	DISCUSIÓN.....	77
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES		82
BIBLIOGRAFÍA		83
ANEXOS.....		85
.....		120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Docentes de la UNAMBA	50
Tabla 2: Docentes de la UNAMBA	52
Tabla 3: Docentes de la UNAMBA	53
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad.....	55
Tabla 5: Desempeño laboral	58
Tabla 6: Desempeño individual	59
Tabla 7: Desempeño contextual	61
Tabla 8: Calidad del servicio	62
Tabla 9: Elementos tangibles	64
Tabla 10: Fiabilidad	65
Tabla 11: Capacidad de respuesta	67
Tabla 12: Seguridad	68
Tabla 13: Empatía.....	70
Tabla 14: Hipótesis general.....	71
Tabla 15: Correlación de Pearson	72
Tabla 16: Hipótesis específico 1	73
Tabla 17: Correlación de Pearson	74
Tabla 18: Hipótesis específico 2	75
Tabla 19: Correlación de Pearson	76
Tabla 20: ¿En su apreciación, considera Ud. que los administrativos realizan un trabajo de calidad?	88
Tabla 21: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran iniciativa en el cumplimiento de sus funciones?	89
Tabla 22: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran conocimientos técnicos en su desempeño laboral?	90
Tabla 23: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?.....	91
Tabla 24: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?.....	92
Tabla 25: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos muestran un adecuado comportamiento a nivel de desempeño laboral?	93
Tabla 26: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran capacidad para resolver problemas institucionales?	94
Tabla 27: ¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales entre trabajadores son adecuados?	95
Tabla 28: ¿Considera que se practica el trabajo en equipo a nivel institucional?	96
Tabla 29: ¿Considera que los trabajadores Administrativos muestran compromiso con la universidad?	97
Tabla 30: ¿Considera Ud. que a nivel institucional se promueve el reconocimiento de un trabajo bien realizado en los trabajadores administrativos?	98
Tabla 31: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran satisfacción laboral a nivel institucional?.....	99
Tabla 32: ¿Percibe Ud. que los trabajadores administrativos de la universidad se identifican con la institución?	100
Tabla 33: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran corteses con los usuarios y compañeros?	101
Tabla 34: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una adecuada orientación a los usuarios?	102

Tabla 35: ¿Considera que la institución se preocupa en el equipamiento de las unidades administrativas?	103
Tabla 36: ¿Considera que la institución se preocupa en presentar una instalación física aceptable para los trabajadores?	104
Tabla 37: ¿Considera Ud. que la institución se preocupa por el mantenimiento de los muebles y equipos?	105
Tabla 38: ¿Considera que la institución provee los suministros de oficina para que los trabajadores Administrativos cumplan con las labores establecidas?	106
Tabla 39: ¿Considera que los trabajadores Administrativo cumplen las promesas establecidas a nivel de servicio al usuario?	107
Tabla 40: ¿Considera que la atención de los trabajadores Administrativos es inmediata para el usuario?	108
Tabla 41: ¿Percibe Ud. que la atención se realiza respetando los derechos del trabajador y del usuario?	109
Tabla 42: ¿Percibe Ud. que el servicio que se brinda al usuario es de garantía?	110
Tabla 43: ¿Considera que la comunicación de los trabajadores administrativos con los usuarios es aceptable?	111
Tabla 44: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una atención rápida y adecuada al usuario?	112
Tabla 45: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan apoyo al usuario para solucionar sus problemas?	113
Tabla 46: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran creatividad frente al cumplimiento de sus funciones?	114
Tabla 47: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos, muestran una actitud colaboradora frente a los usuarios?	115
Tabla 48: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran profesionalismo cuando se dirigen a los usuarios?	116
Tabla 49: ¿Considera que los trabajadores administrativos actúan con cortesía y amabilidad frente a los usuarios?	117
Tabla 50: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran en el servicio credibilidad al usuarios?	118
Tabla 51: ¿Considera que los trabajadores administrativos muestran confianza cuando atienden a los usuarios?	119
Tabla 52: ¿Considera que los trabajadores administrativos realizan una atención individualizada al cliente?	120
Tabla 53: ¿Considera que los trabajadores Administrativos tienen una comunicación fluida con el usuario?	121
Tabla 54: ¿Considera que los horarios de atención brindada por los trabajadores son aceptados por los usuarios?	122
Tabla 55: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran comprensivos con los usuarios?	123
Tabla 56: ¿Considera que los trabajadores administrativos saben priorizar a los usuarios según la urgencia de sus necesidades?	124

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: El desempeño optimo laboral	25
Figura 2: Ciclo para la acción motivación-desempeño.....	26
Figura 3: Concepto sustractivo de calidad de servicio	45
Figura 4: COMPONENTES DE CALIDAD EN EL SERVICIO.....	47
Figura 5: Desempeño laboral	58
Figura 6: Desempeño individual	60
Figura 7: Desempeño contextual.....	61
Figura 8: Calidad del servicio	63
Figura 9 : Elementos tangibles	64
Figura 10: Fiabilidad.....	66
Figura 11: Capacidad de respuesta.....	67
Figura 12: Seguridad.....	69
Figura 13: Empatía	70
Figura 14: Hipotesis general	71
Figura 15: Hipótesis especifica 1	73
Figura 16: Hipótesis especifico 2.....	75
Figura 17: ¿En su apreciación, considera Ud. que los administrativos realizan un trabajo de calidad?...88	
Figura 18: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran iniciativa en el cumplimiento de sus funciones?	89
Figura 19 : ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran conocimientos técnicos en su desempeño laboral?	90
Figura 20: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?.....	91
Figura 21: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?.....	92
Figura 22 Figura 18 : ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos muestran un adecuado comportamiento a nivel de desempeño laboral?.....	93
Figura 23: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran capacidad para resolver problemas institucionales?	94
Figura 24 : ¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales entre trabajadores son adecuados?	95
Figura 25: ¿Considera que se practica el trabajo en equipo a nivel institucional?	96
Figura 26: ¿Considera que los trabajadores Administrativos muestran compromiso con la universidad?	97
Figura 27: ¿Considera Ud. que a nivel institucional se promueve el reconocimiento de un trabajo bien realizado en los trabajadores administrativos?	98
Figura 28: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran satisfacción laboral a nivel institucional?.....	99
Figura 29: ¿Percibe Ud. que los trabajadores administrativos de la universidad se identifican con la institución?	100
Figura 30: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran corteses con los usuarios y compañeros?	101
Figura 31: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una adecuada orientación a los usuarios?	102
Figura 32: ¿Considera que la institución se preocupa en el equipamiento de las unidades administrativas?	103

Figura 33: ¿Considera que la institución se preocupa en presentar una instalación física aceptable para los trabajadores?	104
Figura 34: ¿Considera Ud. que la institución se preocupa por el mantenimiento de los muebles y equipos?.....	105
Figura 35: ¿Considera que la institución provee los suministros de oficina para que los trabajadores Administrativos cumplan con las labores establecidas?	106
Figura 36: ¿Considera que los trabajadores Administrativo cumplen las promesas establecidas a nivel de servicio al usuario?	107
Figura 37: ¿Considera que la atención de los trabajadores Administrativos es inmediata para el usuario?.....	108
Figura 38: ¿Percibe Ud. que la atención se realiza respetando los derechos del trabajador y del usuario?	109
Figura 39: ¿Percibe Ud. que el servicio que se brinda al usuario es de garantía?.....	110
Figura 40: ¿Considera que la comunicación de los trabajadores administrativos con los usuarios es aceptable?	111
Figura 41: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una atención rápida y adecuada al usuario?.....	112
Figura 42: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan apoyo al usuario para solucionar sus problemas?.....	113
Figura 43: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran creatividad frente al cumplimiento de sus funciones?	114
Figura 44: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos, muestran una actitud colaboradora frente a los usuarios?.....	115
Figura 45: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran profesionalismo cuando se dirigen a los usuarios?.....	116
Figura 46: ¿Considera que los trabajadores administrativos actúan con cortesía y amabilidad frente a los usuarios?	117
Figura 47:¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran en el servicio credibilidad al usuarios?	118
Figura 48: ¿Considera que los trabajadores administrativos muestran confianza cuando atienden a los usuarios?	119
Figura 49: ¿Considera que los trabajadores administrativos realizan una atención individualizada al cliente?.....	120
Figura 50:¿Considera que los trabajadores Administrativos tienen una comunicación fluida con el usuario?.....	121
Figura 51:¿Considera que los horarios de atención brindada por los trabajadores son aceptados por los usuarios?	122
Figura 52: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran comprensivos con los usuarios?	123
Figura 53: ¿Considera que los trabajadores administrativos saben priorizar a los usuarios según la urgencia de sus necesidades?	124

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo de determinar la relacion entre el Desempeño Laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Para el desarrollo de la investigacion. Se ha optado el tipo de investigación básica, nivel correlacional - descriptivo, método deductivo y un diseño no experimental, transaccional – correlacional. La población de 279 de docentes nombrados y contrados, y con una muestra de 92, se utilizo con un método probabilístico estratificado, donde este tipo de muestreo trata de dividir a la población en estratos, agrupándolos bajo características similares que permitan lograr en el estudio una inferencia coherente de los resultados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó en 36 preguntas y con cinco alternativas de respuesta. Las conclusiones a las que se llego mediante este estudio, muestran que el personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, que casi nunca logran un desempeño favorable. Con respecto al objetivo general se observa que el desempeño laboral se relaciona favorablemente con la calidad del servicio, ya que el desempeño es un factor importante para el desarrollo y éxito de la institución.

Palabras clave: desempeño laboral, calidad del servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between Labor Performance and the Quality of service of the administrative staff of the National University Micaela Bastidas de Apurímac.

For the development of research. The type of basic research, correlation - descriptive level, deductive method and a non - experimental, transactional - correlational design has been chosen. The population of 279 of teachers named and contracted, and with a sample of 92, was used with a stratified probabilistic method, where this type of sampling tries to divide the population into strata, grouping them under similar characteristics that allow to achieve in the study a coherent inference of the results. The questionnaire was applied to collect the information, which consisted of 36 questions and five response alternatives. The conclusions reached through this study show that the administrative staff of the National University Micaela Bastidas de Apurimac, who almost never achieve a favorable performance. With regard to the general objective, it is observed that the work performance is related favorably with the quality of the service, since the performance is an important factor for the development and success of the institution.

Keywords: work performance, quality of service.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones viven constante cambio que les permite mantener un nivel de existencia mayor en referencia al desempeño laboral y la calidad del servicio que estas presten, es por ello que la investigación sobre estas dos variables antes mencionadas, constituye una forma de predecir el éxito general de la organización. Si bien es cierto, una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan en conjunto para lograr y alcanzar un propósito determinado. Toda institución tiene un objetivo o una meta trazada una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos.

La Universidad como institución Educativa es una organización y esta conformada por un grupo de elementos interrelacionados entre si, tales como: estructura organizacional, los procesos y lo mas importante la conducta del recurso humano parte principal de una organización, la interrelacion de todos estos elementos producen patrones de relacion variados y específicos que conecten en lo que se va a denominar desempeño laboral.

Por otro lado, la administración y el adecuado manejo de los recursos van a determinar en gran parte, la dinámica de crecimiento, desarrollo y consolidación de toda institución. Si bien es cierto, toda organización, cualquiera sea su razón social, el factor humano es el recurso indispensable y fundamental, para su funcionamiento. Por lo que es imprescindible que el mismo, posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal

pasa a ocupar un lugar privilegiado en la institución, convirtiéndose en un elemento estratégico clave de éxito.

Ahora bien, el hombre para lograr los objetivos y metas que se propone alcanzar no actúa aisladamente, por cuanto debe relacionarse con el respeto de los individuos que integran el entorno de la institución, de tal manera de lograr su adaptación al medio en el que se desenvuelven. En este orden de ideas, las instituciones pueden influir en la vida diaria del personal para su desempeño, así como la calidad y sistema de vida de un individuo.

De acuerdo con el planteamiento, se hace evidente que las organizaciones en este caso, universitarias, tanto a nivel público como privado están basadas en la burocracia, la cual representa una estructura jerárquica piramidal o conocida también como cadena de mando, con actividades y objetivos determinados, especificaciones de las tareas, además de reglamentos bien definidos. Sin embargo, hay que mencionar este método de administración, existente desde hace muchos años se ha traducido en lentitud de las actividades debido a la repetitividad de las mismas que lo permite verlo como muy monótono y muchas veces produce ineficiencia en los procesos e influye en el resultado las cuales las hace que no se cumplan a cabalidad.

En consecuencia, un manejo inadecuado de algunos de los procesos que se lleven a cabo dentro de las funciones que desempeñen cada uno de los trabajadores, podría afectar la buena prestación del servicio en la institución, y esto tendría un impacto en la calidad del servicio que se ofrece al estudiantado afectando la productividad de la institución por cuanto el nivel de la matrícula estudiantil podría disminuir y, por ende, no llegar a cubrir las necesidades de formación académica que exige la sociedad.

De ahí el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a fin de formular lineamientos estratégicos de calidad del servicio dirigidos a los empleados en el área de mejorar el desempeño laboral en estas instituciones de educación superior.

De esta manera, se espera que estas organizaciones tengan un nivel de transformación que les permita mejorar sus procesos en función a las metas planeadas, tomando en cuenta la satisfacción laboral de los empleados, lo cual incidirá en el ambiente general de la organización que a su vez, le permitirá optimizar la calidad del servicio que estos ofrezcan, con el objetivo de formar un recurso humano altamente calificado con capacidades para afrontar los cambios del entorno, tanto tecnológico, económicos, científicos entre otros, que se pueda presentar en el entorno. Para cumplir con este propósito, se divide el trabajo en cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación.

En el Capítulo I, se presenta la introducción donde se hace una descripción de la investigación. En el Capítulo II, se identifica las bases teóricas establecidas sobre el desempeño laboral y la calidad del servicio, así como la definición de las variables, de igual manera, se establece el capítulo III, en el cual se describe la parte metodológico, especificando el tipo y el diseño de la investigación, población, muestra y muestreo, técnica e instrumento de recolección de datos. Por último en el capítulo IV, se concretaron los resultados de la investigación, mediante su análisis y discusión. De acuerdo con esta distribución, el trabajo culminó con presentación de las respectivas conclusiones y recomendaciones del estudio, en concordancia con los objetivos señalados.

CAPITULO II

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A NIVEL INTERNACIONAL.

Para desarrollar el presente trabajo se ha tomado en consideración las siguientes investigaciones previas sobre el problema presentado:

De (Romero & Urdaneta, 2009), con el propósito de optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE). Con el tema: “EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDAD PRIVADAS.” La finalidad del presente investigación es para determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en las universidades; también para conocer los factores que caracterizan el desempeño laboral del personal administrativo como: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas, por otra parte la calidad del servicio que presta refleja indicadores importantes que se deben mejorar las condiciones laborales.

El tipo de investigación es de tipo correlacional descriptivo, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental, transaccional – correlacional. Se trabajó con un censo poblacional de 230, no probabilístico a juicio del investigador, también llamada muestra. Se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuesta, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alpha de cronbach, dando

como resultado un alto porcentaje de 0.708 en la variable desempeño laboral la cual resulto ser confiable, en cuanto a la calidad prestada a los estudiantes por parte de los coordinadores con una confiabilidad de 0.937 el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto, se presente un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidad y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativa: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas, Por otra parte la calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funcionarios de trabajo, entre otras.

- En cuanto conocimientos, la mayoría de los empleados demuestran interés por obtener conocimientos necesarios de su puesto de trabajo, poseen aspectos conceptuales prácticos y tienen conocimiento de los procesos administrativos.
- En referencia al aspecto personal, para los estudiantes de estas instituciones universitarias es importante, la pulcritud al vestir del personal administrativo, seguido de los hábitos de higiene, la imagen cordial y el uso correcto del uniforme, estos aspectos son definitivos al momento de elegir donde formarse como profesional..

De (Vargas, 2011) de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador; presente trabajo “EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SAFE DRIVE DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

La presente investigación se realizó en la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato, teniendo como objetivo determinar el deficiente desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio.

La metodología que se aplicó en la ejecución del informe es cuali- cuantitativa, es decir analizar los resultados obtenidos y proponer alternativas de solución, el tipo de investigación correlacional, descriptiva, de campo y la encuesta dirigida a los clientes internos y externos, me permitió obtener información acertada de los problemas que se venían suscitando en la empresa, reflejando la desmotivación, estrés y la falta de capacitación al personal, lo cual influye directamente en la calidad del servicio.

Teniendo como resultado que un 89.6% de los encuestados opinan que la empresa debería preocuparse en el grado de capacitación para que el mejore su desempeño laboral, concluyendo así que es preciso elaborar un plan de capacitación que cumpla con las necesidades y exigencias de los empleados y con esto mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, y a su vez la calidad del servicio que oferta la empresa y de esta manera evitar que la competencia tenga ventaja competitiva y por ende que “SAFE DRIVE” cumpla con sus objetivos y expectativas.

A NIVEL NACIONAL

De (SALINAS, 2010) con el propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración de la UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA de la ciudad de Tacna – Perú 2010; con el tema “INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN SOPORTE REGIONAL X DEL BANCO DE LA NACIÓN, PERIODO 2008-2009” El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el propósito de Determinar cómo influyen los factores de la motivación en el desempeño laboral-de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, durante el período 2008 - 2009. Para ello se estableció la siguiente hipótesis: Los factores de la motivación influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, durante el período 2008 - 2009. El tipo de investigación es básica, de naturaleza descriptiva correlacional debido a que está basado en especificar propiedades, características y medir rasgos importantes; así como determinar la relación de las variables a estudio: factores de la motivación y desempeño laboral. Para tal propósito se consideró la información obtenida a través de la aplicación del Cuestionario sobre Motivación Laboral y la Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que los factores de la motivación influyen directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, durante el período 2008- 2009.

- Los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación; son los: premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la falta de capacitación.
 - El desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación se caracteriza por sus bajos niveles de productividad (utilización de recursos, calidad, oportunidad, responsabilidad, cantidad y conocimiento del trabajo) y conducta laboral (compromiso institucional, trabajo en equipo, iniciativa, confiabilidad, colaboración y atención al usuario), alcanzando para ello una puntuación de 176 puntos aproximadamente.
 - Los factores de la motivación influyen en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación, periodo 2008- 2009; por cuanto se ha determinado que los premios y recompensas, la necesidad de afiliación y aceptación y la falta de capacitación, son inadecuados.
- Y el desempeño laboral de los trabajadores de la División Soporte Regional X del Banco de la Nación; se caracteriza por sus bajos niveles de productividad y conducta laboral.

A NIVEL REGIONAL

De (QUISPE, 2015) con el proposito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS de Andahuaylas 2015; con el tema “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015.” La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesta por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe unacorrelación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que

se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha.

- Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. En la tabla 13 la evidencia estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

2.2.MARCO TEÓRICO

2.2.1. Desempeño laboral

2.2.2. Definición

(Chiavenato, 2001). El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”(p.359). Otros como (Milkovich & Boudrem, 1994), consideran otra 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.

(Vargas, 2002) El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

(Quintero, Africano, & Faría, 2008, pág. 33), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, pág. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Robbins (2007, pág. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño, este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes que ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

En definitiva sí, cuanto más motivada se encuentre una persona hacia algo, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras más motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para hacerlo.

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de deserción, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

El nivel de desempeño de un servidor está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso). Estos resultados del trabajo, pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados. Finalmente, el nivel de satisfacción de la necesidad influye en la motivación.

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Según la Real Academia Española, desempeño es actuar, trabajar, dedicarse a una actividad.

2.2.2.1. Desempeño individual

Debido a que la presente investigación se basa en el análisis del desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil, en el siguiente apartado se profundiza en la comprensión de este concepto. El Instituto de Prevención y Asistencia Social para el personal del Ministerio de Educación de Venezuela (IPASME, 2013) conceptualiza al desempeño individual como el logro que cada empleado debe alcanzar durante un periodo específico en el marco de acción de su unidad.

Modelos para mejorar el desempeño individual.

Tecnología del Desempeño Humano. Comúnmente llamada HPT, por sus siglas en inglés (Human Performance Technology), es una metodología sistémica para lograr de forma integral la mejora continua y sostenible del desempeño individual, grupal y organizacional que fue postulada inicialmente por Tom Gilbert, Roger Kaufman y Robert Mager como un modelo de

trabajo interdisciplinario que permitiera tanto a administradores, supervisores y especialistas trabajar de forma conjunta y coordinada en la mejora del desempeño aplicando diversos métodos con un plan y estrategia común. El propósito del modelo es servir como marco de referencia común, y facilitar el trabajo en equipo sobre los problemas al mismo tiempo que genera una visión sistémica del proceso, (Bernárdez, 2006). Este autor define cinco fases sistémicas para la implementación de proyectos de mejora del desempeño que están dirigidas no solamente al estudio del desempeño, sino a la implantación de sistemas autosostenibles de desempeño.

Modelo de Brethower: El proceso que describe Brethower (2006) inicia con una petición o la obtención de una oportunidad y éste requiere una búsqueda tenaz de respuestas a preguntas fundamentales y la información que se genere de dichas respuestas debe de organizarse de manera que guíe en decisiones que al momento de ser implementadas mejoren el desempeño. El autor se refiere a que no sólo se busca cambiar el desempeño, sino mejorarlo ya que mejorarlo es mucho más difícil y de más valor que tan solo cambiarlo. De igual forma, hace énfasis en que encontrar el sentido de dirección para una mejora del desempeño requiere realizar preguntas correctas con la finalidad de obtener información acerca del contexto en el que ocurrirá el esfuerzo; buscar problemas críticos que enfrenta la organización y su gente; convertir datos a información; y, organizar la información de manera que pueda ser ligada a la acción.

Modelo de Gerson. Gerson (2006) menciona que en la actualidad, tanto en escuelas como en negocios las personas solo se enfocan en lo malo que sucedió, en los errores cometidos, y en lo que deben hacer para que no vuelvan a suceder, pero pocas veces se enfocan en qué fue lo que se hizo correctamente y cómo se hizo. Así mismo comenta que aunque todo el mundo sabe que las personas responden mejor a un reforzamiento positivo, la mayoría de los gerentes no

dice nada cuando todo está bien, por lo tanto, las personas que trabajan en ese ambiente creen que si no escuchan nada negativo es porque todo está bien, aunque argumenta que las personas desean y anhelan la retroalimentación especialmente si ésta es positiva, o en su lugar, la crítica, que también es válida.

Modelo de Gilbert (1978), citado por Bernárdez (2006), identifica siete factores clave para analizar cuando hay una necesidad de mejorar el desempeño individual o de equipo, para los cuales se debe de plantear algunas preguntas básicas que ayudarán a profundizar en el problema: a) estándares claros, ¿saben los ejecutantes lo que se espera de ellos?, ¿están los estándares definidos claramente?, ¿son alcanzables?; b) feedback o realimentación, ¿reciben los ejecutantes realimentación sobre su desempeño para corregirlo?, ¿es suficiente?, ¿es oportuno?, ¿es preciso?, ¿es constructivo?, ¿es comprensible?; c) apoyo a la tarea, ¿saben los ejecutantes cuándo y porqué actuar?, ¿están coordinados entre sí?, ¿están organizados adecuadamente?, ¿tienen recursos adecuados para lograr los objetivos/estándares?; d) incentivos, ¿están los incentivos alineados con los objetivos y estándares?, ¿son oportunos?, ¿son relevantes?, ¿son efectivos?, ¿son competitivos con los de otras organizaciones, tareas similares?; e) conocimiento y competencias, ¿tienen los conocimientos e información requeridos para alcanzar los objetivos?, ¿tienen las habilidades (saber hacer) requeridas?, ¿tienen las actitudes (querer hacer, reaccionar positivamente) requeridas?, ¿tienen los hábitos adecuados?; f) capacidad individual, ¿tienen la capacidad física requerida?, ¿tienen la capacidad intelectual requerida?, ¿tienen la capacidad emocional requerida?, ¿tienen la capacidad social requerida?; g) contexto, ¿el contexto de trabajo ofrece seguridad suficiente a quienes intentan lograr los estándares?, ¿la cultura organizacional permite y apoya el logro de esos estándares?, ¿hay balance entre lograr los estándares y las necesidades sociales y familiares de los ejecutantes?,

¿es el ambiente de trabajo adecuado y estimulante para el logro de los estándares?, ¿son los estándares compatibles con pautas y necesidades de la sociedad y cultura de los participantes?.

2.2.2.2. Desempeño contextual

Horman y Motowidlo (1983), establecieron que la conducta cívica organizacional, es una conducta que va mas allá de lo esperado. Refieren que el desempeño contextual representa a las actividades que no forman parte de las descripciones de puestos pero apoyan al ambiente organizacional, social y psicológico en que las tareas se realizan; es similar a la conducta organizacional. (Landy & Conte , 2005).

El desempeño contextual que plantea el mismo autor, en contraste es más informal y puede caracterizarse de la siguiente manera:

Apoya el ambiente organizacional, social y psicológico en el que se ejecutan las tareas del puesto; así mismo a diferencia del requerimiento de las tareas, que varían de puesto a puesto, el desempeño contextual es común para la mayoría de ellos. Aunque en el desempeño de las tareas las diferencias entre individuos tienden a vincularse a las capacidades y al conocimiento, las diferencias en el desempeño contextual están muy vinculadas a la personalidad; también las actividades de las tareas son parte de las descripciones de puestos, las actividades contextuales no.

Los teóricos Borman Montowildo y Hsnser, 1983, citados por (Landy & Conte , 2005) plantearon como resultado de este modelo identificado cuatro aspectos específicos del desempeño contextual:

Persistencia: Se refiere a persistir con entusiasmo y esfuerzo extra necesario para completar sus propias actividades de la tarea exitosamente.

Cooperación: Ofrecerse voluntariamente para realizar las actividades de la tarea que no son parte formal del puesto. Y así mismo cooperar con los demás.

Cumplimiento de reglas: Seguir las reglas de los procedimientos organizacionales.

Compromiso: Apoyar y defender los objetivos organizacionales.

Las dos primeras dimensiones corresponden al aspecto del altruismo y las dos últimas a obediencia general, aspectos que son planteados en el modelo de Campbell (1999).

2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

Las instituciones públicas que brindan servicios para poder ofrecer una buena atención a sus usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los servidores, entre los cuales se consideran para esta investigación.

a) Eficiencia laboral

Es el medio por el cual una entidad logra alcanzar los objetivos y metas previstas utilizando solo los insumos necesarios; realizando actividades a un mínimo costo y resolviendo diversos problemas de organización que conllevará a un mayor desarrollo de la misma.

b) Eficacia laboral

Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

2.2.2.4. Factores de motivación y su relación con desempeño laboral

a. Capacitación

Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desarrollar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal; la necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.

Debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean.

El entrenamiento para Chiavenato (2003, pág. 203) es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras: Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad; esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado, las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia.

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo, cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus

trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.

La obsolescencia también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

b. Salarios

Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones.

c. Exigencia

Es la acción de recibir órdenes como subordinado por el jefe superior, básicamente para el cumplimiento de tareas y metas que están propuestos dentro de los objetivos institucionales.

d. Condiciones laborales

Las Condiciones de trabajo, son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

e. Relaciones laborales

Koontz, (2004, P. 124) afirma que cualquier interacción de dos o más personas, la cual no se da solo en la organización sino en todas partes. Las Relaciones Humanas crean y mantienen entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los subordinados. Así el problema de la convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las Relaciones Humanas.

Los hombres trabajan porque se sienten bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes. El grupo de trabajo, que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es importante estar en una compañía de sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones.

f. Trabajo en equipo

Podríamos definir el trabajo en equipo como la acción individual dirigida, que al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común.

Esto se observa cuando los componentes del equipo realizan actividades como las siguientes; Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo,

Interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas, ofrecer información relevante y hechos contrastados.

g. Organización

Para Simón Andrade Espinoza (2009, pág. 04), la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto"

Según Guerra (2009, P.24) la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta"

Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo.

Para Ferrell, Hirt, Adriaenséns (2004, pág. 214), la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito"

Una organización es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

h. Logro

Un logro es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad.

i. Reconocimiento

Robbins (2007, pág. 315) señala, que el reconocimiento consiste en atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho.

El reconocimiento como herramienta estratégica trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización. Según el último estudio de la prestigiosa consultora Gallup sobre el reconocimiento al empleado, los lugares de trabajo más eficientes y eficaces, poseen una cosa en común, una cultura de reconocimiento.

Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo coste.

La gente que se siente apreciada posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismos y habilidad por contribuir y colaborar. La gente con suficiente autoestima son potencialmente sus mejores empleados. Estas creencias sobre el reconocimiento son comunes y globales entre los empleados.

j. Autorrealización

La Autorrealización consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud, la autorrealización es un camino de Autodescubrimiento experiencial en el cual contactamos con el Yo real, y vivimos desde esa

verdadera identidad. Sólo así sentimos íntegramente nuestra vida y la vivimos con gozo y creatividad.

k. Incentivo

se utiliza para designar cualquier cantidad de dinero contingente, es decir, condicionada, que recibe el personal cuando se cumplen ciertas condiciones predefinidas; por ejemplo, los bonos de productividad que se conceden por alcanzar un cierto nivel de productividad, los incentivos por cumplimiento de cuotas de ventas o los bonos que algunos gerentes reciben, cuando cumplen niveles de desempeño previamente negociados.

A diferencia de los sueldos, que premian el desempeño demostrado y, por consecuencia pasado, la empresa puede utilizar los incentivos para estimular el interés del personal por lograr mejores resultados de su personal a futuro y moldear ciertas características distintivas que el empresario considere deseables en la cultura de su empresa; por ejemplo, un cierto estilo de gerencial o ciertos hábitos de trabajo en su personal. Lo importante es que los incentivos estimulan desempeños futuros.

l. Responsabilidad

Se dice de una persona que es responsable cuando está obligada a responder de sus propios actos. Aunque algunos autores mantienen que la libertad es definida por la responsabilidad, la gran mayoría de estos están de acuerdo en que el fundamento de la responsabilidad es la libertad de la voluntad.

Una vez admitida la libertad que fundamenta la responsabilidad, se plantea todavía varias cuestiones importantes: ante todo, se trata de saber si la responsabilidad afecta solamente a algunos actos de la persona o bien si afecta a todos.

m. Asenso

Los ascensos se sujetarán al régimen siguiente; el ascenso de los trabajadores a tareas o puestos de trabajo que impliquen mando o especial confianza, será de libre designación y revocación por la empresa; para ascender, cuando proceda, a una categoría profesional superior, se establecerán por la empresa sistemas de carácter objetivo, teniendo en cuenta la formación, méritos y permanencia del trabajador en la empresa, y podrán tomar como referencia, entre otras, las siguientes circunstancias.

Titulación adecuada, conocimiento del puesto de trabajo, historial profesional, haber desempeñado función de superior categoría profesional, superar satisfactoriamente las pruebas que se propongan, las cuales deberán ser las adecuadas al puesto de trabajo a desempeñar.

2.2.2.5. El desempeño laboral como función de la motivación.

La relación motivación-desempeño laboral ha sido abarcada en reiteradas oportunidades, en diversos estudios. Giovanni A. Magaña Cortez llevo a cabo un estudio, titulado "Motivaciones Sociales y desempeño Laboral", con la finalidad de analizar las relaciones entre la motivación al logro, afiliación y poder, y el desempeño laboral, evidenciaron que no existe correlación entre la motivación al poder y su desempeño laboral; no obstante, quienes evidenciaron una alta motivación al logro tienen un mayor desempeño laboral, que aquellos sujetos con alta motivación a la afiliación.

Del listado anterior, lo que compete al presente es la motivación. Sin descartar ni disminuir la importancia de los otros factores, es la motivación hacia el trabajo una variable de suma importancia y esta puede ser intrínseca y/o extrínseca hacia este; la relación funcional puede describirse como directamente proporcional y pueden tomarse como constantes, las metas que

se traza el individuo así como el disfrute que este tenga por la labor que desempeña a continuación se detalla en el siguiente figura.

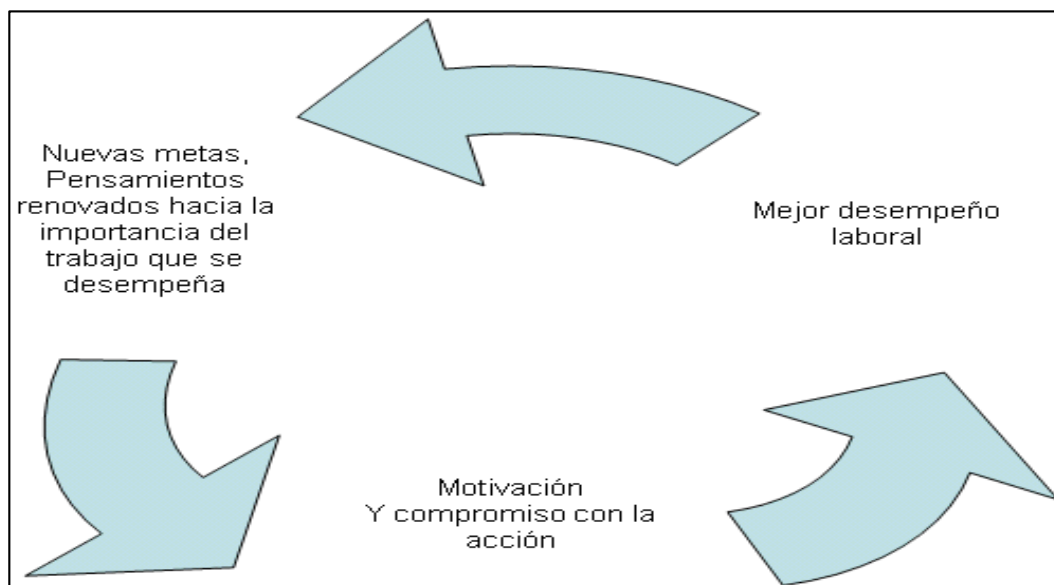


Figura 1: El desempeño optimo laboral

Fuente: Giovanni A. Magaña Cortez

Las metas, la satisfacción de necesidades y una mente positiva hacia la actividad laboral, se convierten en el combustible que activa la motivación y esta proporciona la disposición necesaria para un mejor desarrollo de las actividades laborales.

2.2.2.6. Resultados esperados en el ambiente laboral

Un reto a las obvias realidades que bloquean o condicionan los resultados, un cambio que rompe con el sentido común de las prácticas tradicionales (...) a través de la adquisición de nuevos ciclos de aprendizaje para la acción (Santos, 2004, pág. 6)

La propuesta de cambio se hace por medio de un ciclo para la acción del que se parte de la obvia realidad, hasta llegar al resultado deseado, un mejor desempeño laboral. Como se explica en el siguiente gráfico.

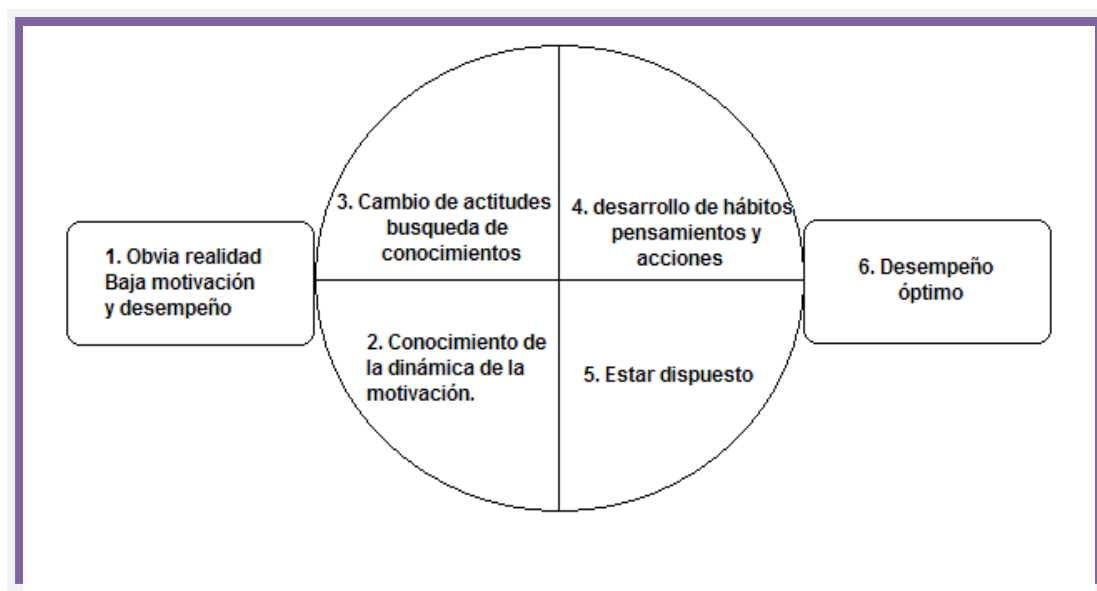


Figura 2: Ciclo para la acción motivación-desempeño

Fuente: Giovanni A. Magaña Cortez

Partimos de la obvia realidad: baja motivación y desempeño laboral, desconocimiento de las motivaciones adecuadas; ideas erróneas sobre el trabajo, mente cerrada y poco creativa.

Conocimiento de los aspectos que rigen la motivación y el porqué del trabajo. El por qué el individuo se siente motivado hacia algo y no hacía otra cosa en particular.

Cambio de actitud, búsqueda de conocimientos con los que se pueda motivar hacia un mejor desempeño en el trabajo.

Desarrollo de hábitos de pensamientos y acciones. Desarrollo de nuevos hábitos para mantener la motivación.

Estar dispuesto, compromiso con la acción y practica de los hábitos aprendidos.

Desempeño óptimo laboral resultado útil obtenido, hay otros factores importantes en el desempeño laboral que están relacionados con la personalidad, y no con la inteligencia: creatividad, liderazgo, integridad, asistencia y cooperación.

2.2.2.7. Nivel de motivación del empleado y desempeño del trabajo

Según Davis y Newstrom . El nivel de desempeño de un empleado está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso). Estos resultados del trabajo, pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados. Finalmente, el nivel de satisfacción de la necesidad influye en la motivación.

Davis y Newstrom. Sostienen que para aumentar la motivación del empleado el gerente debería incrementar el vínculo entre esfuerzo y desempeño (expectativas); la serie de resultados que el empleado puede esperar como satisfactorios (valencias) y las asociaciones entre desempeño y resultado (instrumentalidad). Este modelo ha sido llamado teoría de la expectativa o instrumentalidad de la motivación del empleado.

2.2.2.8. Foco de evaluación del desempeño en las organizaciones públicas

(Cristóbal & Armijo, 2005) El foco de evaluación sobre el cual nos preocuparemos en este documento será sobre el desempeño de las organizaciones públicas. Analizado este desempeño desde el punto de vista de los resultados finales o impacto de la acción de la entidad en el cumplimiento de su misión, y también de cómo éstos fueron logrados en términos de la eficiencia (uso de recursos para la generación de los productos), eficacia (capacidad de cumplir con la producción comprometida y de logro de objetivos), calidad (capacidad de lograr la producción de los bienes y servicios de acuerdo a los atributos esperados por los usuarios), y economía (cómo se organizaron los recursos económicos y presupuestarios para el logro de los resultados).

Este foco asume que la evaluación se relaciona estrechamente con el proceso de planificación y programación institucional. En este sentido la posibilidad de pronunciarse sobre los resultados (lo que se logró), asume la existencia de objetivos (lo que se esperaba lograr), los cuales deben ser establecidos en términos de metas concretas posibles y susceptibles de ser medidas a través de indicadores.

Como se grafica en la Figura 2, la medición del desempeño es parte de un proceso amplio de planificación, que implica preguntarse cuál es la misión, o quiénes somos, dónde queremos ir, cómo podemos y finalmente buscar mecanismos para saber si hemos llegado al objetivo.

2.2.2.9. Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta

investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajado.

a) Satisfacción del trabajo

(Davis & Newtrom, 1991). Plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. (p.203). La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

b) Autoestima

(Davis & Newtrom, 1991). La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrecen oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

c) Trabajo en equipo

Es importante señalar que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes prestan el servicio, o si pertenece a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Señala el mismo autor que cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando

origen a la que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento de liderazgo, patrones de comunicación, entre otros.

d) Capacitación del trabajador

Según (Drovett, 1992). “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible” (p.4).

Para (Nash, 1989). “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación del modelo.”

Estos autores consideran que estos factores mencionados son variables determinantes en el éxito de una organización, teniendo presente y manejando cada factor con el debido tratamiento que merecen podrán minimizar riesgos en la calidad del servicio.

Estos aspectos serán considerados en la propuesta como promotores de un compromiso organizacional.

e) Plan

(Velasco & Heredia , 2004). Señalan que: Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción con el objetivo de dirigirla y alcanzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar su obra. A través de esta definición se puede inferir que realizar un plan es prever el futuro, pensar en los objetivos que serán perseguidos, considerándolas pautas y el proceso para lograrlo, el mismo conlleva a un proceso de

comunicación en el ordenamiento de actividades, líneas estratégicas y actividades, recursos que estarán dirigidos al logro de objetivos.

(Velasco & Heredia , 2004). Conceptualizan el plan como la gestión materializada en su documento, con el cual se proponen acciones concretas que buscan conducir el futuro hacia propósitos determinados. Es un documento donde se indican las alternativas de solución a determinados problemas de la sociedad y al forma de llevarlo a cabo determinando las actividades prioritarias asignando recursos, tiempo y responsables para cada una de ellas. El contenido básico de un plan es justificación del plan, visión del plan, diagnostico, perspectiva, objetivos, estrategias, políticas, programas y proyectos del plan. Para este mismo autor los planes pueden ser de corto, mediano y largo plazo, de preferencia, se recomienda que combinen todos estos tiempos. (p.104).

2.2.2.10. La evaluación del desempeño:

- Constituye un proceso por el cual se estima el rendimiento global del trabajador.
- Puede organizarse con un fin puramente diagnóstico, de retroalimentación del proceso laboral, o con fines certificativos del nivel de competencia laboral alcanzado.
- El sistema debe ser validado, confiable, efectivo, flexible y aceptado por todos.
- Sirve de base para organizar los procesos de intervención, ya sean capacitantes o de gestión en salud, entre otros, así como adoptar decisiones sobre la permanencia, traslados, promoción y separación del puesto de trabajo.
- Posibilita perfeccionar el diseño de los puestos de trabajo.
- Permite la aplicación de políticas de compensación y de estímulos morales y materiales.
- En fin, mejora el desempeño profesional, lo que contribuye al incremento de la calidad de los servicios que se brindan a la población.

Las evaluaciones del desempeño requieren que el trabajador demuestre sus capacidades, actitudes y valores de forma directa: ya sea practicando acciones y/o ejecutando tareas que solucionen problemas concretos o creando algún producto en un contexto laboral determinado.

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes. (Salas Perea , 2009)

La evaluación del desempeño permite realizar un diagnóstico operativo de las tareas del quehacer que requieren mayor apoyo para fortalecer la estructura organizacional, incluidas las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones.

Se requiere abandonar todo enfoque punitivo de la evaluación del desempeño, para dirigirla hacia la integración coordinada y dinámica del binomio: evaluación del desempeño/educación permanente, en la búsqueda del incremento de la calidad -precisa y oportuna- del servicio que se brinda a la población, como base hacia la búsqueda de la excelencia en los servicios de salud.

La evaluación del desempeño necesariamente tiene dos vertientes que se complementan: la evaluación interna o autoevaluación que desarrolla la propia institución y es su principal motor impulsor, y la evaluación externa, realizada por expertos, funcionarios o dirigentes de niveles del SNS.

2.2.3. Calidad de servicio

2.2.3.1. Definición de Calidad

(Edwards, 1989). “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

(Joseph, 1990.) “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

(Kaoru, 1986) “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

(Crosby, 1988) “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

2.2.3.2. Principios básicos de calidad

Un principio de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito Organizacional. La aplicación sistemática de los ocho principios proporciona la "calidad total":

Liderazgo:

Todas las organizaciones necesitan líderes que guíen. Las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal:

Es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas, de todos los trabajadores de todas las áreas de trabajo.

Enfoque basado en procesos:

Las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales tienen que llevar su propio control. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

A la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

2.2.3.3. Dimensiones principales de la calidad

(Villafaña).

a) Desempeño/ funcionamiento

Las características primarias de operación de un producto

b) Particularidades

Cualidades secundarias de un producto y de relevancia para el usuario

c) Confiabilidad

La probabilidad de que un producto sobreviva un período determinado bajo condiciones específicas de uso

d) Cumplimiento de especificaciones

El grado al que las características físicas del funcionamiento de un producto cumplen las normas preestablecidas

e) Durabilidad

La cantidad de uso que tiene un producto antes de que se deteriore físicamente, o hasta que sea preferible su reemplazo

f) Facilidad de servicio

La velocidad, cortesía y competencia del personal de reparación

g) Apariencia

Como se ve, se siente, sabe o huele un producto

h) Calidad percibida

Evaluación subjetiva de la calidad que resulta de la imagen, publicidad o marca de fábrica.

2.2.3.4. Servicio

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera – además del producto o del servicio básico – como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Por ejemplo: el comprador de un Mercedes espera cierto número de prestaciones: antes, durante, y después de la compra, tales como, demostraciones, prueba de vehículo, soluciones financieros a su medida, reparaciones rápidas, que no haya daños, etc.

(Horovitz, 1991)"Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo".

(Fisher de la Vega, 1988)"Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas".

(Philip, 1997)"Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico".

De acuerdo a los conceptos realizados por los autores, podemos definir de la siguiente manera:
El servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

2.2.3.5. Características de los servicios

Actualmente, la importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más esencial en el mercado. Los consumidores son más exigentes y tienen una gran noción de lo que implica la calidad. Para cumplir con estas expectativas, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas para medir y asegurar la calidad de los productos ofrecidos

por la industria. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza.

(Gabriel, 2003). Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Esto significa que los servicios poseen tres características típicas que explican la complejidad de su estudio:

Intangibilidad: un servicio no es objeto que pueda poseerse o palparse, es más bien un beneficio que compra el usuario.

Heterogeneidad: el resultado del servicio depende de quién lo lleve a cabo y de las circunstancias bajo las que se genera; su percepción depende de la persona que lo contrata.

Inseparabilidad: este concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve envuelto en el mismo.

2.2.3.6. Calidad del servicio:

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española presenta como primera acepción del término “calidad” la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual mejor o peor que las restantes de su especie. En otras lenguas términos como qual«v, qualité, qualité, qualita, cual/dude., tienen significados semejantes a propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten compararla con las restantes de su especie.

“La calidad del servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo”. (Horovitz, 1991).

Según (Berry, 1991), el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad.

(Pizzo, 2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida. En un principio el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicio, y por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumenta para terminar esperando y deseando lo mejor. (Horovitz, 1991).

A. Los objetivos y la calidad de servicio

(Abadi, 2004). Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

La satisfacción del cliente.

Mejoramiento continuo del servicio.

Eficiencia en la prestación del servicio.

Se sabe que toda organización tiene tres objetivos generales:

Supervivencia, crecimiento y utilidades.

Los demás objetivos son particulares, y dependen de la voluntad de los dirigentes de la organización en cuestión, la responsabilidad de éste es que los objetivos sean cumplidos con sus cuatro componentes típicos: un atributo, una escala de medida, una norma o un umbral y un horizonte temporal.

Es difícil poner números concretos en relación a los objetivos y a la percepción de la calidad que se desea obtener respecto de los clientes presentes y de los potenciales clientes, pero es de fundamental importancia medir el nivel de la satisfacción que se percibe con el servicio, para poder continuar en busca de la excelencia en la calidad que es imprescindible porque el crecimiento de la competencia ha generado un cliente más exigente por tener una mayor gama de oferta.

Ante esta situación, resulta lógico reconocer que, sólo mejorando la calidad del servicio y los precios, se podrá superar a la competencia para, de este modo, captar con firmeza la continuidad de los clientes en disputa.

A fin de lograr la excelencia en el servicio sin incurrir en un incremento de los costos, es necesario el uso eficiente de los recursos de la organización y este punto es fundamental a la hora de fijar los objetivos de la organización.

Por eso, hay que empezar trabajando con los recursos humanos elevando al máximo su preparación y generando una actitud positiva para que se entreguen a la búsqueda de los objetivos con la mejor energía.

La excelencia tiene incidencia directa sobre el negocio. Y ello es claro. Si una empresa hace las cosas bien, es decir, si respeta la calidad y a sus clientes, y otra no, a la larga la primera tiene continuidad y la otra muere. En consecuencia hacer calidad (en el precio, en el servicio), que es lo que propone la excelencia, es influir en forma directa en la satisfacción del cliente.

B. Modelo para la medida de la calidad de servicio

Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes teniendo en cuenta, además las expectativas y percepciones para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo y son nuevamente procesados para aproximarse aún más a las necesidades y expectativas de estos.

Considerando lo anterior, los directivos que lideran la gestión de la calidad no solamente deben poseer competencias para la gestión de la organización sino que también deben tener la capacidad de detectar las expectativas de sus clientes, estableciendo los procesos que puedan proporcionarle satisfacción a los clientes en el corto plazo. La gestión de expectativas se cumple si se conocen los factores que contribuyen a su formación. (Fontalvo & Vergara, 2010). Identifican los siguientes elementos condicionantes:

Comunicación: hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes.

Necesidades personales: ¿Qué servicio es el que realmente necesita el cliente?

Experiencias anteriores: las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio, por lo que es necesario lograr despertar interés, reconocer la existencia de necesidades o aceptar beneficios, argumentos para luego tomar y ejecutar la decisión.

Comunicación externa: son indicadores ofrecidos por las empresas sobre los servicios que éstas ofrecen, como puede ser, por ejemplo, la publicidad o el precio del servicio.

Según (Julia & Porsche, 2002), hacen referencia a estos aspectos y afirman que la calidad de servicio es aplicable a cualquier tipo de organización y actividad intangible.

C. Niveles para evaluar la calidad del servicio

Para (Román, 2008). Existen dos niveles:

El procedimiento de su trabajo para ofrecer el producto o el servicio.

Las relaciones personales con su cliente, a través de sus actitudes y las habilidades para servir bien.

Áreas importantes en el procedimiento de trabajo para ofrecer un servicio de calidad según este mismo autor son:

El tiempo que tenga que cumplir sus servicios; debe tener la suficiente rapidez para que el cliente reciba su servicio en un tiempo razonable.

La coordinación de los recursos: evitar los retrasos o la acumulación del servicio que debemos ofrecer.

La flexibilidad a las necesidades del cliente. Adoptar sus servicios a las necesidades y peticiones del cliente, el cliente es más importante que su sistema de trabajo.

La anticipación a las necesidades de sus clientes: podemos adelantarlos a la necesidad del cliente.

Su sistema de comunicación garantiza que los servicios que usted ofrezca serán de calidad. Que el mensaje llegue de forma precisa, clara y a tiempo.

La retroalimentación de sus clientes: ¿Qué piensan sus clientes de su servicio?

La organización y supervisión: que la organización esté funcionando adecuadamente para lograr que los servicios se realicen bien.

D. Áreas importantes en las relaciones personales con el cliente

Señala también (Román, 2008): La apariencia: la imagen que refleja el personal de servicio. La actitud: ¿Cómo impacta la actitud del personal en el servicio, la sonrisa, postura corporal, movimientos, el vocabulario que usa?

La atención que ofrece a los clientes confirma la disponibilidad a satisfacer las necesidades que ellos tienen. Tacto: utilización de palabras apropiadas al comunicarse con el cliente

Dirección: los recursos deben estar disponibles para ayudar a los clientes a satisfacer sus necesidades, y al nivel de conocimientos que deben tener todos para poder ofrecer un buen servicio.

E. Importancia de la calidad del servicio

(Kotler, 2000). Define al “servicio como cualquier atracción que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible y su transmisión de propiedad, cuya prestación puede ser ligada o no a un producto” (p.18).

Señala además Kotler (2000) que: las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel de calidad de servicio que entrega de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los

niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre las empresas y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o no representan al cliente.

La motivación en el trabajo constituye un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia los clientes. El espíritu de colaboración es indispensable para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

De conformidad, con lo expuesto anteriormente por los autores, es su vital importancia enfocarse como parte determinante de una organización o empresa. La calidad de servicio, ya que esta influye desde cualquier punto organizacional en el éxito en la competitividad y el compromiso social tanto de los empleados como en el cliente.

2.2.3.7. Dimensiones de la calidad de servicio

(Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006)La referencia mas común para reconocer las dimensiones de la calidad de servicio esta aportada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990). A partir de un estudio basado en sesiones de grupo, estos autores distinguieron 10 dimensiones que representarían los criterios de evaluación utilizados por los clientes al valorarle, posteriormente reducidos a cinco ante la correlación demostrada entre algunos de ellos.

Elementos tangibles, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.

Fiabilidad, entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.

Capacidad de respuesta, que determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.

Seguridad, criterio que engloba los criterios de:

Profesionalidad, entendida como la posesión por las personas de las actitudes y las aptitudes necesarias para la prestación correcta del servicio.

Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con que el cliente es tratado por el personal de contacto.

Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.

Seguridad, para descartar que existan peligros, riesgos o dudas.

Empatía, donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.

El modelo no confirmatorio sustractivo de expectativas¹, cuyos adalides más conspicuos son Prasuraman, Zeithaml y Berry, para del concepto de la calidad de servicio como el grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente. La calidad de servicio viene entonces dada por la amplitud de las discrepancias existentes entre las expectativas y las percepciones del servicio. Por tanto, hacer operativo este concepto exige identificar y medir dos conceptos distintos: las expectativas y las percepciones de los clientes. Las expectativas vienen condicionados por: comunicación boca a oído, necesidades personales, experiencias y comunicaciones externas. La figura se esquematiza este concepto a partir de las cinco características de la calidad señaladas.

¹ Esta denominación es de Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)

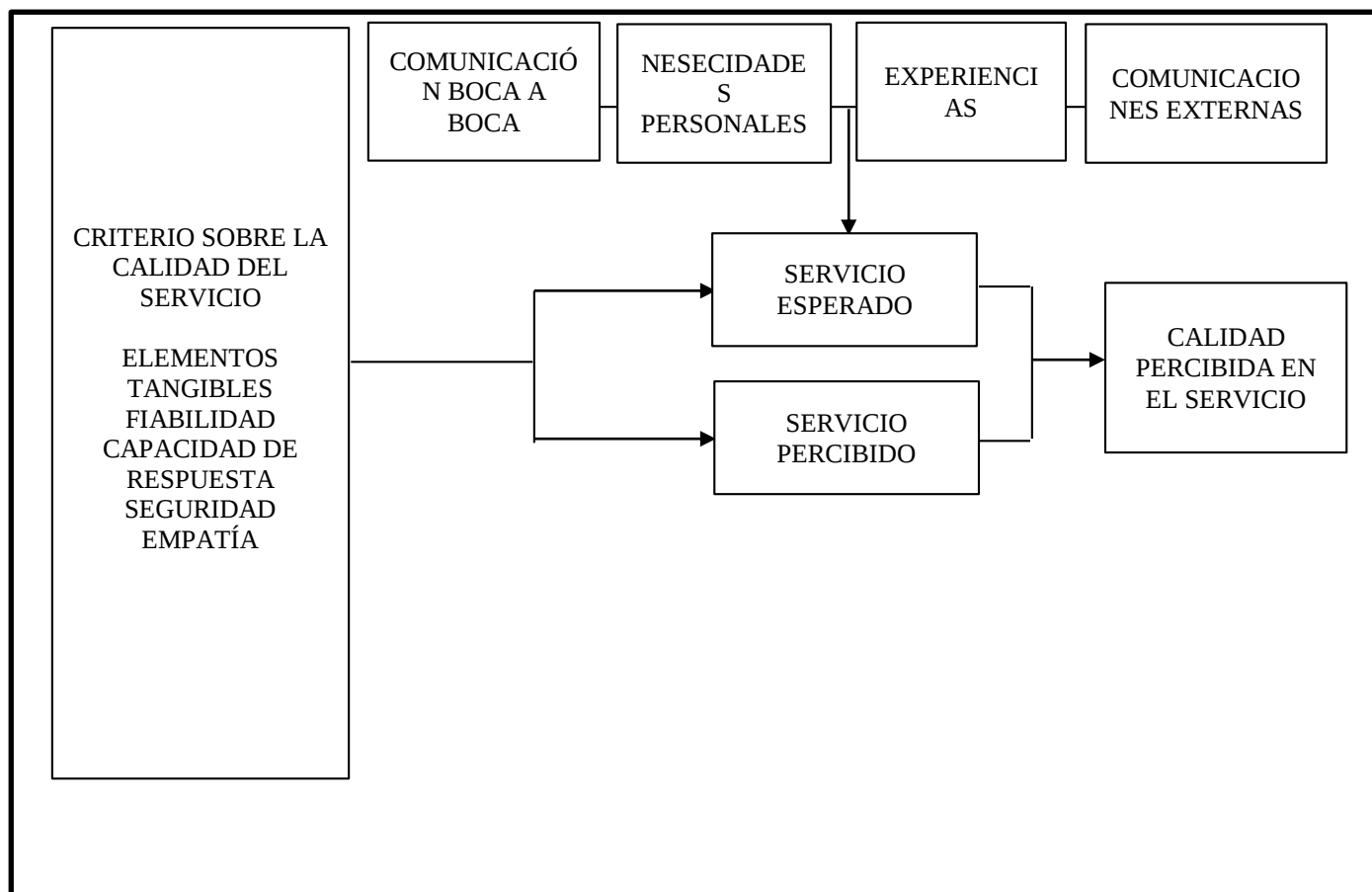


Figura 3: Concepto sustractivo de calidad de servicio

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990: 26)

Dimensiones de la calidad de servicio

Son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía (Riveros, 2007).

a) Evidencias físicas

Es lo que el cliente percibe como tangibles del servicio, tiene que ver con:

- Instalaciones físicas

- Apariencia del personal que atiende
- Equipos utilizados para prestar el servicio
- Documentos y demás elementos de apoyo al servicio

b) Fiabilidad

Es importante brindar el servicio en forma correcta desde el principio; quiere decir la habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa. Tiene que ver con lo siguiente:

- Mantener la promesa del servicio
- Hacer las cosas bien desde el principio
- El servicio se presta en el tiempo especificado

c) Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas.

d) Empatía

Es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiestan en las siguientes características:

- Compromiso con el cliente
- Cortesía
- Trato al cliente con respeto y consideración
- Interés y voluntad para resolver problemas

DIMENSIÓN	ASPECTO
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalación físicas visualmente atractivas Apariencia integral de los colaboradores Elementos tangibles atractivos
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés en la resolución de problemas Realizar el servicio inmediatamente Concluir en el plazo prometido Ser asertivo
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos y asertivos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores que responden Colaboradores creativos y recursivos
Seguridad	Colaboradores que trasmitan confianza Clientes seguros con su proveedor Colaboradores amables Colaboradores bien formados
Empatía	Atención individualizada al usuario. Horario conveniente. Atención personalizada de los colaboradores. Preocupación por los intereses de los usuarios. Comprensión por las necesidades de los usuarios.

Figura 4: COMPONENTES DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Fuente: (Camison, Cruz, & Gonzales, 2006)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El trabajo de investigación se desarrolla dentro de los términos de investigación básica, del Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac,

(González, 2003) se tratan del trabajo teórico o experimental emprendido principalmente para adquirir nuevos conocimientos de fenómenos y hechos observables, sin tener por finalidad, en la mayoría de los casos, ninguna aplicación en particular. (No obstante algunas investigaciones básicas se orientan hacia aplicaciones específicas y en esos casos se habla de investigaciones fundamentales orientadas)

3.1.2. Nivel de investigación

(Sánchez & Reyes, 2006) El nivel de investigación es correlacional – descriptivo, que tiene el objetivo de describir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

3.2. Método y diseño de investigación

3.2.1. Método de investigación

El método de investigación es deductiva debida que permite descubrir nuevos conocimientos de lo general para llegar a lo particular y permite extender los conocimientos que se tienen sobre una clase determinada de fenómenos a otra cualquiera que pertenezca a esa misma clase. (CHARAJA, 2009, pág. 31).

Se toma en consideración de la existencia del conocimiento relacionado del desempeño laboral y calidad.

3.2.2. Diseño de investigación

En relación a investigación no experimental se precisa: como la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. (CABALLERO, 2008).

Por otra parte el diseño es no experimental, y los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar el estudio no tiene incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultánea.

En la investigación se va a aplicar el diseño “No Experimental, Transeccional/correlacional” por qué tienen como finalidad describir el suceso de la relación de las dos variables comprometidas.

3.3. Población

La población de estudio para esta investigación está conformada por un total 279 docentes nombrados y contratados de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac según la oficina de recursos humanos sede de Tamburco – Abancay a quienes se les aplicara un cuestionario que contendrá preguntas relacionadas al tema de investigación.

Tabla 1: Docentes de la UNAMBA

UNAMBA: DOCENTES SEGUN CONDICIÓN DE TRABAJO	
DETALLE	MES AÑO
	JUNIO – 2017
Nombrados Activos	133
Contratados	146
TOTAL	279

Fuente: Oficina de Recursos Humanos – UNAMBA

3.3.1. Características y delimitación

La investigación se efectuara en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac de la sede Tamburco - Abancay, que cuenta con un total de 279 docentes nombrados y contratos según condición de trabajo, conforme a la información proporcionada por la oficina de Recursos Humanos - UNAMBA. El estudio se realiza en el período comprendido entre el mes de enero a junio del 2017.

Finalmente, en cuanto a la metodología que se utilizó, métodos o técnicas, por la existencia de una bibliografía variada, se desarrollará dentro de los exigidos y la información a utilizar, se someterán de acuerdo a la naturaleza y característica de la presente investigación aplicada.

3.3.2. Ubicación – espacio temporal

En el distrito de Tamburco, provincia de Abancay, región de Apurímac: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.

3.3.3. Técnica de muestreo probabilístico

La técnica que se utiliza es el método probabilístico estratificado.

3.4. Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se utilizará el método probabilístico estratificado, (Linares Cazola , 2001) este tipo de muestreo trata de dividir a la población en estratos, agrupándolos bajo características similares que permitan lograr en el estudio una inferencia coherente de los resultados. pág. 171

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

- n = Población de estudio
- $P = 0.50 = 50\%$ (Calificación de la probabilidad de éxito o aceptación)
- $1 - P = 0.50 = 50\%$ (Margen de desacierto)

- $E = 0.06 = 5\%$ Error muestral o precisión que se expresa en %.
- $Z = 1.96$ con un nivel de confianza de 95% (El Valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal)

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5) \times (279)}{0.05^2 \times (279 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 136.62 = 137 \text{ encuestas}$$

Tabla 2: Docentes de la UNAMBA

Muestra de los docentes segun condición de trabajo (UNAMBA)	
CONDICION DE TRABAJO	MUESTRA
Nombrados Activos	65
Contratados	72
Total	137

Fuente: Recursos Humanos UNAMBA, Elaboración Propia

Termino de reajuste

$$n^1 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n^1 = \frac{137}{1 + \frac{137}{279}}$$

$$n^1 = 91.882 = 92 \text{ encuestados}$$

Tabla 3: Docentes de la UNAMBA

Muestra de los docentes segun condición de trabajo (UNAMBA)	
CONDICION DE TRABAJO	MUESTRA
Nombrados Activos	44
Contratados	48
Total	92

Fuente: Recursos Humanos UNAMBA, Elaboración Propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a utilizar vienen a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.

Durante el desarrollo de la presente investigación la recolección de datos se obtendrá directamente del personal administrativo que labora en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, para ello se utilizará como técnicas:

Encuesta. Son las preguntas en forma escrita u oral que aplica el investigador a una parte de la población denominada muestra poblacional, con finalidad de obtener informaciones referentes a su objeto de investigación.

Observación. Es una técnica de recopilación de datos semi primaria, la observación permite el logro de la información en la circunstancia en que ocurren los hechos y no cuando éstos ya pasaron. Se realizara la observación simple

Fichaje. Se usan para anotar los datos referidos a los libros que se emplearan durante el proceso de investigación.

3.5.1. Instrumentos A Utilizar

Recolección de información: El instrumento de recopilación de datos “es el mecanismo que se usa el investigador, para recolectar y registrar la información; formularios, pruebas, escalas de opinión, listas de chequeo; los instrumentos de recolección de información serán”:

Guía de encuesta: Es aquel documento formado por un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos a fin de que lo contesten igualmente por escrito.

Guía de observación de campo.- Contacto directo del investigador con la realidad, con una aplicación limitada a aspectos fijos.

Guía de cuestionario.- Está formado por el conjunto de preguntas preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestada por la población o muestra.

Fichas.- Conceptuales y bibliográficas.

Fotografías: arte de fijar y reproducir imágenes por medio de una cámara.

Análisis de Fiabilidad o validez del instrumento con Alfa de Cronbach

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa >0.9 es excelente

Coeficiente alfa >0.8 es bueno

Coeficiente alfa >0.7 es aceptable

Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >0.5 es pobre

Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	36

Fuente: *Elaboracion propia .*

Según los resultados obtenidos con el estadístico de SPSS mediante el alfa de Cronbach nos muestra aproximadamente el 0.918, con un coeficiente de fiabilidad de Excelente; lo cual decimos que el instrumento utilizado en el presente trabajo investigación es Fiable, según la teoría antes citada.

3.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.6.1. Hipótesis general

El desempeño laboral se relaciona favorablemente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.

3.6.2. Hipótesis específicas

El desempeño individual se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017?

El desempeño contextual se relaciona positivamente con la calidad de servicio del personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017?

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

EL DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, ENERO A JUNIO 2017.

El trabajo de investigación esta dirigido al diagnostico situacional del personal administrativo que trabaja en la institución en la provincia de Abancay, por lo cual se establece el objetivo central ¿de que forma se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio 2017?, donde esto permitirá proyectar los objetivos de la investigación , donde se visualizara las variables dependientes e independientes, además las mismas nos permitirá fundamentar el marco teórico, así mismo el planteamiento de las hipótesis del problema.

4.1.1. DESEMPEÑO LABORAL

En la tabla 5 se puede observar que el 40.37% de los docentes encuestado consideran que el personal administrativo casi nunca realizan un desempeño laboral favorable, seguido por el 39.13% que a veces tienen un desempeño laboral favorable, 10.09% de los docentes encuestados que manifiestan que nunca realizan un desempeño laboral favorable. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje fue casi nunca tienen

un desempeño laboral favorable, en donde se ve que el personal administrativo de la Universidad no realizan un trabajo eficaz y de calidad, y esto hace que la institución no alcance los objetivos propuestos. Donde claramente (Chiavenato, 2001). Lo define como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”(p.359).

Tabla 5: Desempeño laboral

Descripción	N°	%
Nunca	9	10.09%
Casi Nunca	37	40.37%
A veces	36	39.13%
Casi siempre	8	8.77%
Siempre	2	1.63%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

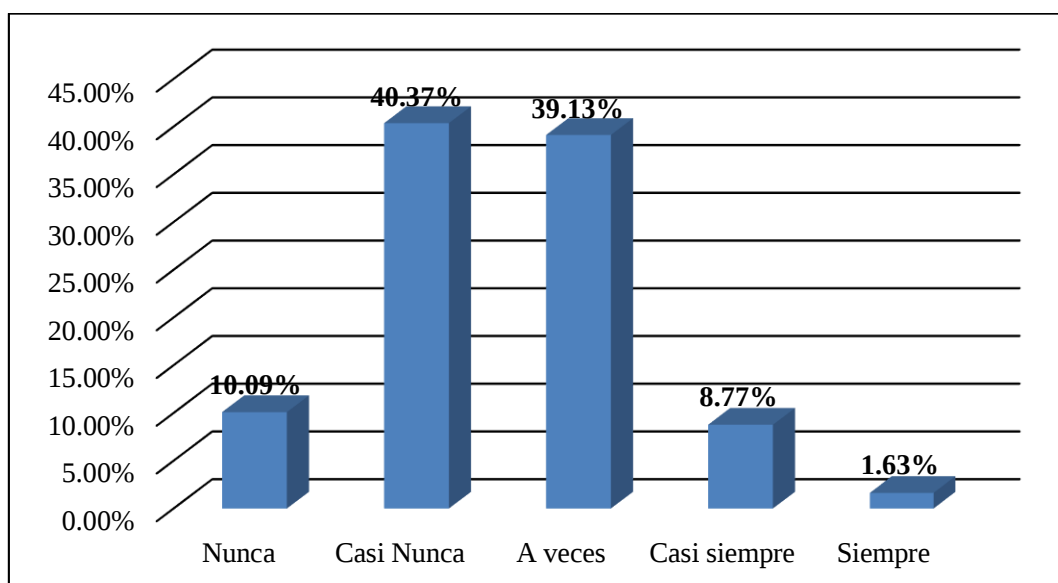


Figura 5: Desempeño laboral

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.1.1. DESEMPEÑO INDIVIDUAL

El la tabla 6 se puede observar que el 39.13% de los docentes encuestados manifiestan que casi nunca tienen un desempeño individual adecuado, también podemos observar que el 38.04% que a veces tienen un desempeño individual adecuado, 12.14% su manifiestan que casi siempre su desempeño individual es adecuado. En conclusión, el mayor porcentaje referente al desempeño individual es casi nunca realizan un desempeño individual adecuado en donde se puede ver que los trabajadores de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac no logran alcanzar los objetivos de la institución durante un periodo específico. En donde el Instituto de Prevención y Asistencia Social para el personal del Ministerio de Educación de Venezuela (IPASME) (2013) conceptualiza al desempeño individual como el logro que cada empleado debe alcanzar durante un periodo específico en el marco de acción de su unidad.

Tabla 6: Desempeño individual

Descripción	Nº	%
Nunca	8	8.70%
Casi Nunca	36	39.13%
A veces	35	38.04%
Casi siempre	11	12.14%
Siempre	2	1.99%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

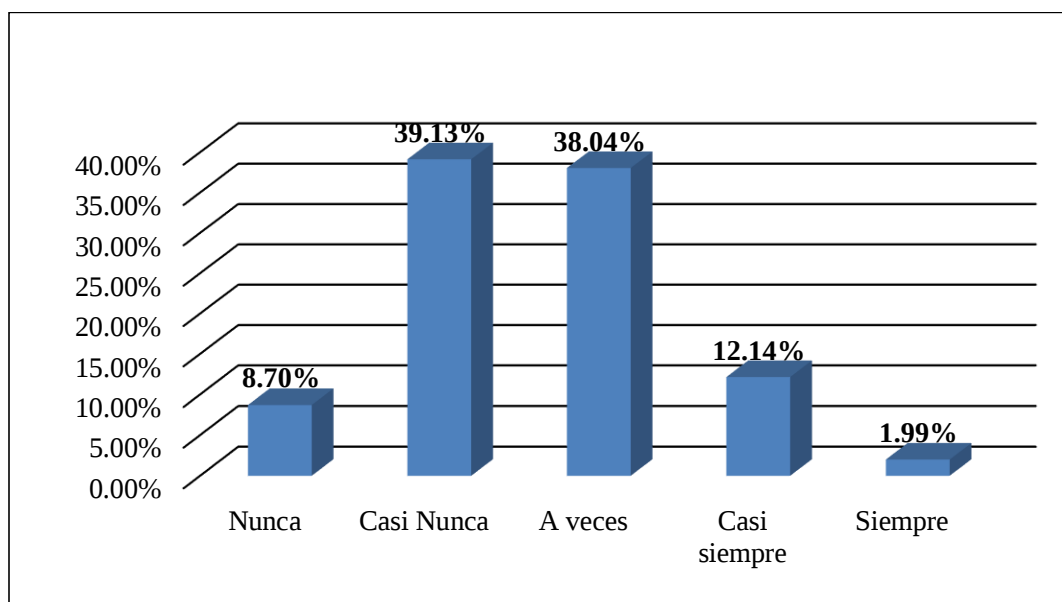


Figura 6: Desempeño individual

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.1.2. DESEMPEÑO CONTEXTUAL

En la tabla 7 se puede observar que el 41.30% de los docentes encuestados consideran que el personal administrativo casi nunca tienen un desempeño contextual adecuado, el 39.95 % a veces tienen un desempeño contextual adecuado, 11.14% su desempeño contextual es nunca. En donde se observa que el resultado con mayor porcentaje con relacion al desempeño contextual es casi nunca, lo que indica que los trabajadores no son persistentes con lo que hacen, tampoco hacen el cumplimiento de las reglas de la institución y no están comprometidos con el logro de los objetivos de la Universidad.

Donde claramente (Landy & Conte, 2005) lo representa a las actividades que no forman parte de las descripciones de puestos pero apoyan al ambiente organizacional, social y psicológico en que las tareas se realizan; es similar a la conducta organizacional.

Tabla 7: Desempeño contextual

Descripción	N°	%
Nunca	10	11.14%
Casi Nunca	38	41.30%
A veces	37	39.95%
Casi siempre	6	6.25%
Siempre	1	1.36%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

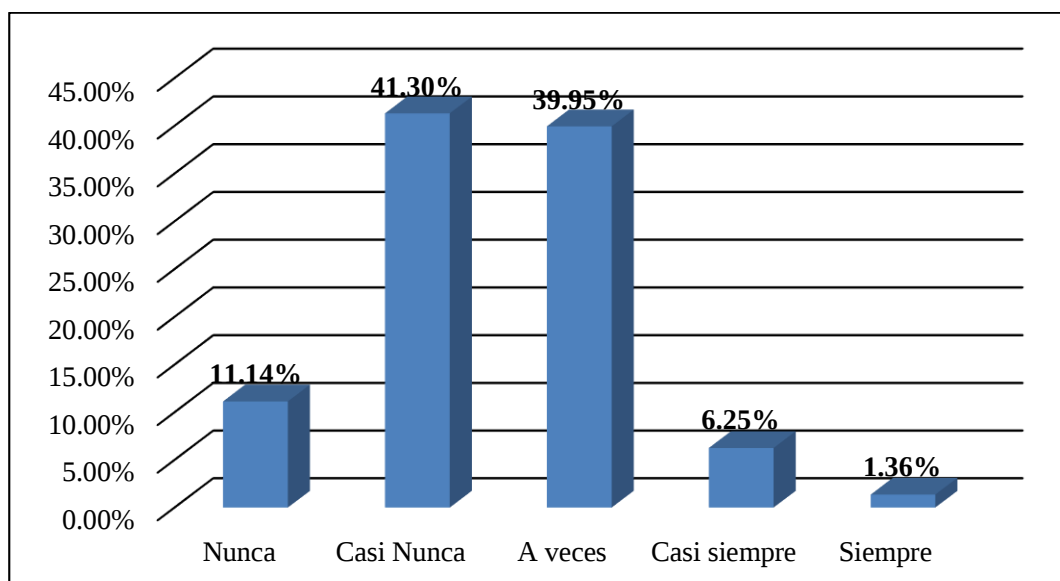


Figura 7: Desempeño contextual

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.2. CALIDAD DEL SERVICIO

En la tabla 8 se puede observar que el 39.94% de los docentes encuestados considera que el personal administrativo casi nunca brindan una calidad del servicio adecuado, el 39.25 % que a veces brindan una calidad del servicio adecuado, 10.03 % que manifiestan que nunca brindan una calidad del servicio adecuado a los usuarios. En conclusión podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje fue que casi nunca brindan una calidad del servicio adecuado ya que el personal administrativo que trabaja muestra poco interés en prestar un buen servicio que cumpla con sus expectativas de sus usuarios, brindándole un servicio accesible, adecuado y rápido.

Según (Pizzo, 2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Tabla 8: Calidad del servicio

Descripción	Nº	%
Nunca	9	10.03%
Casi Nunca	37	39.94%
A veces	36	39.25%
Casi siempre	9	9.69%
Siempre	1	1.09%
Total	92	100.00 %

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

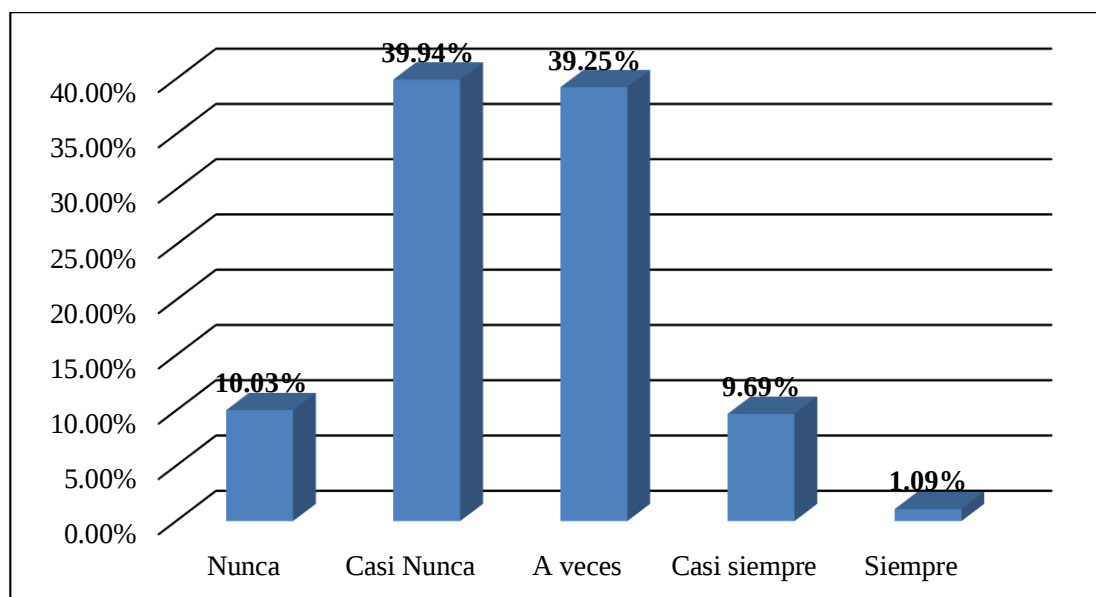


Figura 8: Calidad del servicio

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.2.1. ELEMENTO TANGIBLES

En la tabla 9 se puede observar que el 41.58 % de los docentes encuestado consideran que el personal administrativo a veces cuentan con apropiados elementos tangibles, también el 38.04% que casi nunca cuentan con buenos elementos tangibles adecuados, y el 10.33% que manifiesta que casi siempre cuentan con buenos elementos tangibles adecuados. El resultado con mayor porcentaje es que a veces cuentan con buenos elementos tangibles. En donde se muestra que cuentan con equipos modernos, instalaciones físicas adecuados y una iluminación adecuado para las oficinas.

(Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006) Elementos tangibles, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.

Tabla 9: Elementos tangibles

Descripción	N°	%
Nunca	8	8.97%
Casi Nunca	35	38.04%
A veces	38	41.58%
Casi siempre	10	10.33%
Siempre	1	1.09%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

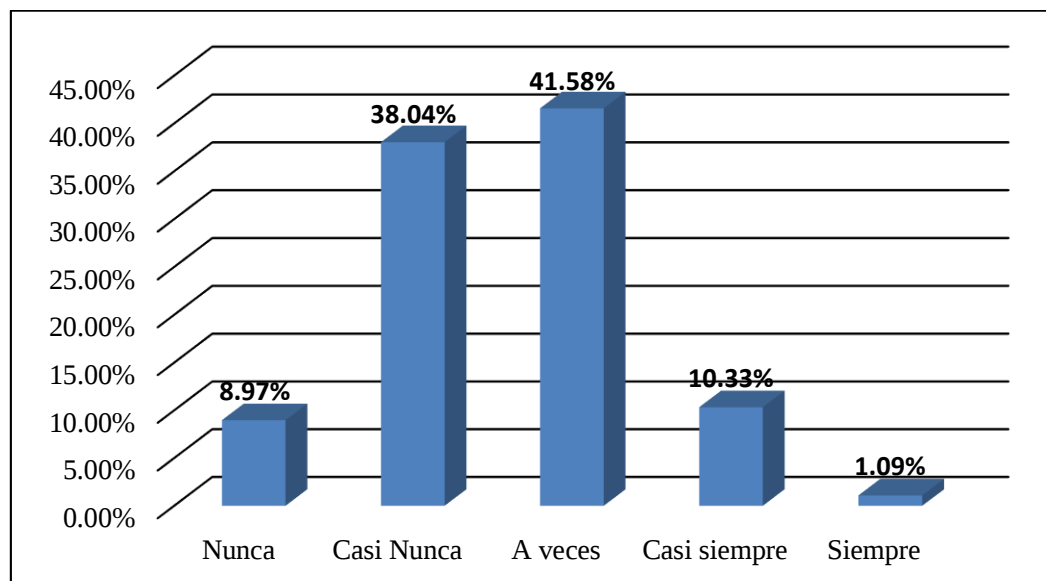


Figura 9 : Elementos tangibles

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.2.2. FIABILIDAD

En la tabla 10 se puede observar que el 41.69% de los docentes encuestados consideran que el personal administrativo casi nunca tienen una fiabilidad adecuado, también se muestra que el 38.96% que a veces tienen una fiabilidad adecuada, 9.81% que manifiestan que casi siempre tienen una fiabilidad adecuada. Se observa que el mayor porcentaje referente a la fiabilidad es casi nunca en donde no se logra cumplir con las labores de la institución a la primera vez, en donde no se realiza una atención adecuada y rápida, también podemos ver que no realizan un servicio inmediato con los usuarios.

(Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006) Fiabilidad, entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.

Tabla 10: Fiabilidad

Descripción	Nº	%
Nunca	8	8.45%
Casi Nunca	38	41.69%
A veces	36	38.96%
Casi siempre	9	9.81%
Siempre	1	1.09%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

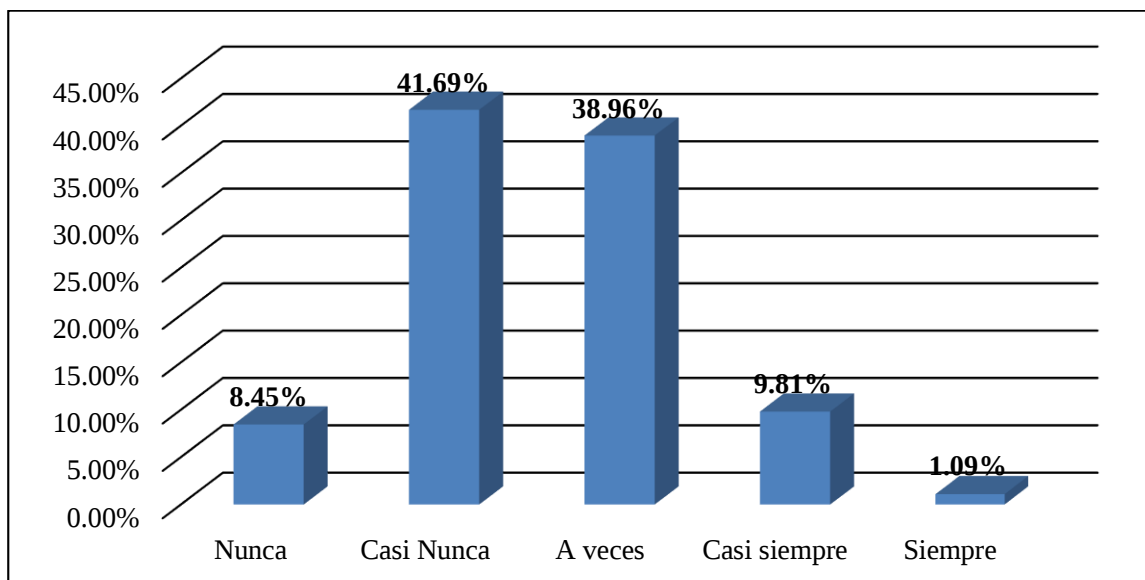


Figura 10: Fiabilidad

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.2.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

En la tabla 11 se observa que el 40.43 % de los encuestados consideran que el personal administrativo a veces logran la capacidad de respuesta inmediata, también podemos ver que el 39.78 % que manifiesta que casi nunca logran la capacidad de respuesta, 12,17% de los encuestados manifiestan que nunca logran la capacidad de respuesta. Se observa que el resultado con mayor porcentaje fue que a veces logran la capacidad de respuesta donde el personal administrativo brindan una atención adecuada y rápida, los tramites de los documentos que son presentados al área correspondiente son respondidas al día, y se preocupan por dar solución a los problemas que pueda tener el estudiante o sus compañeros de trabajo.

(Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006) Capacidad de respuesta, que determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.

Tabla 11: Capacidad de respuesta

Descripción	N°	%
Nunca	11	12.17%
Casi Nunca	37	39.78%
A veces	37	40.43%
Casi siempre	6	6.52%
Siempre	1	1.09%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

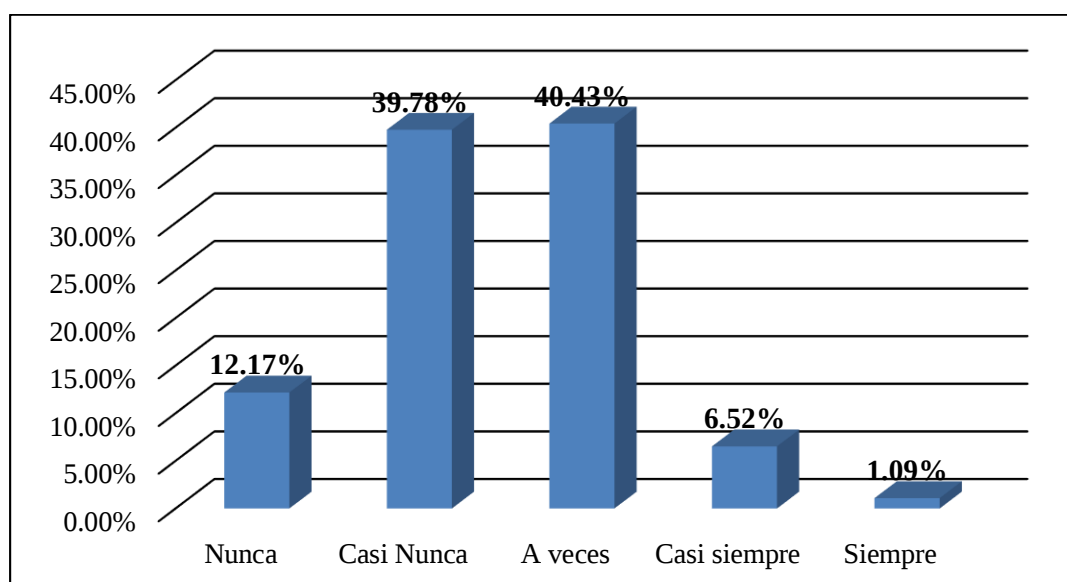


Figura 11: Capacidad de respuesta

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.2.4. SEGURIDAD

En la tabla 12 se observa que el 40,22% de los docentes encuestado consideran que el personal administrativo a veces tienen seguridad, también podemos ver que el 36.96% la seguridad de los trabajadores es casi nunca, y el 15.22% la seguridad de los trabajadores es casi siempre. En conclusión se observa que el mayor porcentaje referente a la seguridad es que el personal

administrativo no demuestran una aptitud necesaria para brindar un servicio adecuado es decir que no muestran profesionalismo en realizar su trabajo ya que no cuentan con equipos modernos ni con el espacio adecuado también no cuentan con profesionales que estén aptos para ocupar ese cargo es decir que no están preparados para ocupar ese cargo o no tienen conocimiento, debido a todo esto no se brinda un servicio adecuado a los estudiantes, docentes, trabajadores de la institución y proveedores, ya se puede ver que (Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006) Seguridad, criterio que engloba los criterios de:

- Profesionalidad, entendida como la posesión por las personas de las actitudes y las aptitudes necesarias para la prestación correcta del servicio.
- Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con que el cliente es tratado por el personal de contacto.
- Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
- Seguridad, para descartar que existan peligros, riesgos o dudas.

Tabla 12: Seguridad

Descripción	Nº	%
Nunca	7	7.07%
Casi Nunca	34	36.96%
A veces	37	40.22%
Casi siempre	14	15.22%
Siempre	1	0.54%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

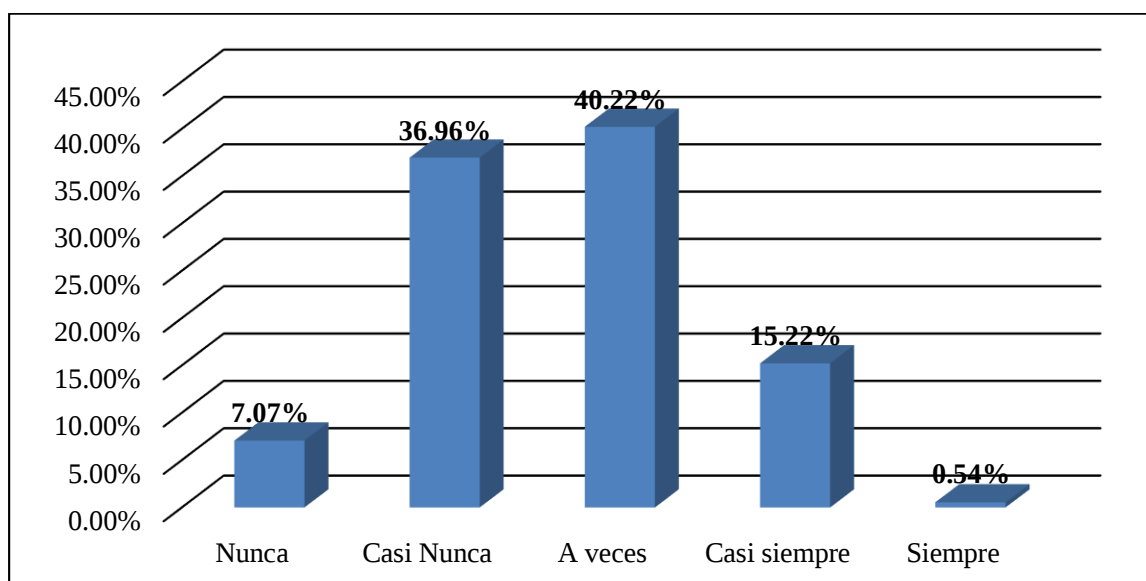


Figura 12: Seguridad

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.1.2.5. EMPATÍA

En la tabla 13 el 42.61% de los docentes encuestado consideran que el personal administrativo casi nunca tienen empatía, también podemos ver que el 35.65% que manifiestan que a veces logran la empatía de los trabajadores, 12.39 % la empatía de los trabajadores es nunca. Donde se observa que los usuarios no logran tener una comunicación fluida con el personal administrativo ya no brindan la atención adecuada, y por otro lado no hay una comprensión de los estudiantes, porque sus documentos no son tramitados al día tienen que esperar un cierto tiempo para ser atendidos.

(Camisón , Cruz, & Gonzáles, 2006) Empatía, donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.

Tabla 13: Empatía

Descripción	N°	%
Nunca	11	12.39%
Casi Nunca	39	42.61%
A veces	33	35.65%
Casi siempre	7	7.83%
Siempre	1	1.52%
Total	92	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

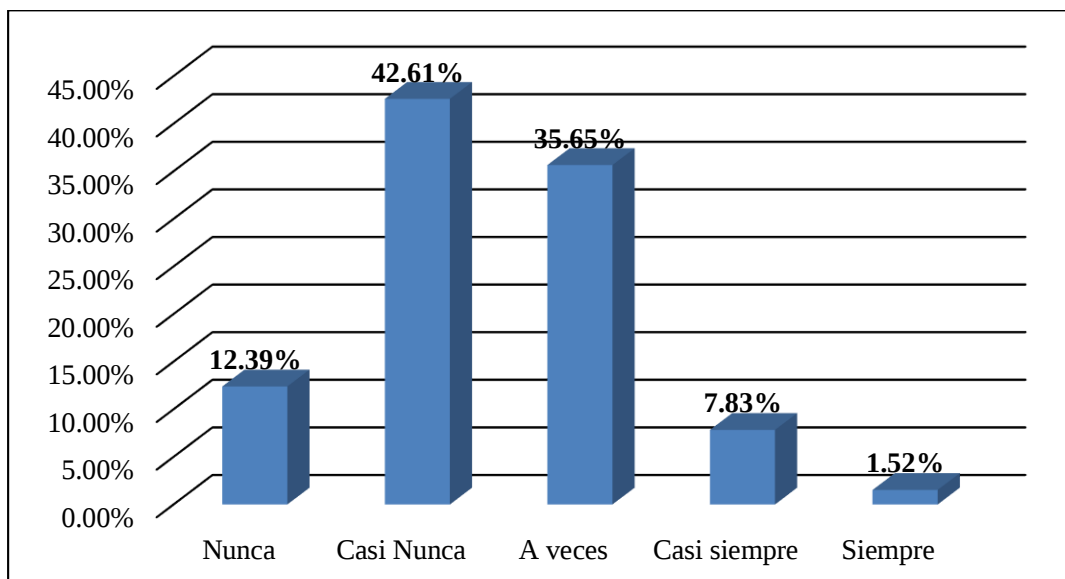


Figura 13: Empatía

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

HIPOTESIS GENERAL

Tabla 14: Hipotesis general

		Calidad de Servicio					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Desempeño Laboral	Nunca	1.09%	4.35%	0.00%	0.00%	0.00%	5.43%
	Casi Nunca	6.52%	17.39%	10.87%	3.26%	0.00%	38.04%
	A veces	2.17%	18.48%	14.13%	2.17%	2.17%	39.13%
	Casi siempre	1.09%	3.26%	5.43%	6.52%	0.00%	16.30%
	Siempre	0.00%	0.00%	0.00%	1.09%	0.00%	1.09%
Total		10.87%	43.48%	30.43%	13.04%	2.17%	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

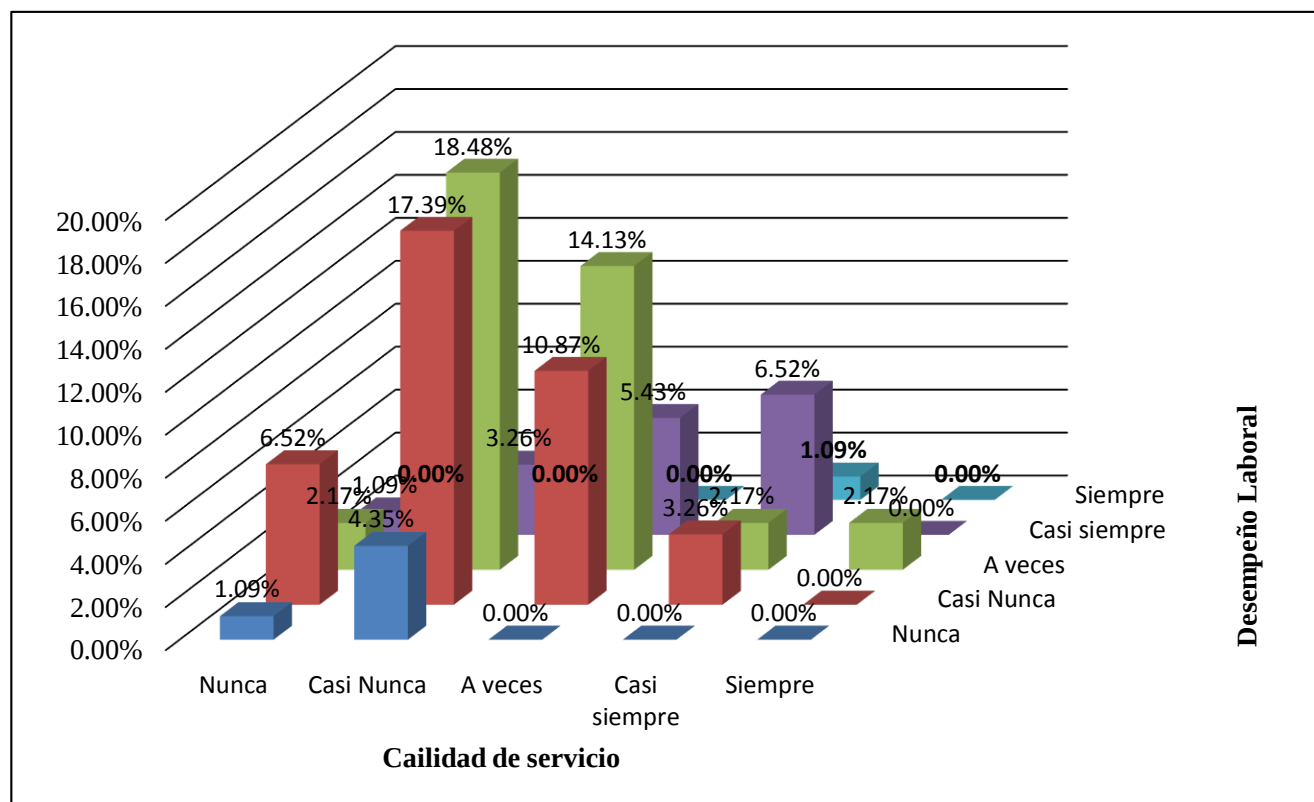


Figura 14: Hipotesis general

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Ho. El desempeño laboral no se relaciona favorablemente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.

H1. El desempeño laboral se relaciona favorablemente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.

Tabla 15: Correlación de pearson

		Desempeño laboral	Calidad del servicio
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,566**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	91
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,566**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

En la tabla se puede ver que el valor “sig.” es 0.000 es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho)) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto se afirma que, el desempeño laboral se relaciona favorablemente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.

Se puede ver según la evidencia estadística de correlación es de 0.566, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 16: Hipotesis especifico 1

		Calidad de Servicio					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Desempeño Individual	Nunca	0.00%	1.09%	1.09%	0.00%	1.09%	3.26%
	Casi Nunca	5.43%	21.74%	9.78%	5.43%	1.09%	43.48%
	A veces	5.43%	11.96%	15.22%	2.17%	0.00%	34.78%
	Casi siempre	0.00%	6.52%	4.35%	5.43%	0.00%	16.30%
	Siempre	0.00%	2.17%	0.00%	0.00%	0.00%	2.17%
Total		10.87%	43.48%	30.43%	13.04%	2.17%	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

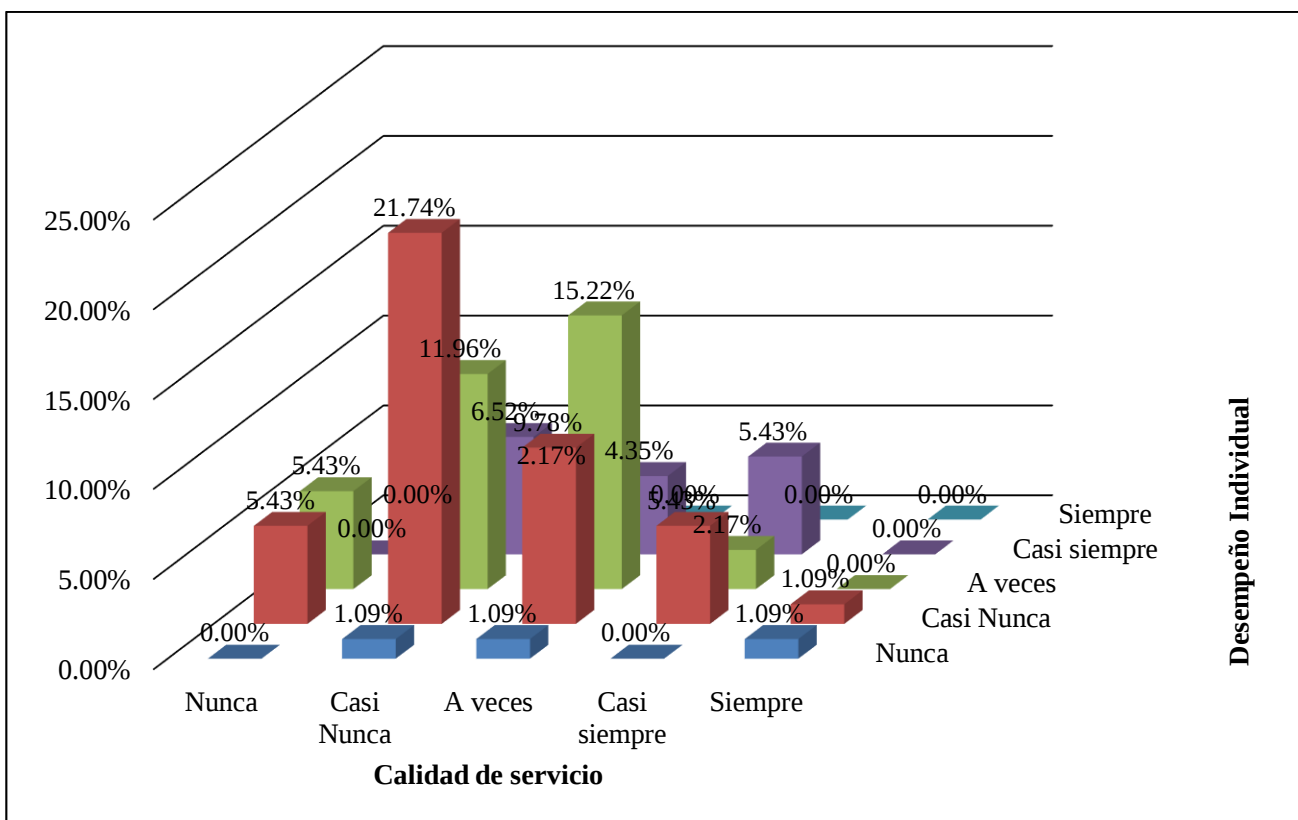


Figura 15: Hipótesis específica 1

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

Ho: El desempeño individual no se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac., enero a junio del 2017.

H1: El desempeño individual se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac., enero a junio del 2017.

Tabla 17: Correlación de Pearson

		Desempeño individual	Calidad del servicio
Desempeño individual	Correlación de Pearson	1	,496**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,496**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

En la tabla se tiene que el valor “Sig.” es 0.000 menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto podemos afirmar que el desempeño individual se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.

Se puede ver según la evidencia estadística de correlación es de 0.496, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 18: Hipótesis específico 2

		Calidad de Servicio					Total
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Desempeño Contextual	Nunca	0.00%	3.26%	1.09%	0.00%	1.09%	5.43%
	Casi Nunca	4.35%	17.39%	17.39%	2.17%	0.00%	41.30%
	A veces	6.52%	21.74%	10.87%	7.61%	1.09%	47.83%
	Casi siempre	0.00%	1.09%	1.09%	3.26%	0.00%	5.43%
Total		10.87%	43.48%	30.43%	13.04%	2.17%	100.00%

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

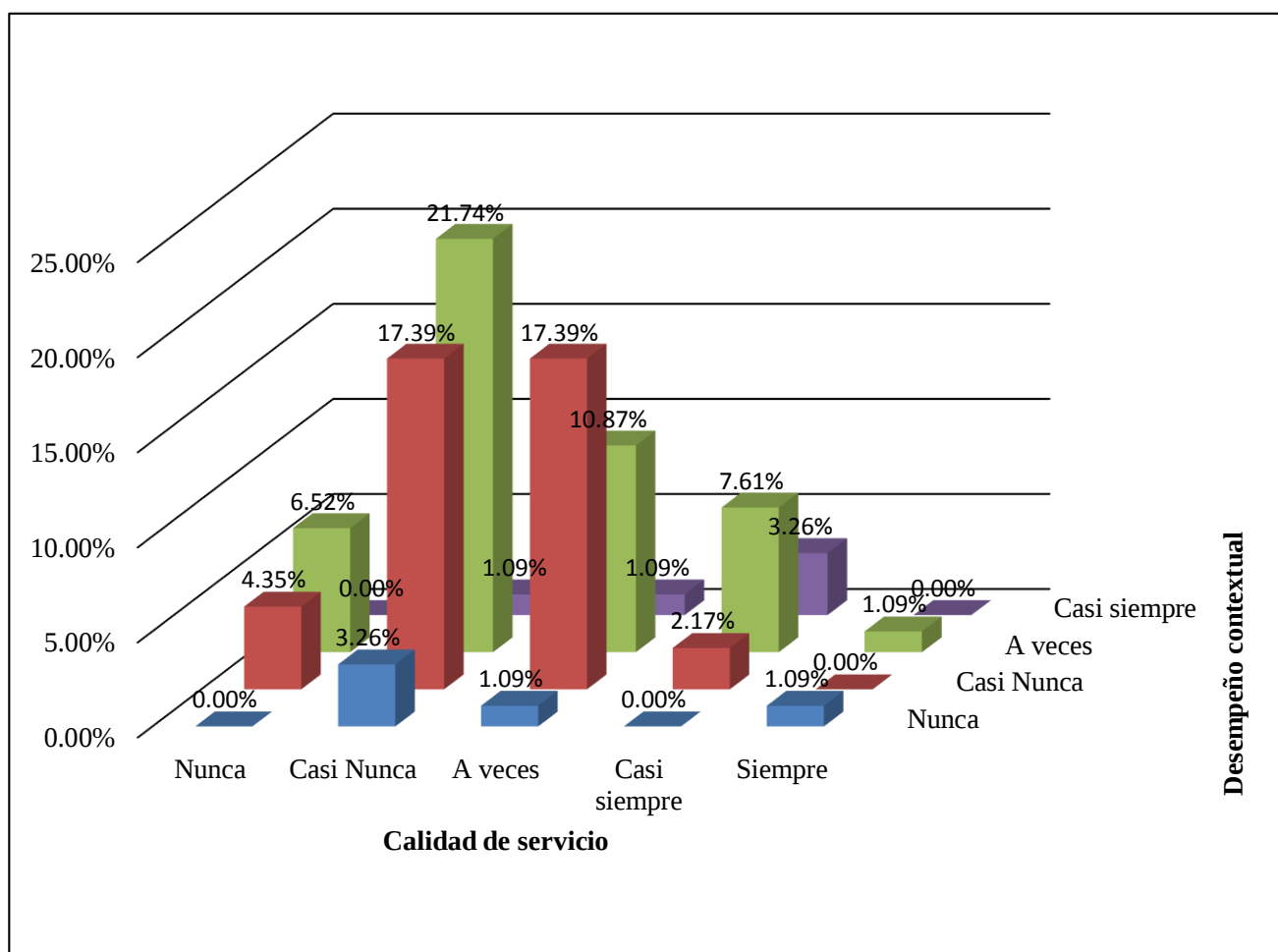


Figura 16: Hipótesis específico 2

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Ho: El desempeño contextual no se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac., enero a junio del 2017.

H1: El desempeño contextual se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac., enero a junio del 2017.

Tabla 19: Correlación de Pearson

		Desempeño contextual	Calidad del servicio
Desempeño contextual	Correlación de Pearson	1	,474**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,474**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

En la tabla se tiene que el valor “Sig.” es 0.000 menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto podemos afirmar que el desempeño contextual se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.

Se puede ver según la evidencia estadística de correlación es de 0.474, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

4.3. DISCUSIÓN

La investigación se realizó acerca de el desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Al analizar estos resultados, se observa que la variable de desempeño laboral no posee un alto nivel, en donde no demuestran un desempeño congruente a las exigencias de la institución, y gracias a esto no cumplen con los objetivos que se plantean, ya que cada trabajador no aporta lo mejor de sí, sin entusiasmo e interés por sus actividades. Este resultado también coincide con lo expuesto por (QUISPE, 2015) que dice que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Al analizar la dimensión de la calidad del servicio, se observa que no brindan una calidad adecuada, esto se debe a que los trabajadores administrativos no se encuentran motivados, y también no realizan una capacitación para que mejore el desempeño laboral y la calidad del servicio que se brinda cumpla las expectativas de los usuarios. Este resultado también coincide con lo planteado por (Vargas, 2011) quien opina que la empresa debería preocuparse en el grado de capacitación para que el mejore su desempeño laboral, concluyendo así que es preciso elaborar un plan de capacitación que cumpla con las necesidades y exigencias de los empleados y con esto mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, y a su vez la calidad del servicio que oferta la empresa y de esta manera evitar que la competencia tenga ventaja competitiva y por ende que “SAFE DRIVE” cumpla con sus objetivos y expectativas.

Al analizar cada uno de las dimensiones, con relación a la dimensión del desempeño individual el personal administrativo casi nunca realizan un desempeño adecuado, por lo que los trabajadores de la institución no realizan todas sus actividades a tiempo y de acuerdo a lo esperado en cuanto a las exigencias de los usuarios, las cuales tienen a su cargo decidir acciones a tomar, beneficiando a la institución, con sus labores, aportando lo requerido y lo necesario para los usuarios, garantizando el servicio.

En relacion a la dimensión del desempeño contextual se obtuvo que el personal administrativo casi nunca realizan un desempeño adecuado, en donde indica que los trabajadores administrativos no se siente comprometidos con su labor ya que no ponen empeño en lograr los objetivos a su cargo, así como, no buscan solucionar problemas para alcanzar objetivos y metas de la institución y no se involucran en los procesos administrativos en donde no muestra entusiasmo en sus labores diarias.

En el caso de la dimensión de elementos tangibles a los usuarios de la Universidad no se les otorga mayor importancia a los equipos necesarios para realizar el trabajo, el material de apoyo para cualquier información que requiera y la atención individualizada que se les brinde el personal

En referencia a la dimensión de la fiabilidad, los docentes encuestados no se identifican con la confianza que se les brinda los servicios, las respuestas no oportunas a sus requerimientos, la forma no precisa ni seguro en la cual el personal no brinda el servicio, no acordó con sus expectativas esperados, y no muestran el interés en solucionar los problemas.

En cuanto a la capacidad de respuesta, que a los usuarios casi nunca se les brinda una calidad de servicio con rapidez y adecuado, y esto hace que no se sienta cómodos y satisfechos con el servicio que se les brinda.

En cuanto a la seguridad los usuarios buscan a veces recibir un servicio seguro, la certeza en la información recibida, la confianza en el servicio y la seguridad de quien le trasmite la información tenga los conocimientos necesarios para atender a sus solicitudes.

En referencia a la dimensión empatía, el aspecto que casi no lo valoran los usuarios porque la atención no se brinda de forma cuidadoso, seguido del servicio que se les brinda no es personalizado, ni el trato amable, el servicio no es etendido de manera especial y no lo realizan de acuerdo a sus necesidades.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Con relacion al objetivo general: Conocer el desempeño laboral en relacion a la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac., enero a junio del 2017. En la tabla 15 se observa que existe un grado de correlación directa; positiva moderada; entre el desempeño laboral y la calidad del servicio. Asimismo, la significancia es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Con relación al primer objetivo específico: Medir la relación que existe entre el desempeño individual y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apuríma. En la tabla 17 se puede observar que existe un grado correlación directa; positiva moderada; entre el desempeño individual y la calidad del servicio. Donde la evidencia estadista es de 0.474. Asimismo, la significancia es alta porque los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Con relación al segundo objetivo específico: Evaluar la relación que existe entre el desempeño contextual y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. En la tabla 19 la evidencia estadística de correlación es de 0.474, donde demuestran que existe un grado de relación directa; positiva moderada; entre el desempeño contextual y la calidad del servicio. Asimismo, la significancia es alta porque los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque el $p\text{-valor} < 0.05$.

RECOMENDACIONES

Las sugerencias se hacen con base en las conclusiones, las cuales podrán servir como punto para mejorar el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micael Bastidas de Apurímac.

Medir continuamente el desempeño laboral, ya que esto ayudara a que el personal administrativo pueda mantener un control de las actividades que día a día lo realizan, donde los trabajadores puedan realizar sus trabajos al día, prestar un servicio de calidad personalizada a los usuarios y en los horarios establecidos, también que exista una relacion con sus compañeros de trabajo para trabajar en equipo, y todo esto ayudara a que la institución pueda cumplir con sus objetivos trazados.

Conservar un ambiente laboral favorable para mantener a todos los trabajadores comprometidos a desempeñar una mejor labor, así los usuarios. Y esto ayudara a que el servicio se brinde de forma rápida y adecuado.

Realizar capacitaciones para mejorar el ambiente de realciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos de los trabajadores, para que el desempeño laboral y la calidad del servicio pueda mejorar en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Cristóbal Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Chile: CEPAL.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio. A la conquista del cliente*. España: McGraw-Hil.
- Philip, K. (1997). *“Mercadotecnia”*. México: Prentice-Hal.
- Salas Perea . (2009). *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*.
- Abadi, M. (2004). *Administracion general*.
- Andrade Espinoza, S. (2009). 04.
- Berry, L. (1991). *Marketing en las empresas de servicio* . México: Norma.
- Camisón , C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestion de la Calidad:Conceptos, enfoque, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN,S.A.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *GESTION DE LA CALIDAD*. Madrid: Pearson Educacion,S.A.
- CHARAJA CUTIPA, F. (2009). *El MAPIC en la Metodologia de Investigacion*. Puno: Sagitario.
- Chiavenato , I. (2003). *Gestión del talento humano*. México: MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de los recursos humanos* . Colombia : Mc Graw Interoamericana.
- Davis , & Newtrom. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional* . México: Mac Graw- Hil interoamericana.
- Davis , K., & Newtrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el trabajo. Comportamiento Organizacional*. México: Mac Graw - Hil Interoamericana.
- Drovett, S. (1992). *Dicersión de la salud*. Buenos Aires: Maechi.
- Edwards, D. W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ferrell, Geoffrey, H., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Floresl, M. á. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Fisher de la Vega, L. (1988). *Mercadotecnia* . México: Interamericana.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestion de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. España: Eumed.
- Gabriel Weil, A. (2003). *Mediacion de laq calidad de servicio*.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad de servicio* . España: Mc Graw - Hill.
- Joseph M, J. (1990.). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.



- Julia, M., & Porsche, F. (2002). *Gestion de la calidad aplicada a hosteleria y restauracion* . Madrid: Prentice Hall.
- Kaoru, I. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: normal.
- Kaufman, R. (2004). *Planificación Mega: herramientas prácticas para el éxito organizacional*. Castelló de la Plana: Publications de la Universitat Jaume, I, D.L.
- Kother, P. (2000). *Mercadotecnia para hoteles y turismo*. México: Prentice Hall.
- Landy, F., & Conte , J. (2005). *Psicologia Industrial. Intoduccion a la Psicologia Industrial y Organizacional*. México: Mc Graw-Will.
- Linares Cazola , J. (2001). *Investigacion de Mercado*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Nash, M. (1989). *Como incrementar la productividad del recurso humano* . Colombia : Norma.
- Philip B, C. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definicion de calidad en el servicio* . España: Vertice.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Negotium, Ciencias Gerenciales*.
- Robbins, S. P. (2007). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Eduación.
- Román, J. (2008). *El arte de servir al cliente con efectividad*. Estados Unidos: Unilit.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2006).
- Santos. (2004).
- Stoner. (1994). *Administracion*. México: PEARSON Prentice Hall.
- Vargas Zúñiga, F. (2002). *La formación basada en competencias en América Latina*. Uruguay: Hipertexto.
- Velasco, A., & Heredia , A. (2004). *Regiones, competitividad y desarrollo*. México, Villafañá.
- Villafañá Figueroa , R. (s.f.). *Calida total: Conceptos básicos de la calidad total* .
- Wrther WB, D. H. (s.f.). *Evaluación del Desempeño. En: Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.

ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿De qué forma el desempeño laboral se relaciona con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017?	Objetivo general Conocer el desempeño laboral en relación a la calidad del servicio del personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.	Hipótesis general: El desempeño laboral se relaciona favorablemente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017.	Desempeño laboral	Desempeño individual Desempeño contextual	Calidad Iniciativa Conocimientos técnicos Competitividad Comportamiento Resolución de problemas Relaciones interpersonales Trabajo en equipo Compromiso con la Universidad. Satisfacción laboral Cortesía Orientación	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACION Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: correlacional - descriptiva Método: Deductivo Diseño: No experimental (descriptivo) Población: 171 personal administrativo Muestra: 70 encuestas RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Técnicas : Encuesta Instrumentos: Cuestionario de encuesta. presupuesto: 6,302.50
Problema específico ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño individual y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017? ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño contextual y la calidad de servicio del personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017?	Objetivos específicos Medir la relación que existe entre el desempeño individual y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017 Evaluar la relación que existe entre el desempeño contextual y la calidad de servicio del personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017	Hipótesis específicos: El desempeño individual se relaciona positivamente con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017? El desempeño contextual se relaciona positivamente con la calidad de servicio del personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, enero a junio del 2017?	Calidad de Servicio	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Equipamiento Instalación física Mantenimiento Suministros Cumplimiento de promesas Realizar el servicio inmediato Ser asertivo Garantía de servicio Comunicación Rápidos Apoyo Creatividad Colaboradores Profesionalidad Cortesía Credibilidad Seguridad Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada Comprensión	

Anexo 02: Cuestionario de preguntas



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



CUESTIONARIO

Nº

El presente cuestionario busca el propósito de desarrollar la investigación “El desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac” para lo cual solicito su apoyo mediante la información a facilitarme, el mismo que será confidencial y anónima. Le antelo mis agradecimientos.

Marcar con una “x” en el casillero correspondiente según la siguiente escala de valores:

GENERO M () F ()

CONDICIÓN DE TRABAJO Nombrado () Contratado ()

Tiempo exclusivo () Tiempo completo () Tiempo parcial ()

Nº	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	DESEMPEÑO INDIVIDUAL					
1	¿En su apreciación, considera Ud. que los administrativos realizan un trabajo de calidad?					
2	¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran iniciativa en el cumplimiento de sus funciones?					
3	¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran conocimientos técnicos en su desempeño laboral?					
4	¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?					
5	¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos muestran un adecuado comportamiento a nivel de desempeño laboral?					
6	¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran capacidad para resolver problemas institucionales?					
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
7	¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales entre trabajadores son adecuados?					
8	¿Considera que se practica el trabajo en equipo a nivel institucional?					
9	¿Considera que los trabajadores Administrativos muestran compromiso con la universidad?					
10	¿Considera Ud. que a nivel institucional se promueve el reconocimiento de un trabajo bien realizado en los trabajadores administrativos?					
11	¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran satisfacción laboral a nivel institucional?					
12	¿Percibe Ud. que los trabajadores administrativos de la universidad se identifican con la institución?					
13	¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran corteses con los usuarios y compañeros?					
14	¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una adecuada orientación a los usuarios?					

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	ELEMENTOS TANGIBLES					
15	¿Considera que la institución se preocupa en el equipamiento de las unidades administrativas?					
16	¿Considera que la institución se preocupa en presentar una instalación física aceptable para los trabajadores?					
17	¿Considera Ud. que la institución se preocupa por el mantenimiento de los muebles y equipos?					
18	¿Considera que la institución provee los suministros de oficina para que los trabajadores Administrativos cumplan con las labores establecidas?					
	FIABILIDAD					
19	¿Considera que los trabajadores Administrativo cumplen las promesas establecidas a nivel de servicio al usuario?					
20	¿Considera que la atención de los trabajadores Administrativos es inmediata para el usuario?					
21	¿Percibe Ud. que la atención se realiza respetando los derechos del trabajador y del usuario?					
22	¿Percibe Ud. que el servicio que se brinda al usuario es de garantía?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
23	¿Considera que la comunicación de los trabajadores administrativos con los usuarios es aceptable?					
24	¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una atención rápida y adecuada al usuario?					
25	¿Considera que los trabajadores administrativos brindan apoyo al usuario para solucionar sus problemas?					
26	¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran creatividad frente al cumplimiento de sus funciones?					
27	¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos, muestran una actitud colaboradora frente a los usuarios?					
	SEGURIDAD					
28	¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran profesionalismo cuando se dirigen a los usuarios?					
29	¿Considera que los trabajadores administrativos actúan con cortesía y amabilidad frente a los usuarios?					
30	¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran en el servicio credibilidad al usuarios?					
31	¿Considera que los trabajadores administrativos muestran confianza cuando atienden a los usuarios?					
	EMPATIA					
32	¿Considera que los trabajadores administrativos realizan una atención individualizada al cliente?					
33	¿Considera que los trabajadores Administrativos tienen una comunicación fluida con el usuario?					
34	¿Considera que los horarios de atención brindada por los trabajadores son aceptados por los usuarios?					
35	¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran comprensivos con los usuarios?					
36	¿Considera que los trabajadores administrativos saben priorizar a los usuarios según la urgencia de sus necesidades?					

Anexo 03: tablas y figuras del cuestionario de preguntas

Tabla 20: ¿En su apreciación, considera Ud. que los administrativos realizan un trabajo de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	14,1	14,1	14,1
Casi Nunca	26	28,3	28,3	42,4
A veces	45	48,9	48,9	91,3
Casi siempre	6	6,5	6,5	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

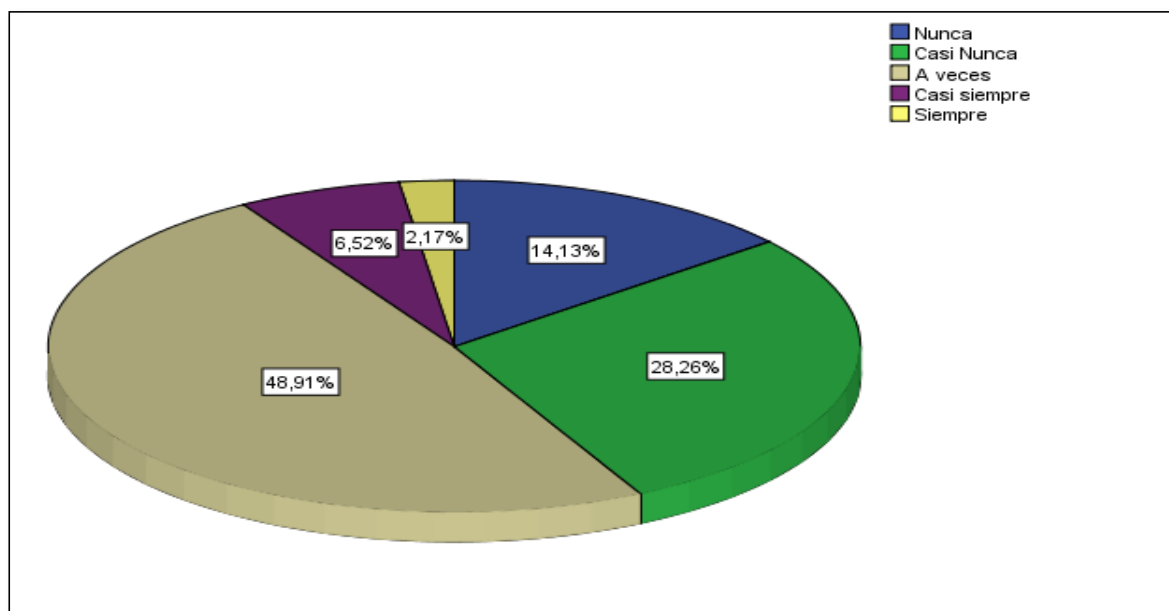


Figura 17: ¿En su apreciación, considera Ud. que los administrativos realizan un trabajo de calidad?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 21: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran iniciativa en el cumplimiento de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	43	46,7	46,7	57,6
A veces	33	35,9	35,9	93,5
Casi siempre	5	5,4	5,4	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

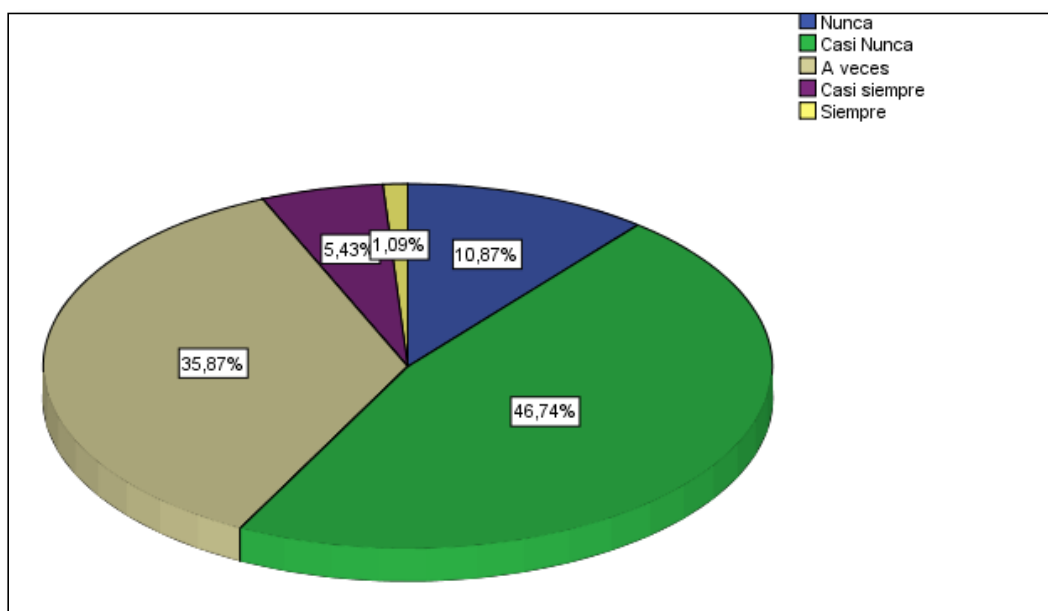


Figura 18: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran iniciativa en el cumplimiento de sus funciones?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 22: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran conocimientos técnicos en su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	7,6	7,6	7,6
Casi Nunca	32	34,8	34,8	42,4
A veces	28	30,4	30,4	72,8
Casi siempre	22	23,9	23,9	96,7
Siempre	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

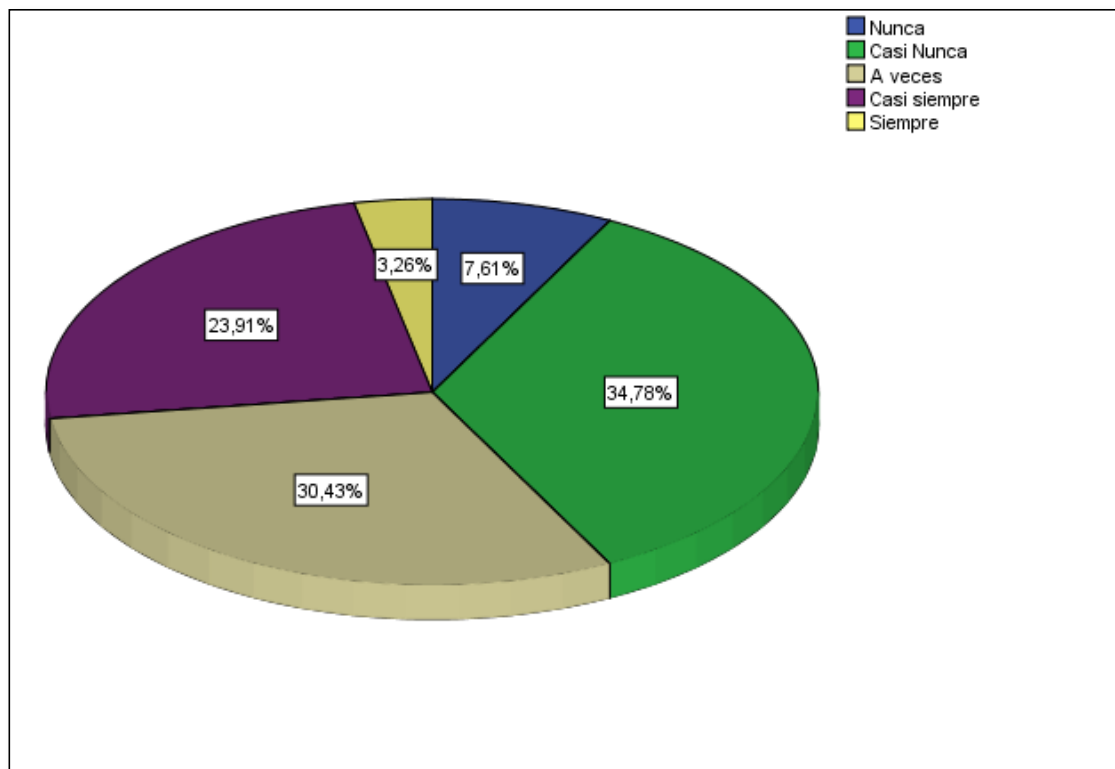


Figura 19 : ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran conocimientos técnicos en su desempeño laboral?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 23: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	40	43,5	43,5	46,7
	A veces	32	34,8	34,8	81,5
	Casi siempre	15	16,3	16,3	97,8
	Siempre	2	2,2	2,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

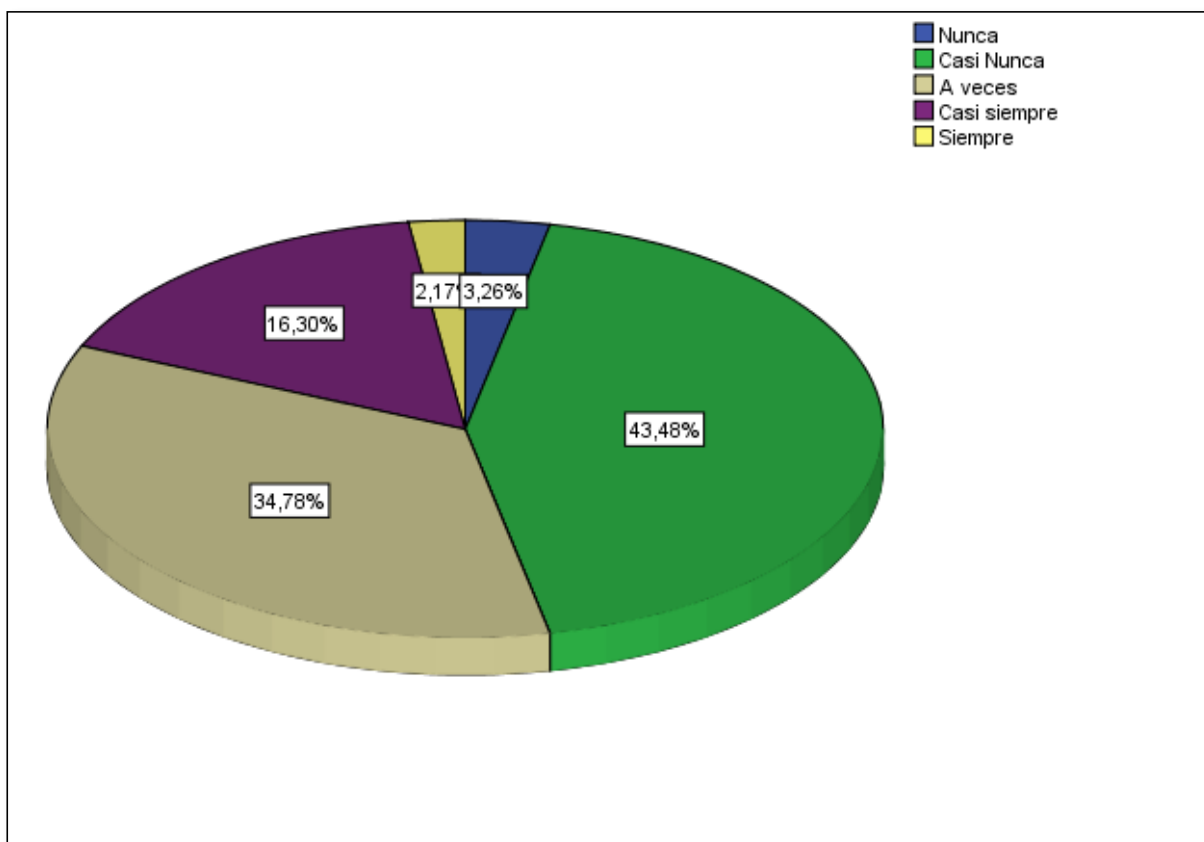


Figura 20: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 24: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	40	43,5	43,5	46,7
	A veces	32	34,8	34,8	81,5
	Casi siempre	15	16,3	16,3	97,8
	Siempre	2	2,2	2,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

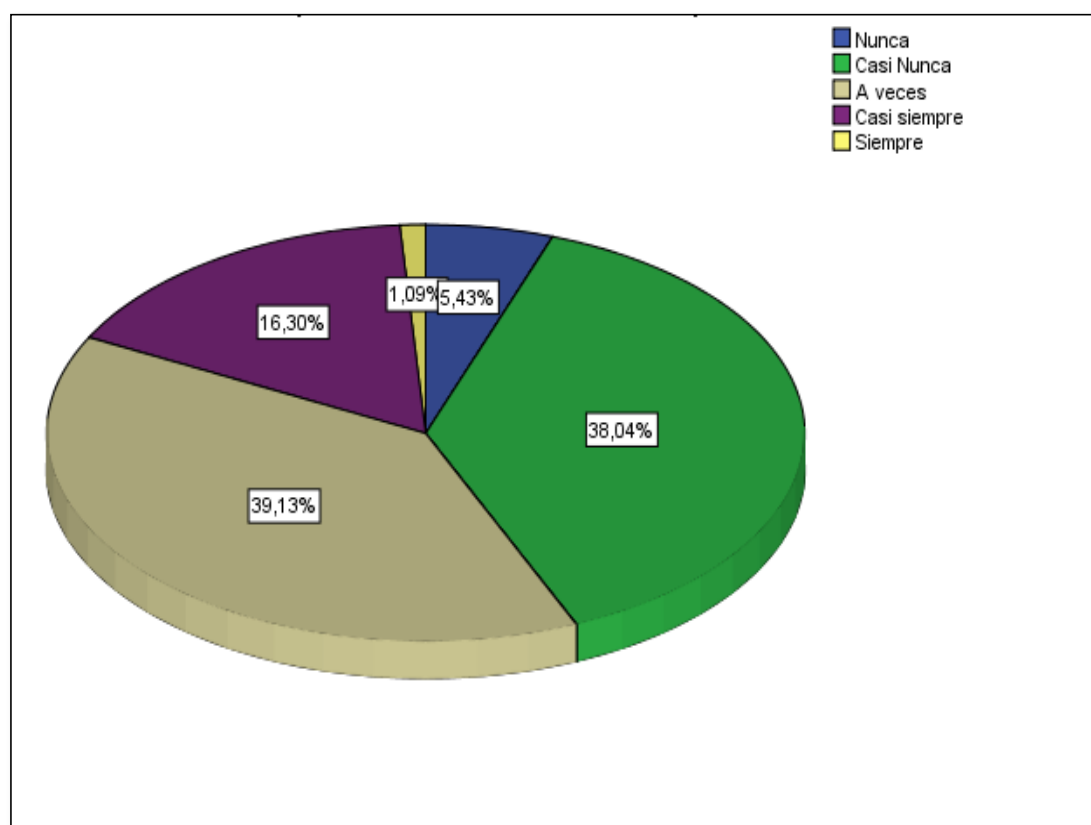


Figura 21: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos se muestran competentes en su desempeño laboral?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 25: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos muestran un adecuado comportamiento a nivel de desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi Nunca	35	38,0	38,0	43,5
A veces	36	39,1	39,1	82,6
Casi siempre	15	16,3	16,3	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

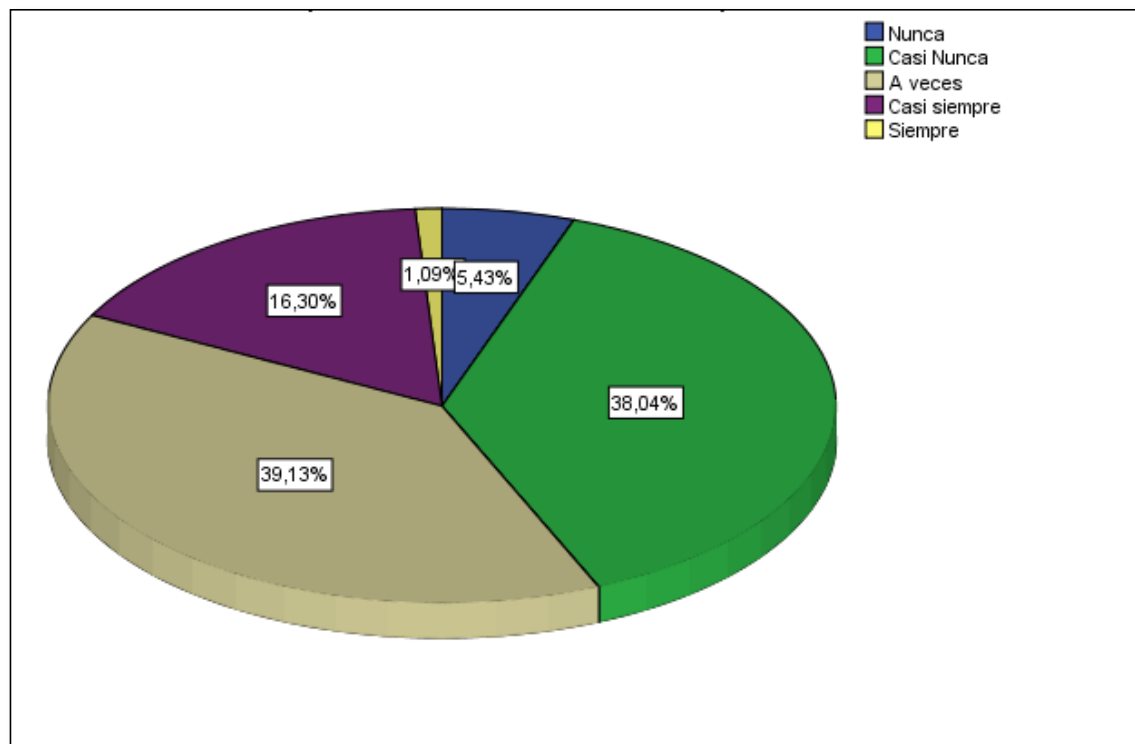


Figura 22 Figura 18 : ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos muestran un adecuado comportamiento a nivel de desempeño laboral?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 26: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran capacidad para resolver problemas institucionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	40	43,5	43,5	54,3
A veces	36	39,1	39,1	93,5
Casi siempre	4	4,3	4,3	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

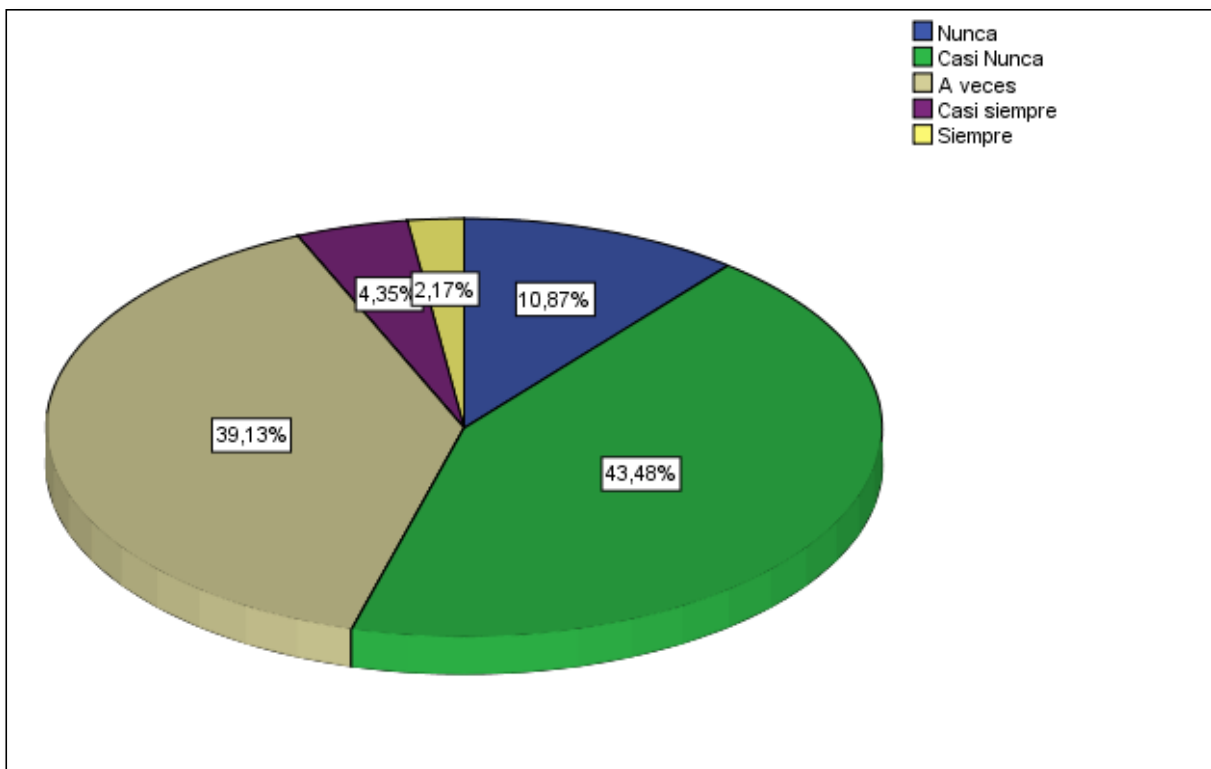


Figura 23: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran capacidad para resolver problemas institucionales?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 27: ¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales entre trabajadores son adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	40	43,5	43,5	54,3
A veces	31	33,7	33,7	88,0
Casi siempre	9	9,8	9,8	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

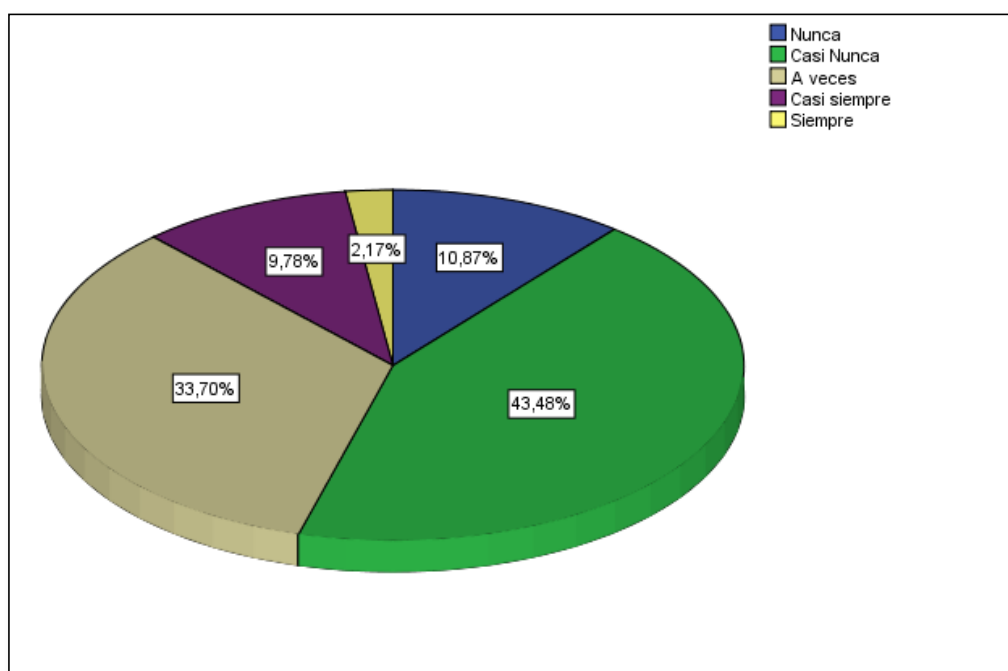


Figura 24 : ¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales entre trabajadores son adecuados?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 28: ¿Considera que se practica el trabajo en equipo a nivel institucional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	43	46,7	46,7	57,6
A veces	31	33,7	33,7	91,3
Casi siempre	7	7,6	7,6	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

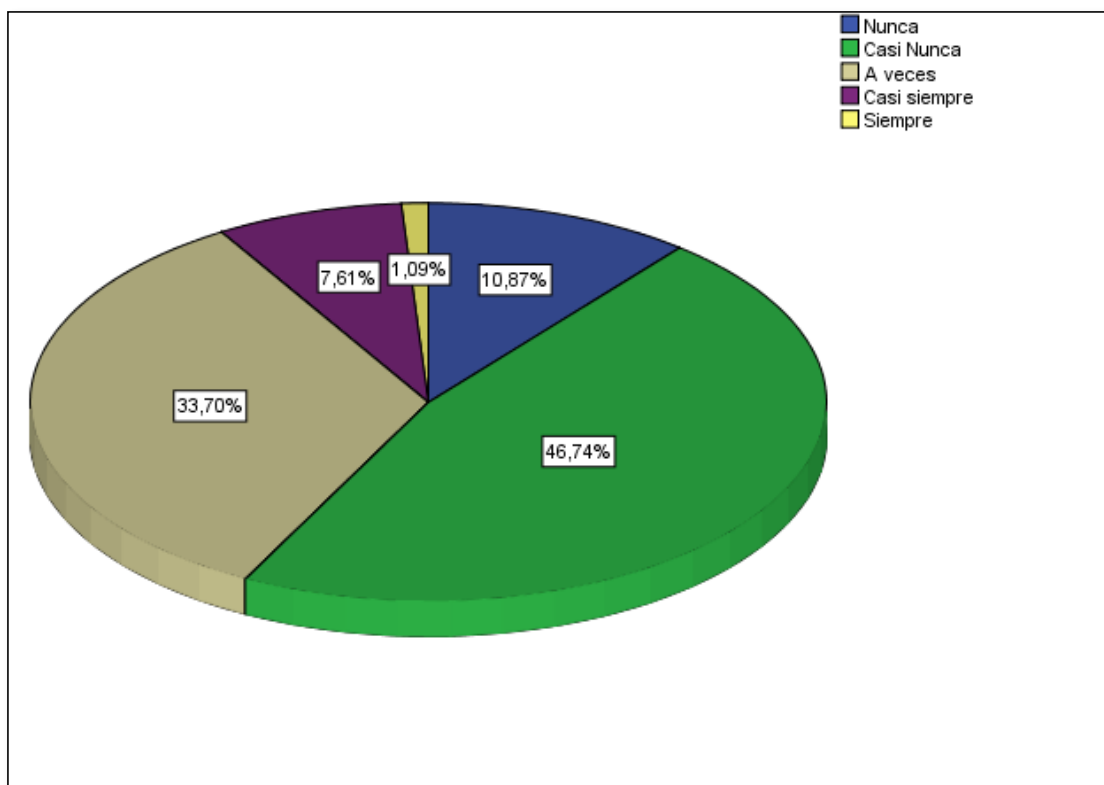


Figura 25: ¿Considera que se practica el trabajo en equipo a nivel institucional?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 29: ¿Considera que los trabajadores Administrativos muestran compromiso con la universidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	40	43,5	43,5	54,3
A veces	34	37,0	37,0	91,3
Casi siempre	6	6,5	6,5	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

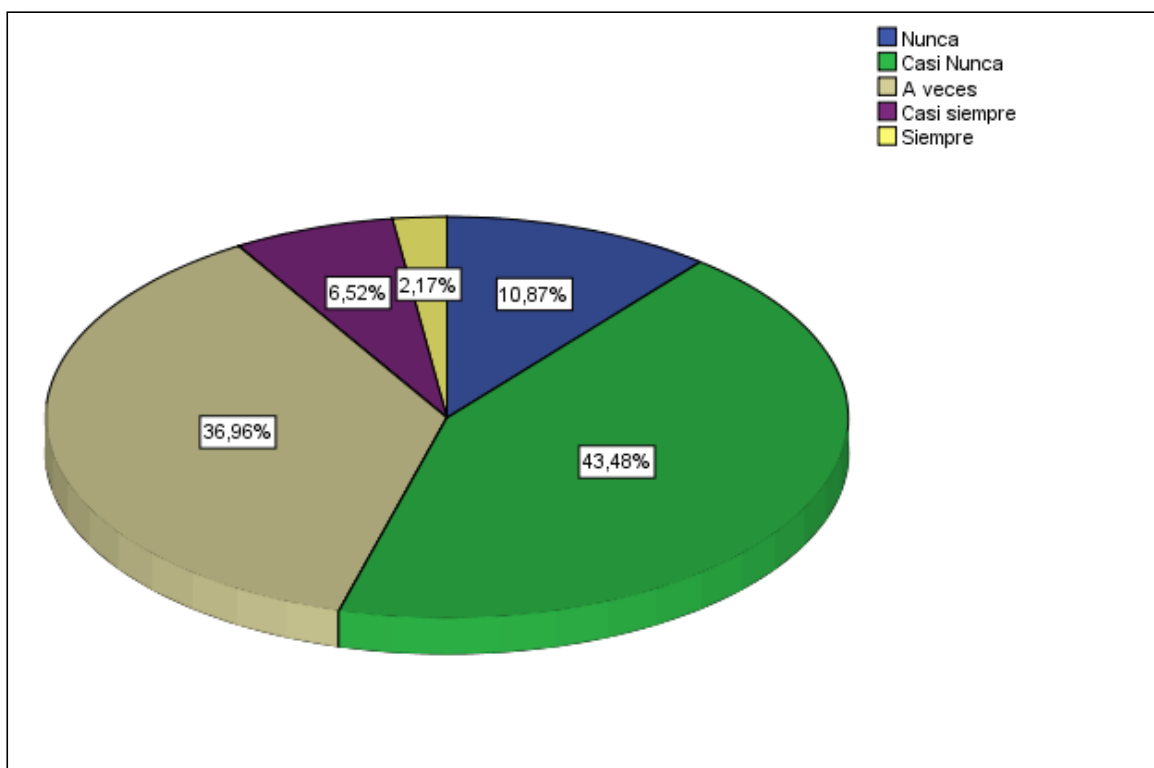


Figura 26: ¿Considera que los trabajadores Administrativos muestran compromiso con la universidad?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 30: ¿Considera Ud. que a nivel institucional se promueve el reconocimiento de un trabajo bien realizado en los trabajadores administrativos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	25	27,2	27,2	27,2
Casi Nunca	33	35,9	35,9	63,0
A veces	30	32,6	32,6	95,7
Casi siempre	3	3,3	3,3	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

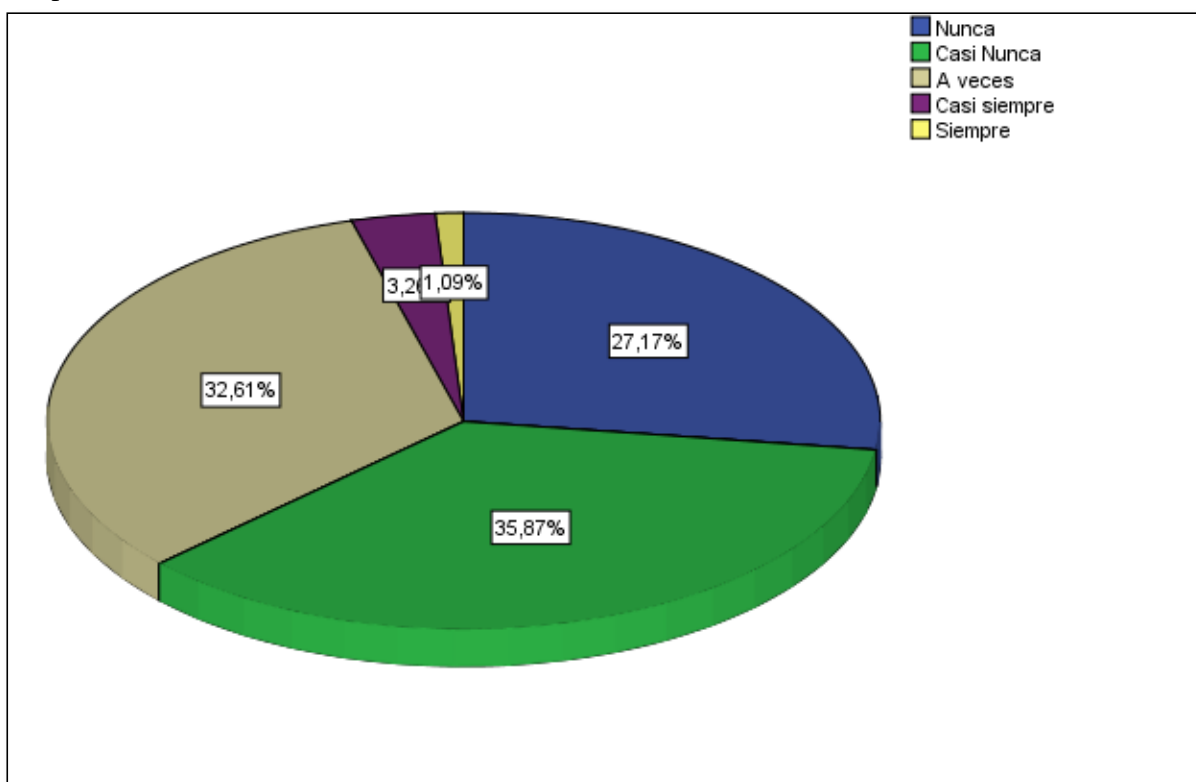


Figura 27: ¿Considera Ud. que a nivel institucional se promueve el reconocimiento de un trabajo bien realizado en los trabajadores administrativos?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 31: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran satisfacción laboral a nivel institucional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	39	42,4	42,4	53,3
A veces	40	43,5	43,5	96,7
Casi siempre	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

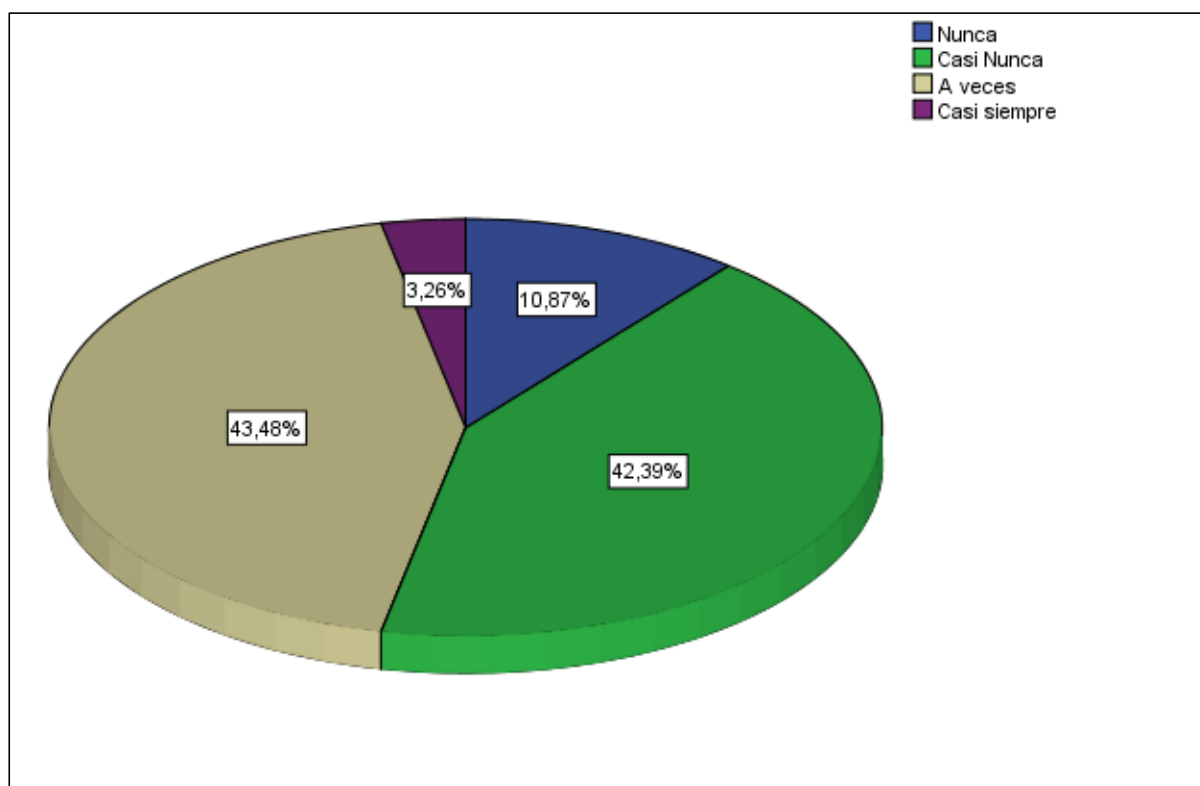


Figura 28: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran satisfacción laboral a nivel institucional?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 32: ¿Percibe Ud. que los trabajadores administrativos de la universidad se identifican con la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	7,6	7,6	7,6
Casi Nunca	37	40,2	40,2	47,8
A veces	38	41,3	41,3	89,1
Casi siempre	7	7,6	7,6	96,7
Siempre	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017

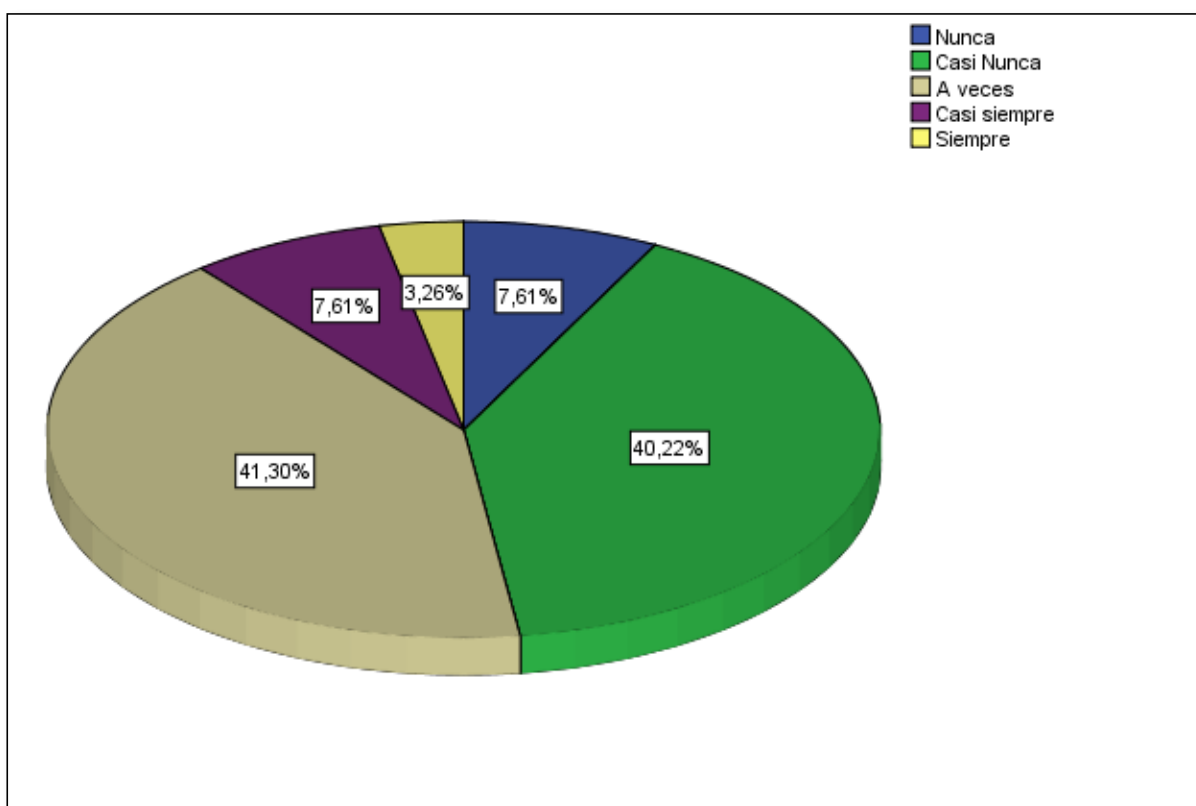


Figura 29: ¿Percibe Ud. que los trabajadores administrativos de la universidad se identifican con la institución?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017

Tabla 33: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran corteses con los usuarios y compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi Nunca	34	37,0	37,0	42,4
A veces	46	50,0	50,0	92,4
Casi siempre	6	6,5	6,5	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017

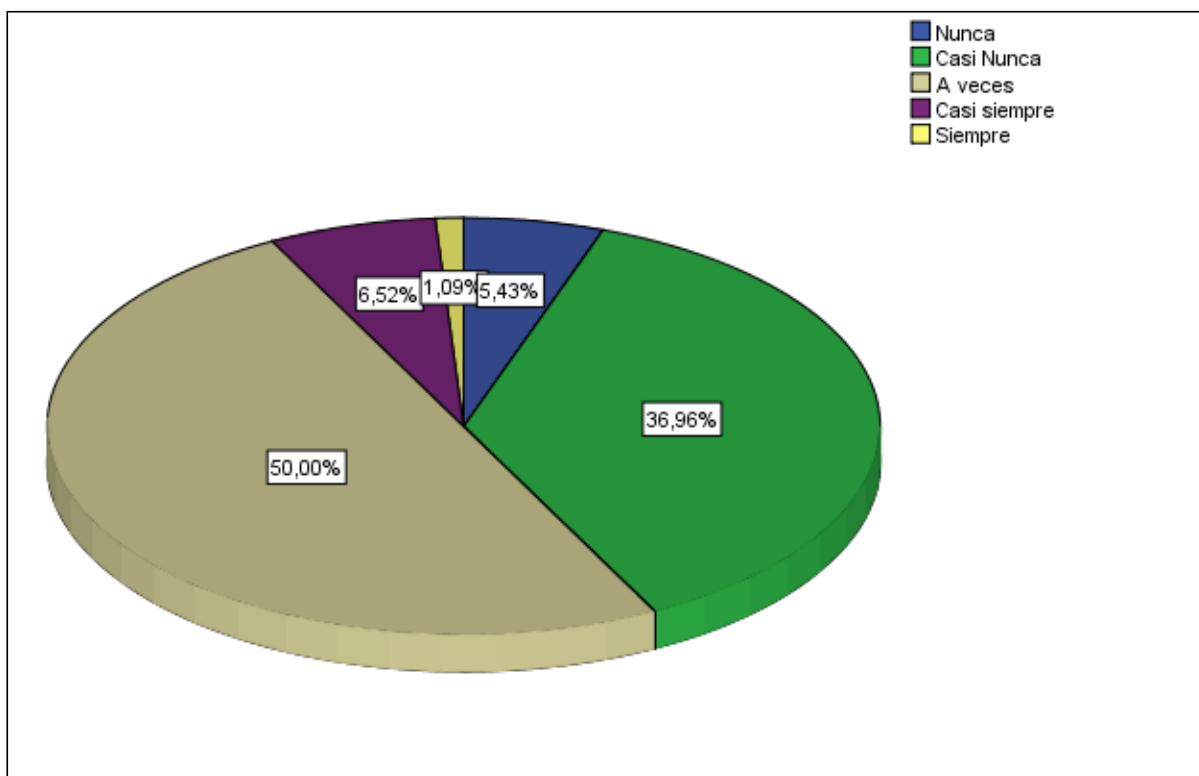


Figura 30: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran corteses con los usuarios y compañeros?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017

Tabla 34: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una adecuada orientación a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi Nunca	38	41,3	41,3	46,7
A veces	44	47,8	47,8	94,6
Casi siempre	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017

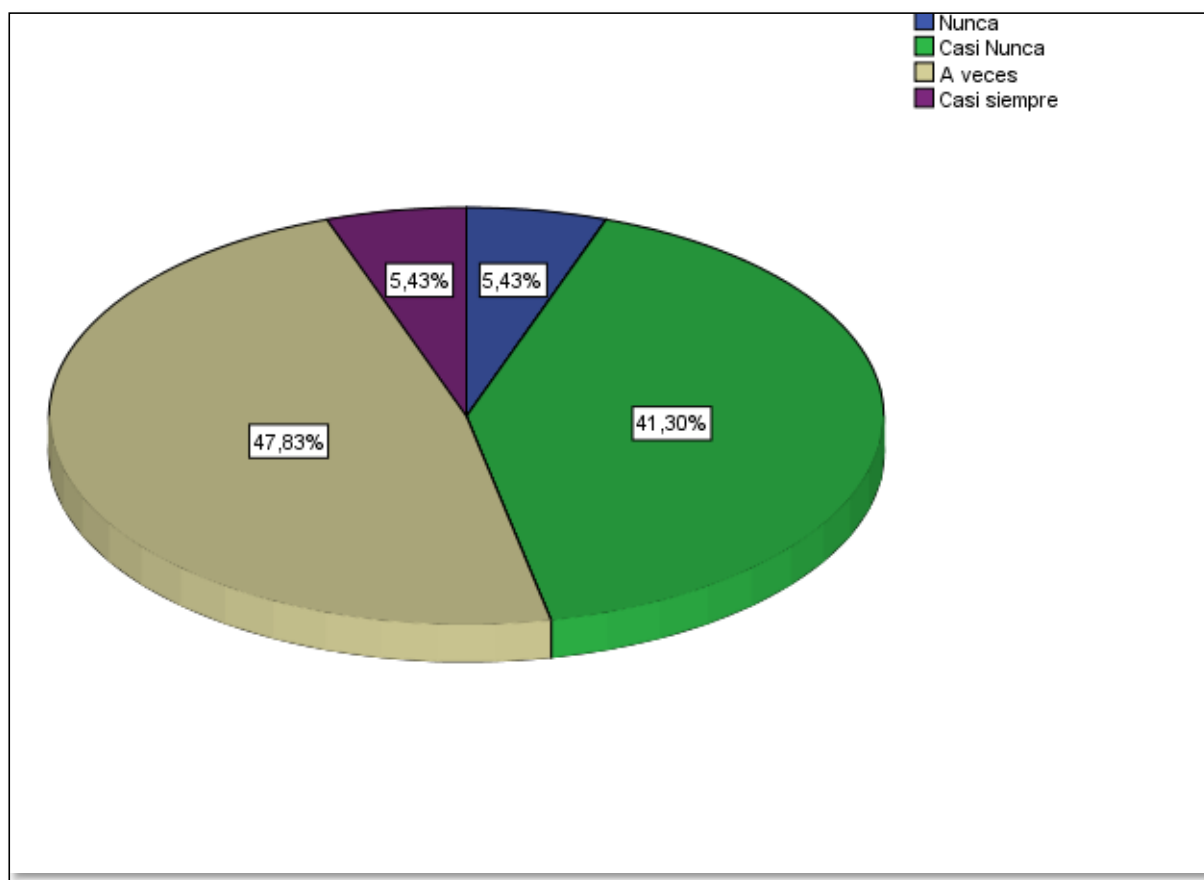


Figura 31: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una adecuada orientación a los usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017

Tabla 35: ¿Considera que la institución se preocupa en el equipamiento de las unidades administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	10,9	10,9	10,9
	Casi Nunca	38	41,3	41,3	52,2
	A veces	35	38,0	38,0	90,2
	Casi siempre	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

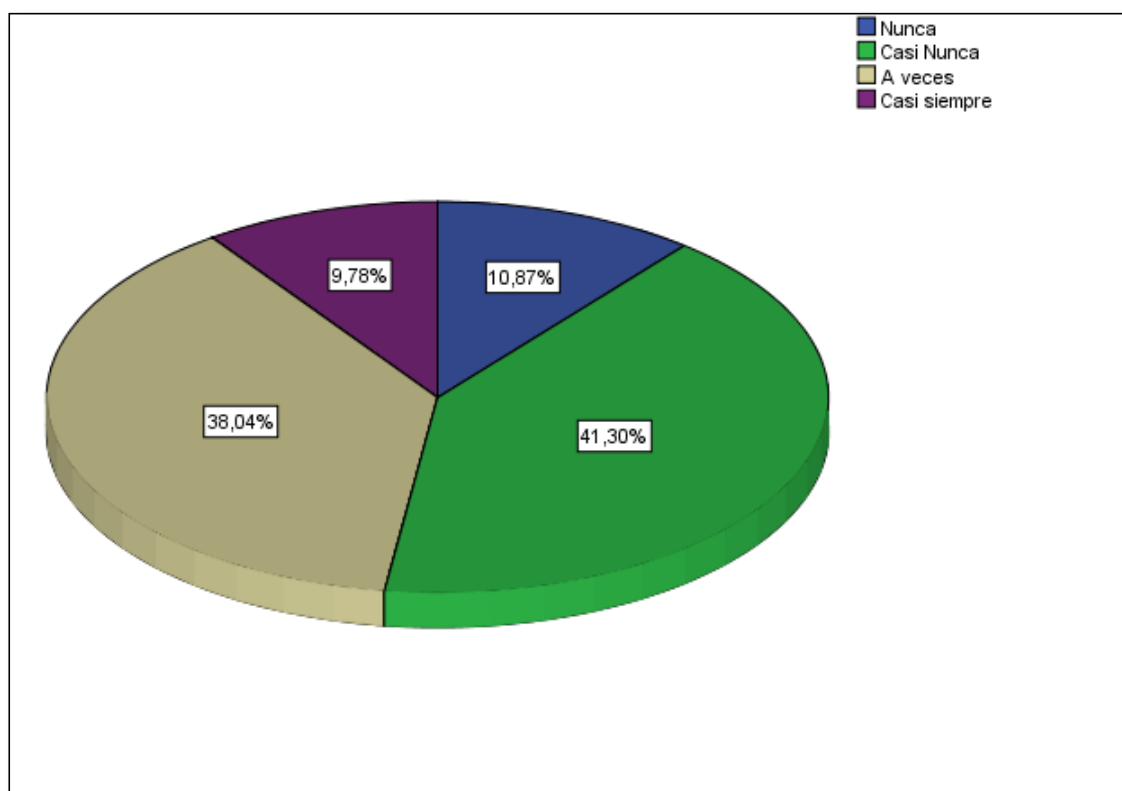


Figura 32: ¿Considera que la institución se preocupa en el equipamiento de las unidades administrativas?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 36: ¿Considera que la institución se preocupa en presentar una instalación física aceptable para los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	12,0	12,0	12,0
Casi Nunca	38	41,3	41,3	53,3
A veces	33	35,9	35,9	89,1
Casi siempre	9	9,8	9,8	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

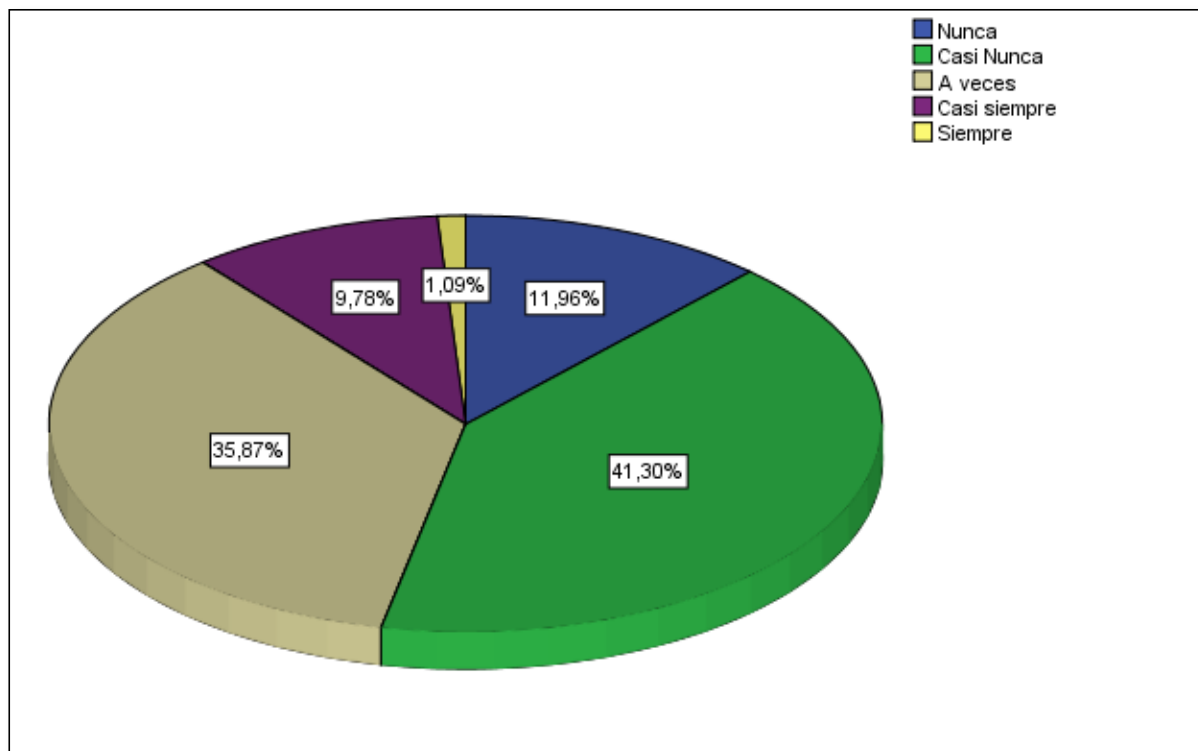


Figura 33: ¿Considera que la institución se preocupa en presentar una instalación física aceptable para los trabajadores?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 37: ¿Considera Ud. que la institución se preocupa por el mantenimiento de los muebles y equipos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	38	41,3	41,3	52,2
A veces	35	38,0	38,0	90,2
Casi siempre	8	8,7	8,7	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

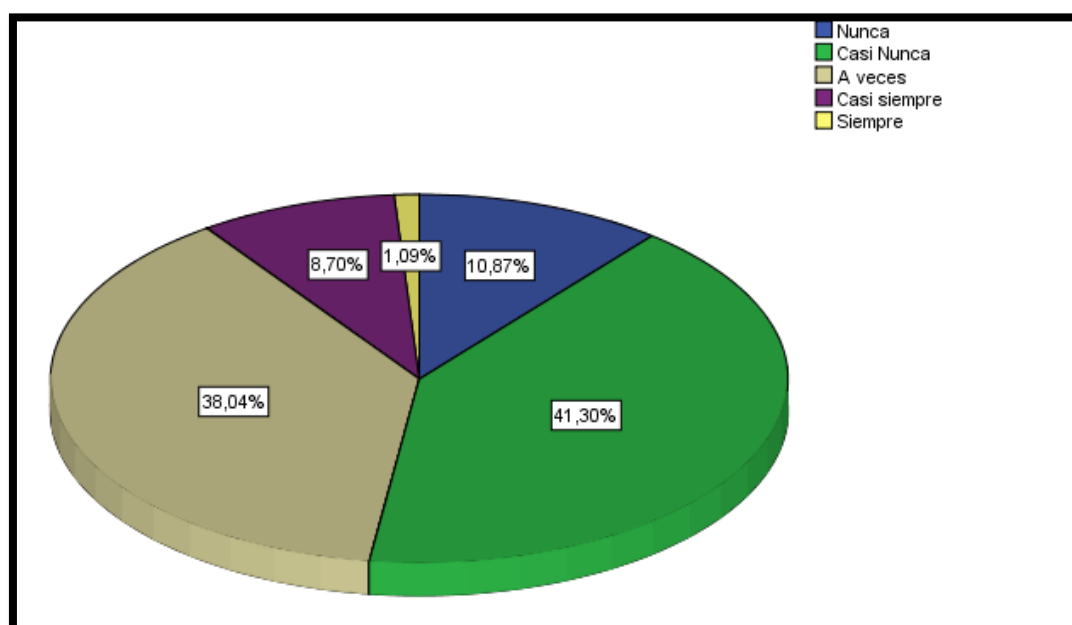


Figura 34: ¿Considera Ud. que la institución se preocupa por el mantenimiento de los muebles y equipos?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 38: ¿Considera que la institución provee los suministros de oficina para que los trabajadores Administrativos cumplan con las labores establecidas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,2	2,2	2,2
Casi Nunca	26	28,3	28,3	30,4
A veces	50	54,3	54,3	84,8
Casi siempre	12	13,0	13,0	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

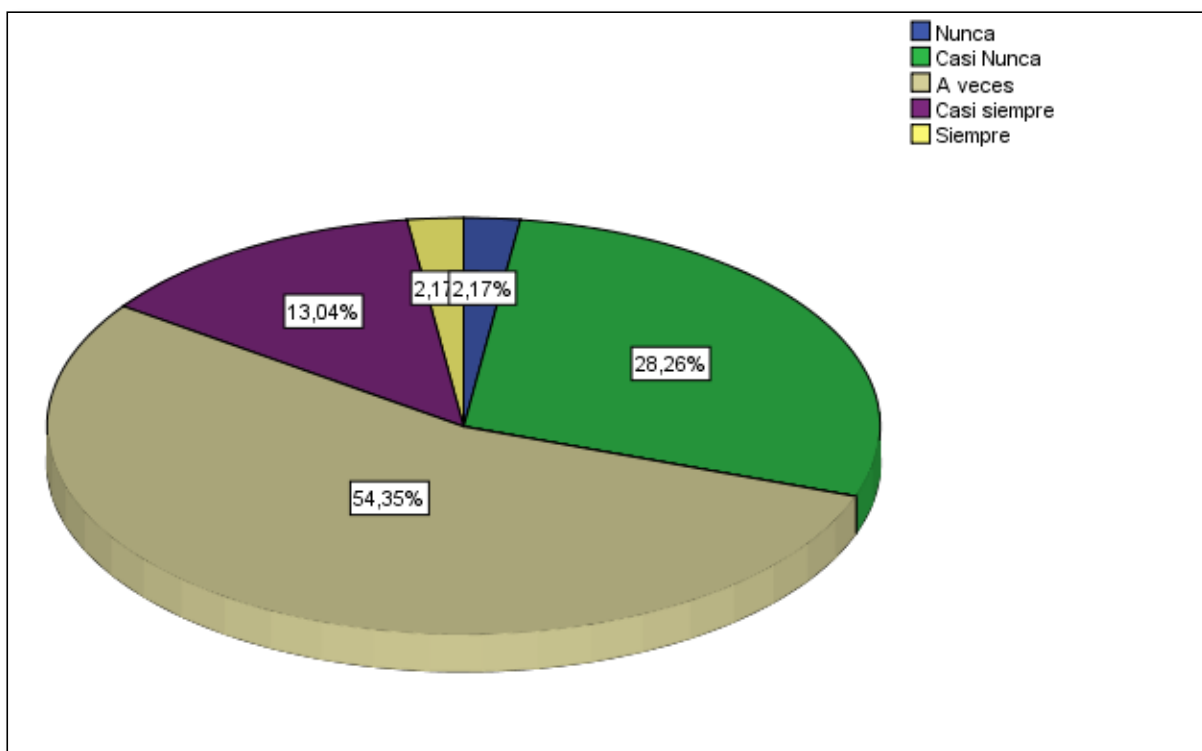


Figura 35: ¿Considera que la institución provee los suministros de oficina para que los trabajadores Administrativos cumplan con las labores establecidas?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 39: ¿Considera que los trabajadores Administrativo cumplen las promesas establecidas a nivel de servicio al usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	6,5	6,5	6,5
Casi Nunca	31	33,7	33,7	40,2
A veces	46	50,0	50,0	90,2
Casi siempre	9	9,8	9,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

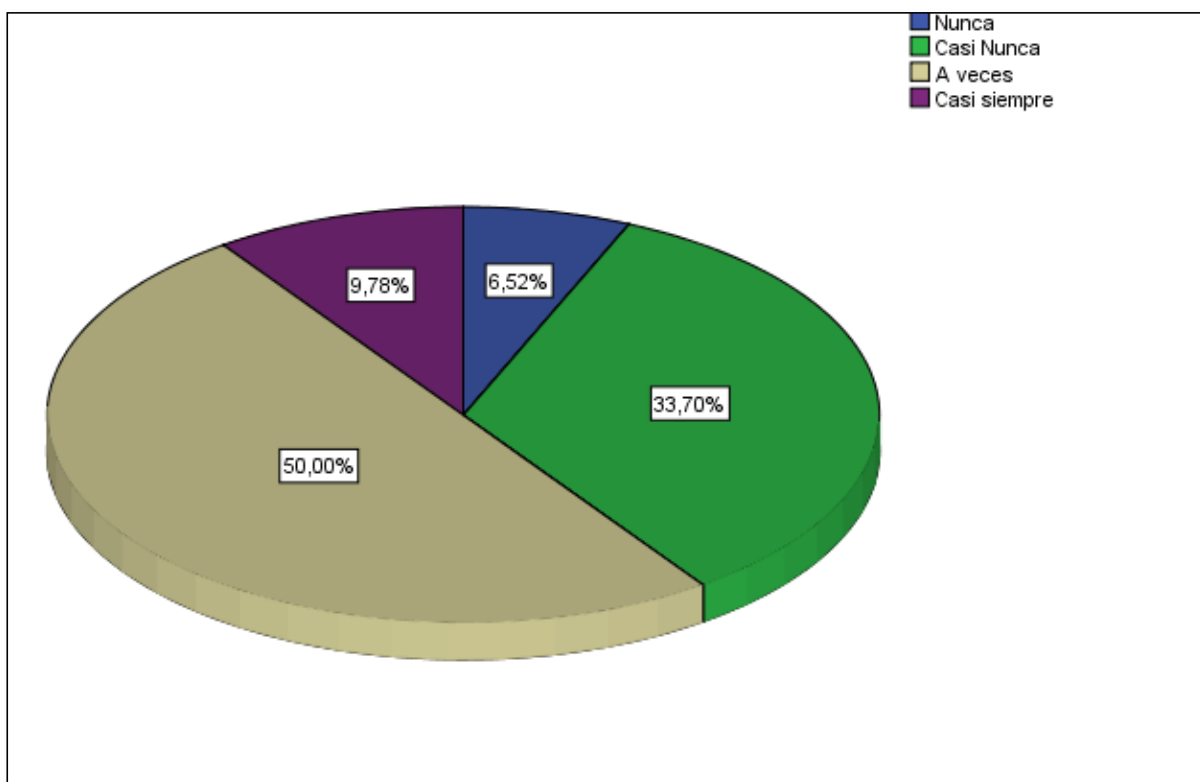


Figura 36: ¿Considera que los trabajadores Administrativo cumplen las promesas establecidas a nivel de servicio al usuario?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 40: ¿Considera que la atención de los trabajadores Administrativos es inmediata para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	14,1	14,1	14,1
Casi Nunca	46	50,0	50,0	64,1
A veces	26	28,3	28,3	92,4
Casi siempre	6	6,5	6,5	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

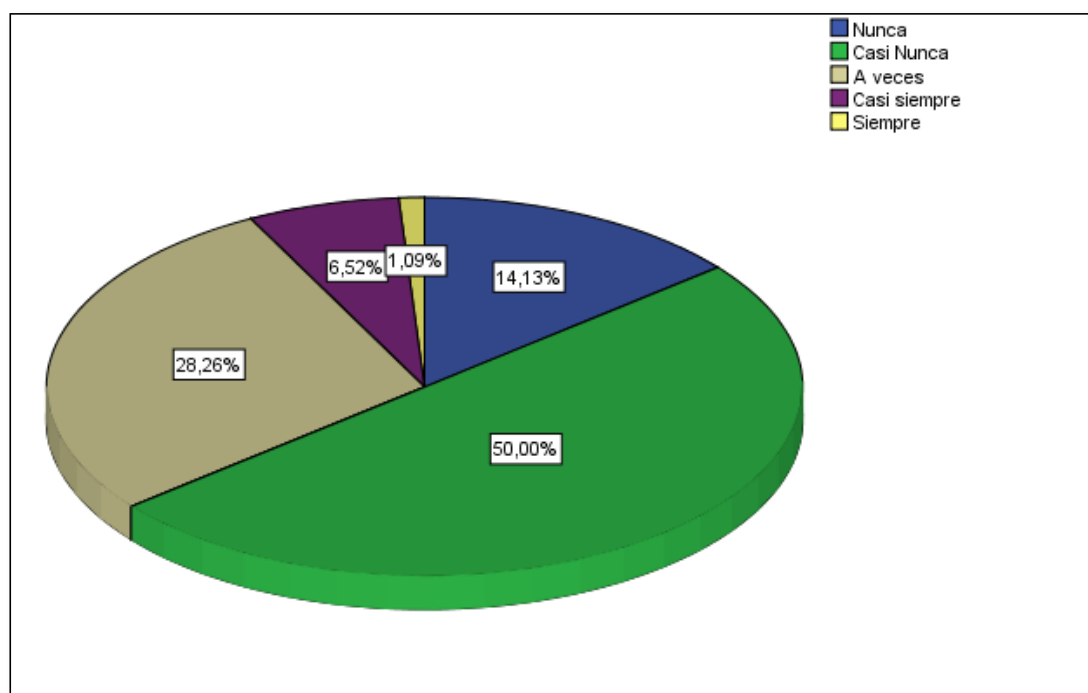


Figura 37: ¿Considera que la atención de los trabajadores Administrativos es inmediata para el usuario?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 41: ¿Percibe Ud. que la atención se realiza respetando los derechos del trabajador y del usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	7,6	7,7	7,7
	Casi Nunca	36	39,1	39,6	47,3
	A veces	37	40,2	40,7	87,9
	Casi siempre	10	10,9	11,0	98,9
	Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total		91	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		92	100,0		

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

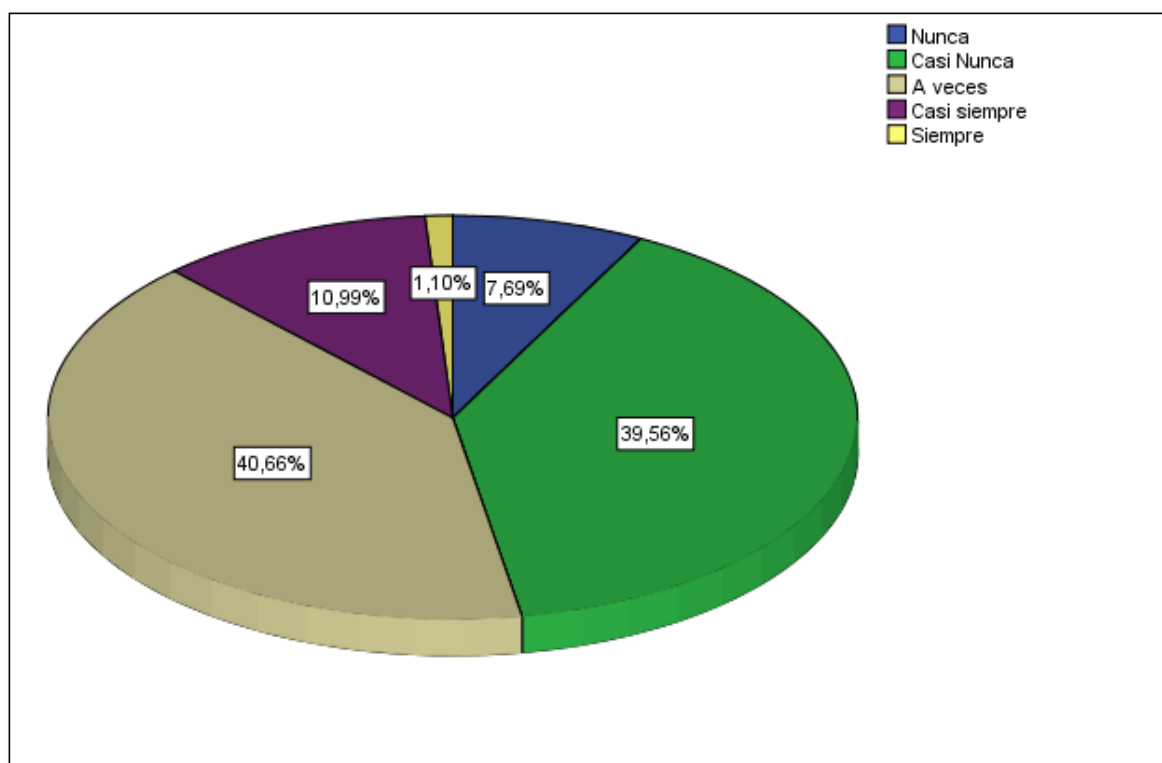


Figura 38: ¿Percibe Ud. que la atención se realiza respetando los derechos del trabajador y del usuario?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 42: ¿Percibe Ud. que el servicio que se brinda al usuario es de garantía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi Nunca	40	43,5	43,5	48,9
A veces	34	37,0	37,0	85,9
Casi siempre	11	12,0	12,0	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

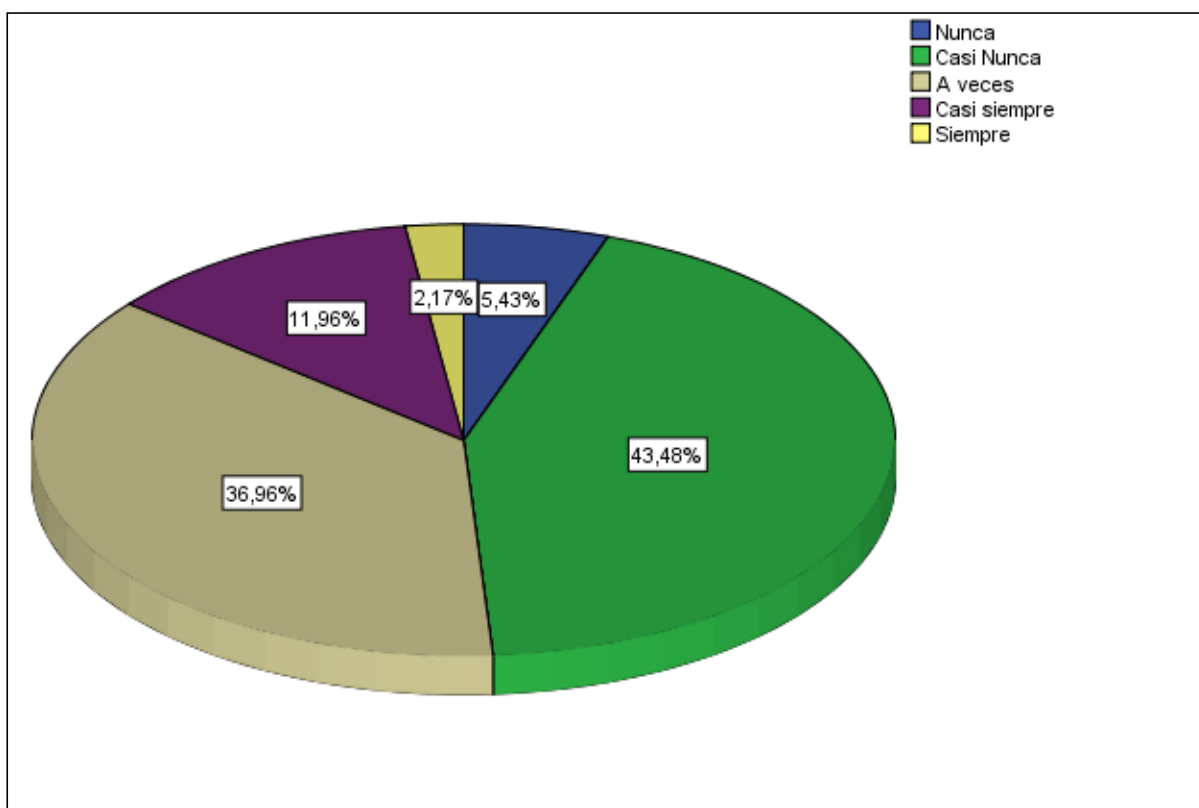


Figura 39: ¿Percibe Ud. que el servicio que se brinda al usuario es de garantía?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 43: ¿Considera que la comunicación de los trabajadores administrativos con los usuarios es aceptable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	6,5	6,5	6,5
Casi Nunca	29	31,5	31,5	38,0
A veces	47	51,1	51,1	89,1
Casi siempre	8	8,7	8,7	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

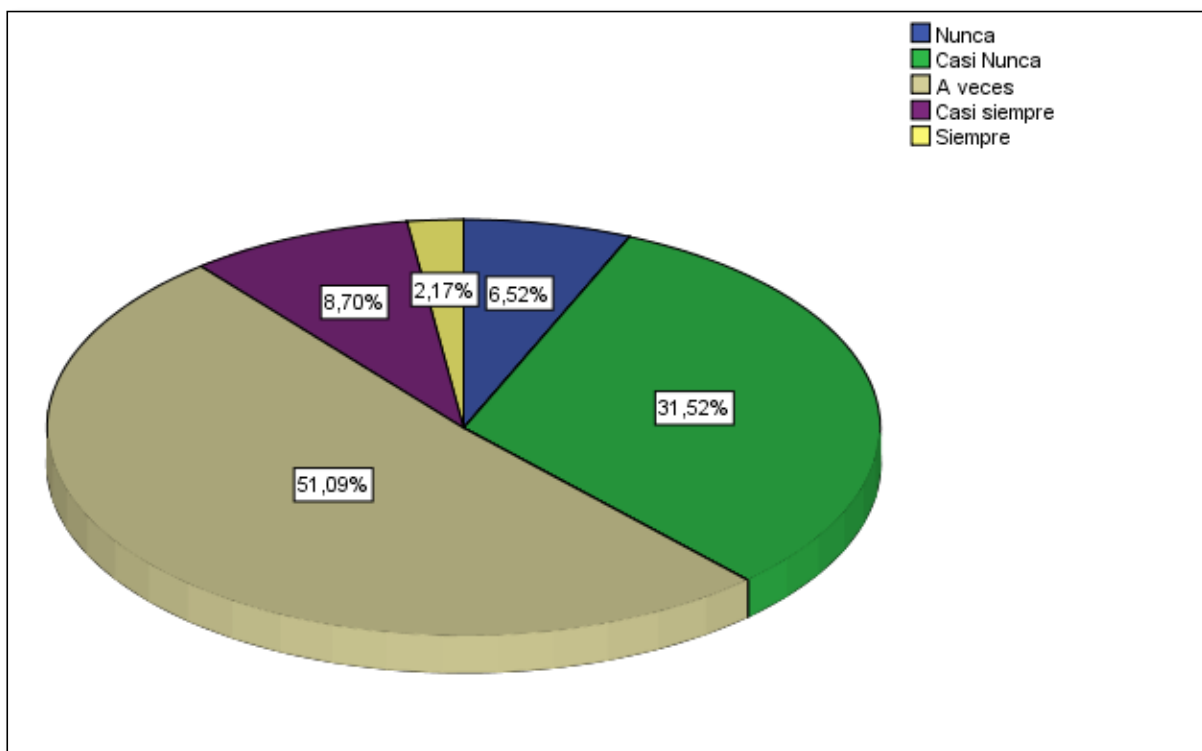


Figura 40: ¿Considera que la comunicación de los trabajadores administrativos con los usuarios es aceptable?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 44: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una atención rápida y adecuada al usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	15,2	15,2	15,2
Casi Nunca	37	40,2	40,2	55,4
A veces	35	38,0	38,0	93,5
Casi siempre	5	5,4	5,4	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

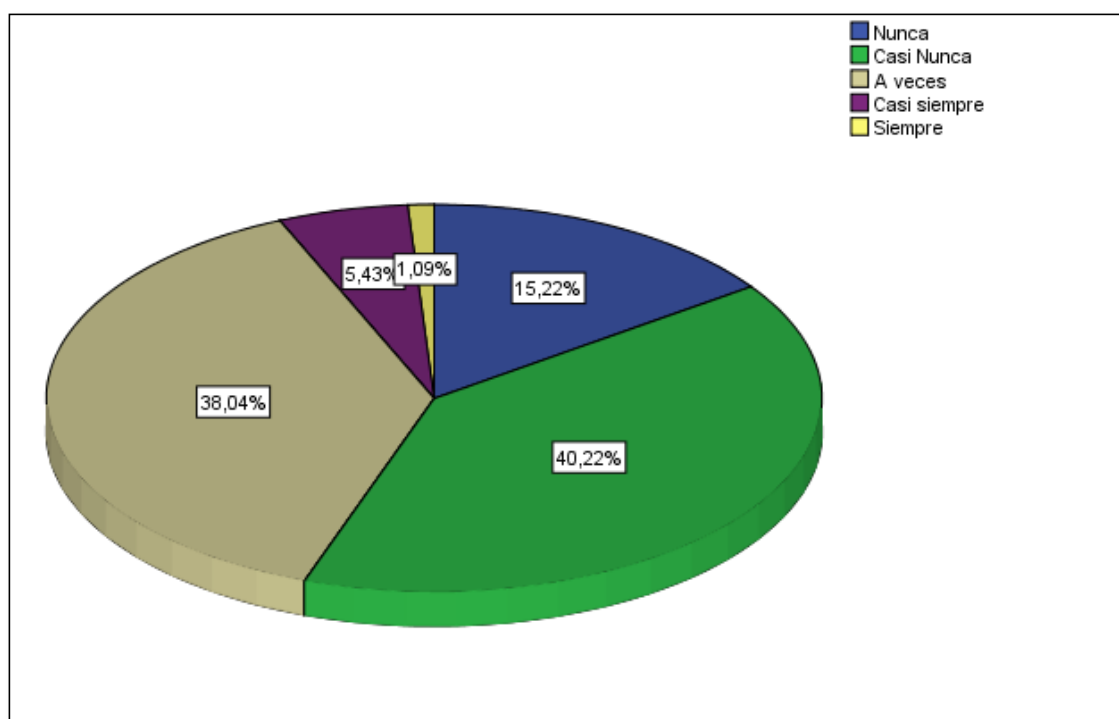


Figura 41: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan una atención rápida y adecuada al usuario?

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 45: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan apoyo al usuario para solucionar sus problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	45	48,9	48,9	59,8
A veces	28	30,4	30,4	90,2
Casi siempre	8	8,7	8,7	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

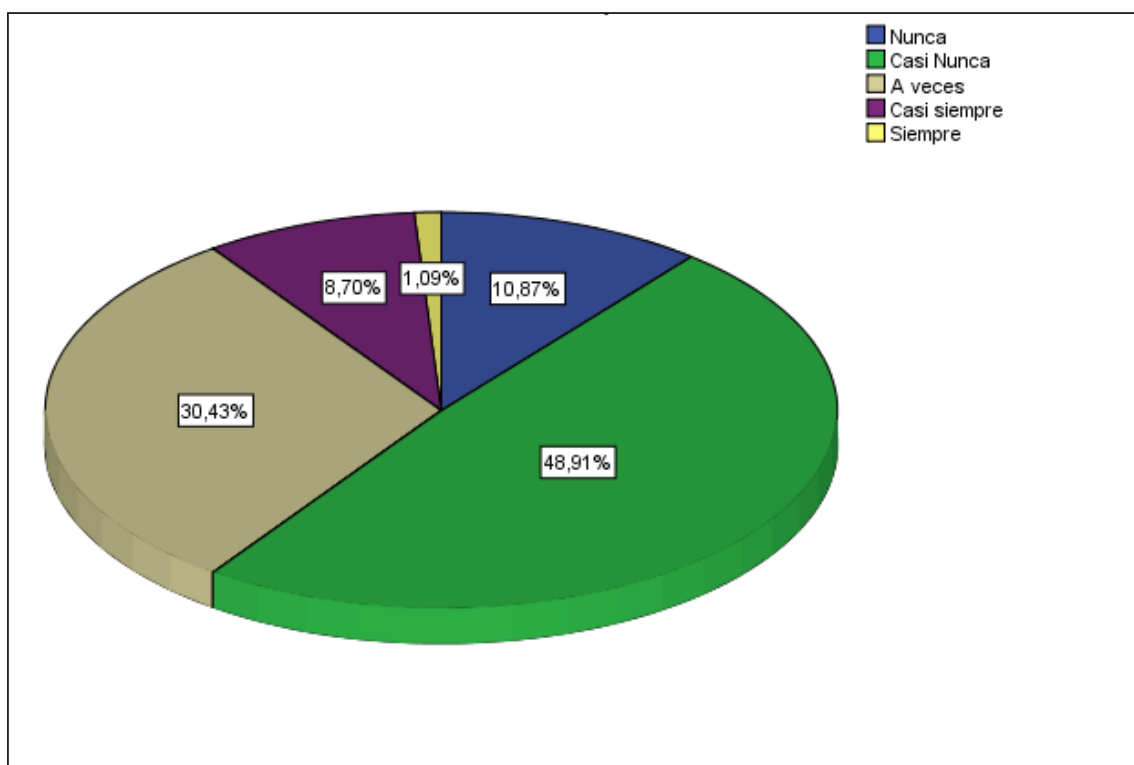


Figura 42: ¿Considera que los trabajadores administrativos brindan apoyo al usuario para solucionar sus problemas?

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 46: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran creatividad frente al cumplimiento de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	14,1	14,1	14,1
Casi Nunca	37	40,2	40,2	54,3
A veces	37	40,2	40,2	94,6
Casi siempre	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

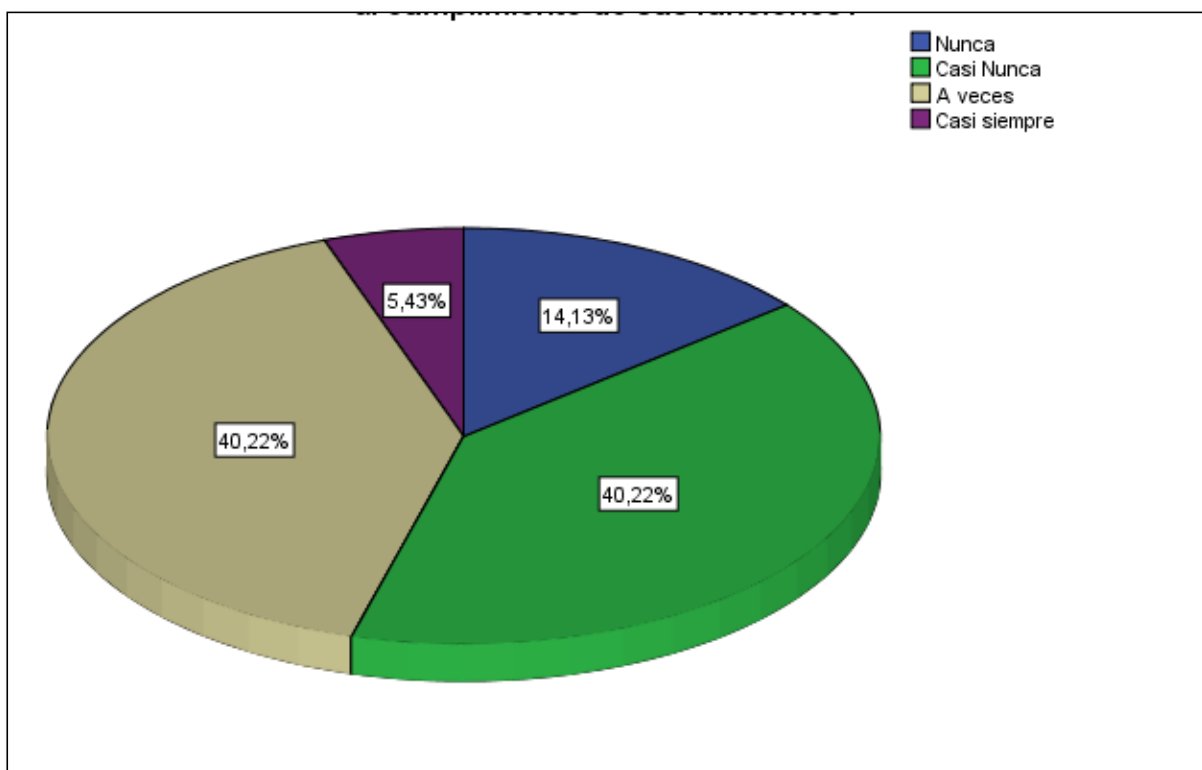


Figura 43: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran creatividad frente al cumplimiento de sus funciones?

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 47: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos, muestran una actitud colaboradora frente a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	14,1	14,1	14,1
Casi Nunca	35	38,0	38,0	52,2
A veces	39	42,4	42,4	94,6
Casi siempre	4	4,3	4,3	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

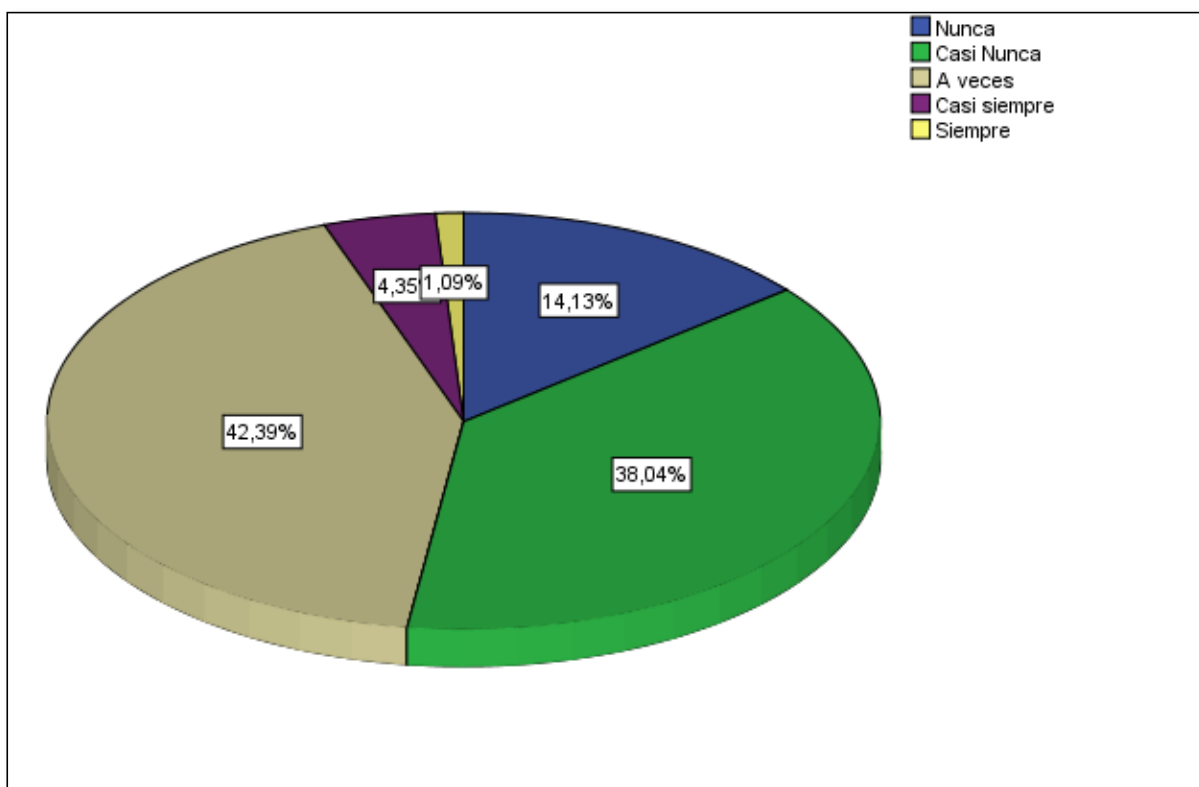


Figura 44: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos, muestran una actitud colaboradora frente a los usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 48: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran profesionalismo cuando se dirigen a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	7,6	7,6	7,6
Casi Nunca	34	37,0	37,0	44,6
A veces	35	38,0	38,0	82,6
Casi siempre	16	17,4	17,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

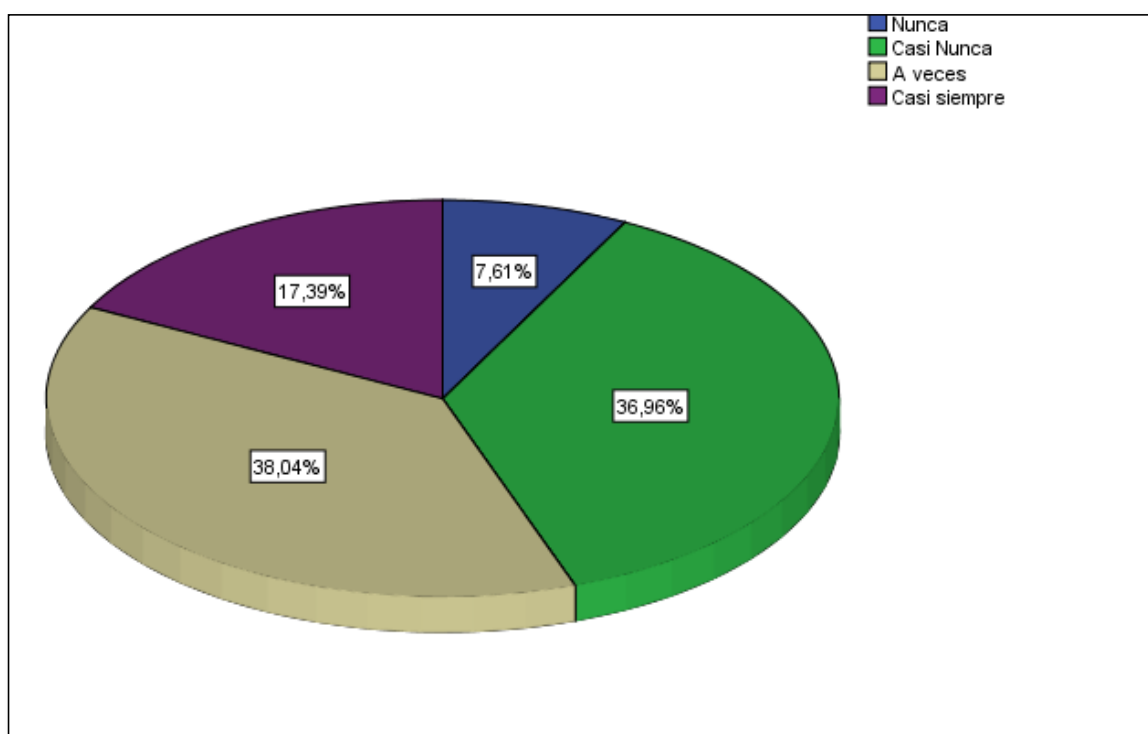


Figura 45: ¿Considera que los trabajadores administrativos demuestran profesionalismo cuando se dirigen a los usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 49: ¿Considera que los trabajadores administrativos actúan con cortesía y amabilidad frente a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	7,6	7,6	7,6
Casi Nunca	34	37,0	37,0	44,6
A veces	39	42,4	42,4	87,0
Casi siempre	11	12,0	12,0	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

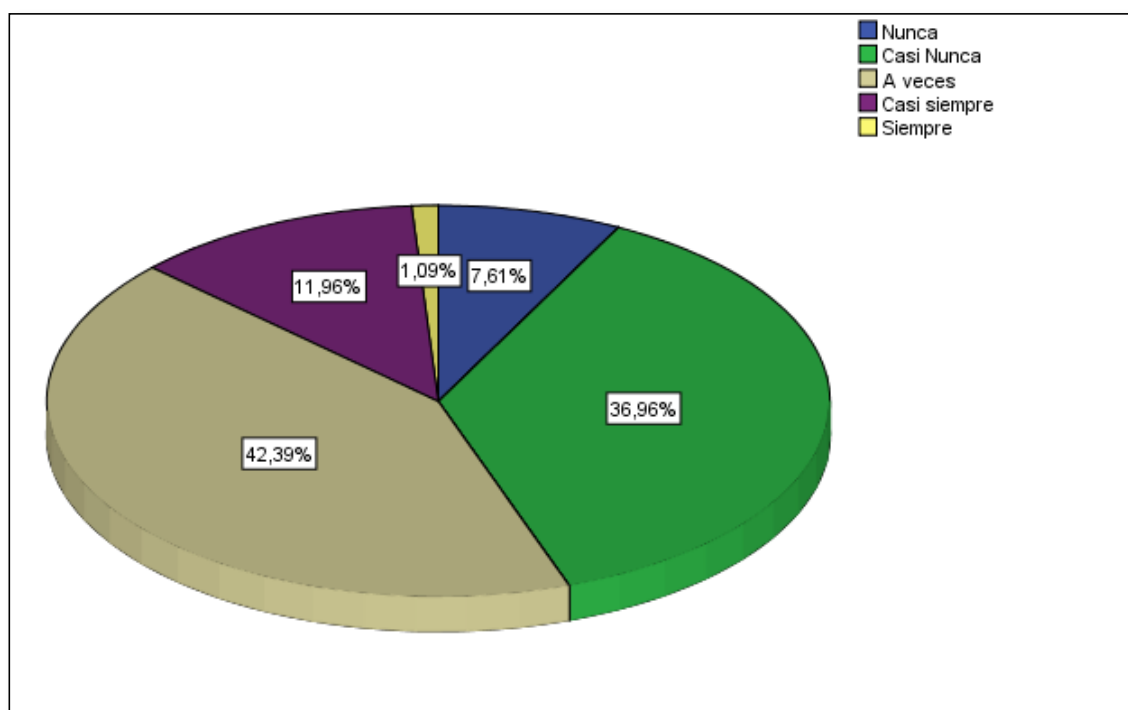


Figura 46: ¿Considera que los trabajadores administrativos actúan con cortesía y amabilidad frente a los usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 50: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran en el servicio credibilidad al usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	8,7	8,7	8,7
Casi Nunca	32	34,8	34,8	43,5
A veces	37	40,2	40,2	83,7
Casi siempre	14	15,2	15,2	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

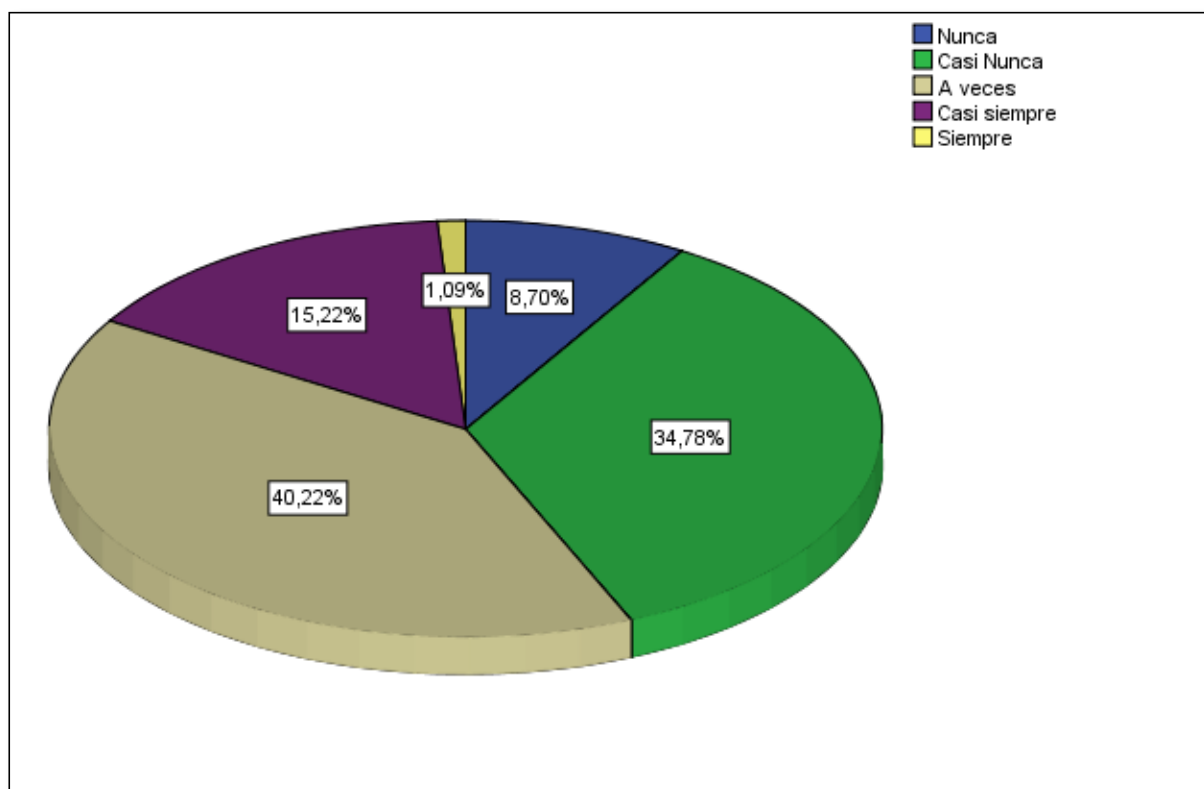


Figura 47: ¿Considera Ud. que los trabajadores administrativos demuestran en el servicio credibilidad al usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 51: ¿Considera que los trabajadores administrativos muestran confianza cuando atienden a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	4,3	4,3	4,3
Casi Nunca	36	39,1	39,1	43,5
A veces	37	40,2	40,2	83,7
Casi siempre	15	16,3	16,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

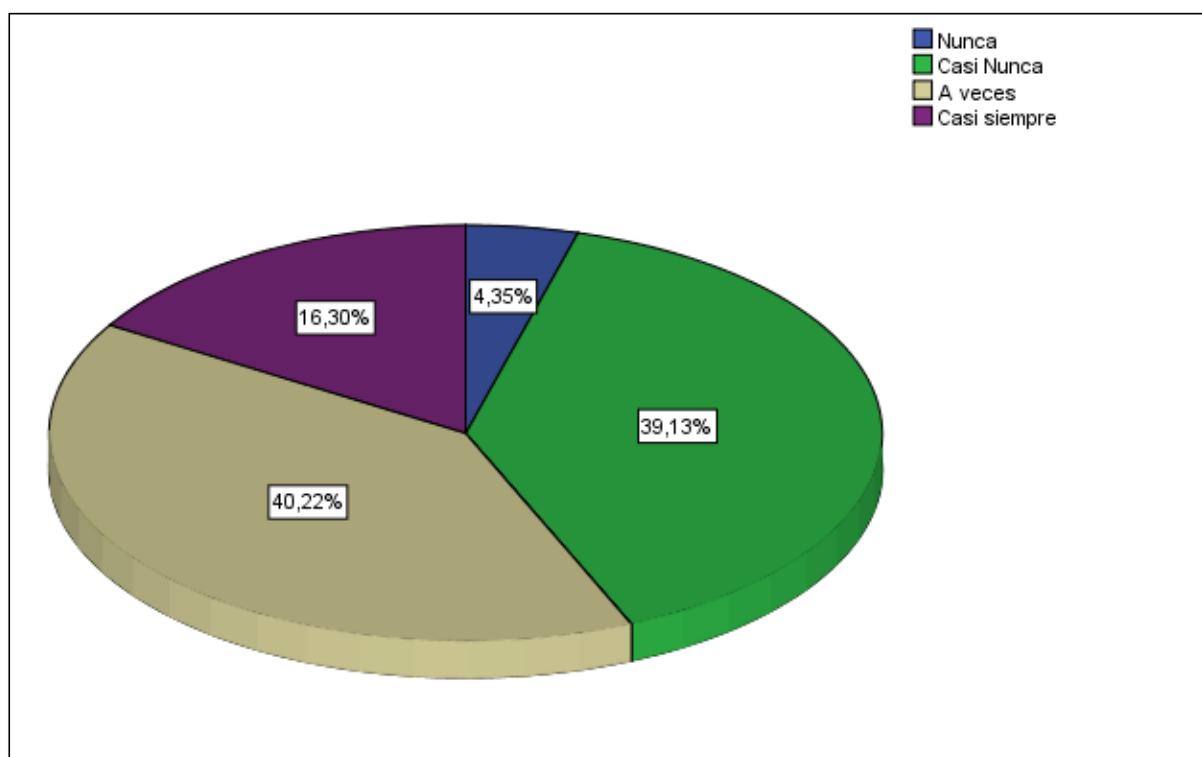


Figura 48: ¿Considera que los trabajadores administrativos muestran confianza cuando atienden a los usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 52: ¿Considera que los trabajadores administrativos realizan una atención individualizada al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	9,8	9,8	9,8
Casi Nunca	37	40,2	40,2	50,0
A veces	39	42,4	42,4	92,4
Casi siempre	7	7,6	7,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

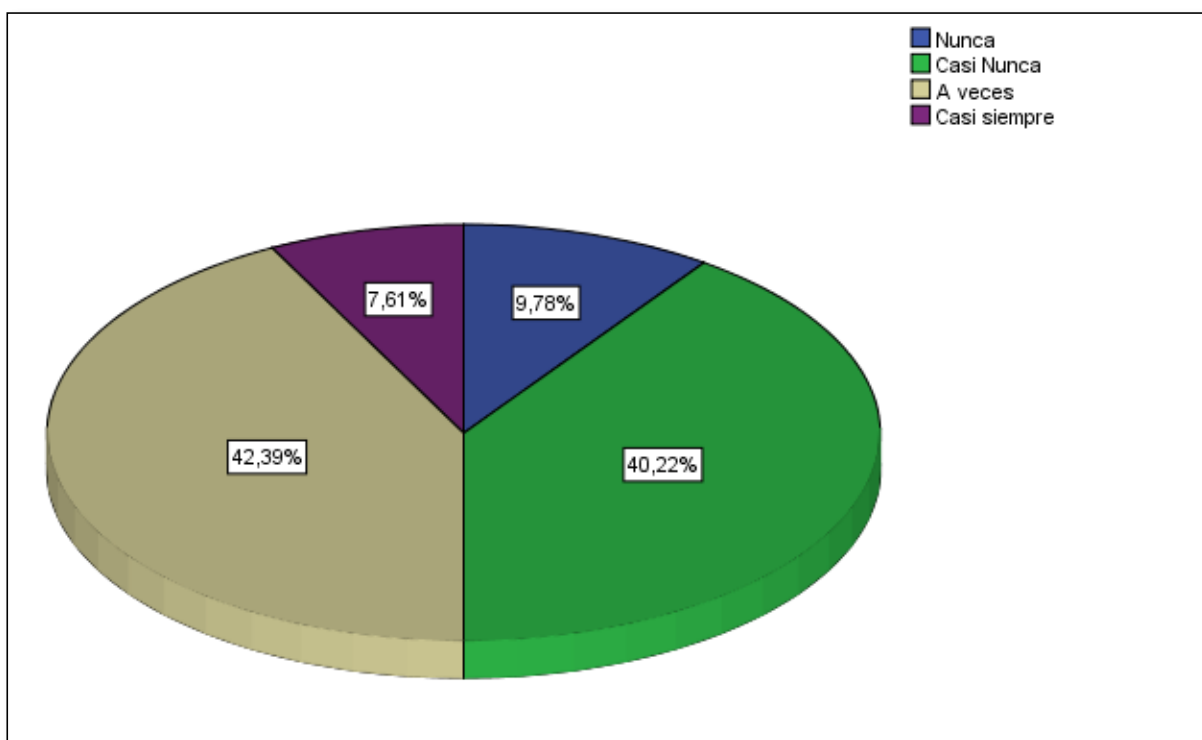


Figura 49: ¿Considera que los trabajadores administrativos realizan una atención individualizada al cliente?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 53: ¿Considera que los trabajadores Administrativos tienen una comunicación fluida con el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	9,8	9,8	9,8
Casi Nunca	34	37,0	37,0	46,7
A veces	41	44,6	44,6	91,3
Casi siempre	7	7,6	7,6	98,9
Siempre	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

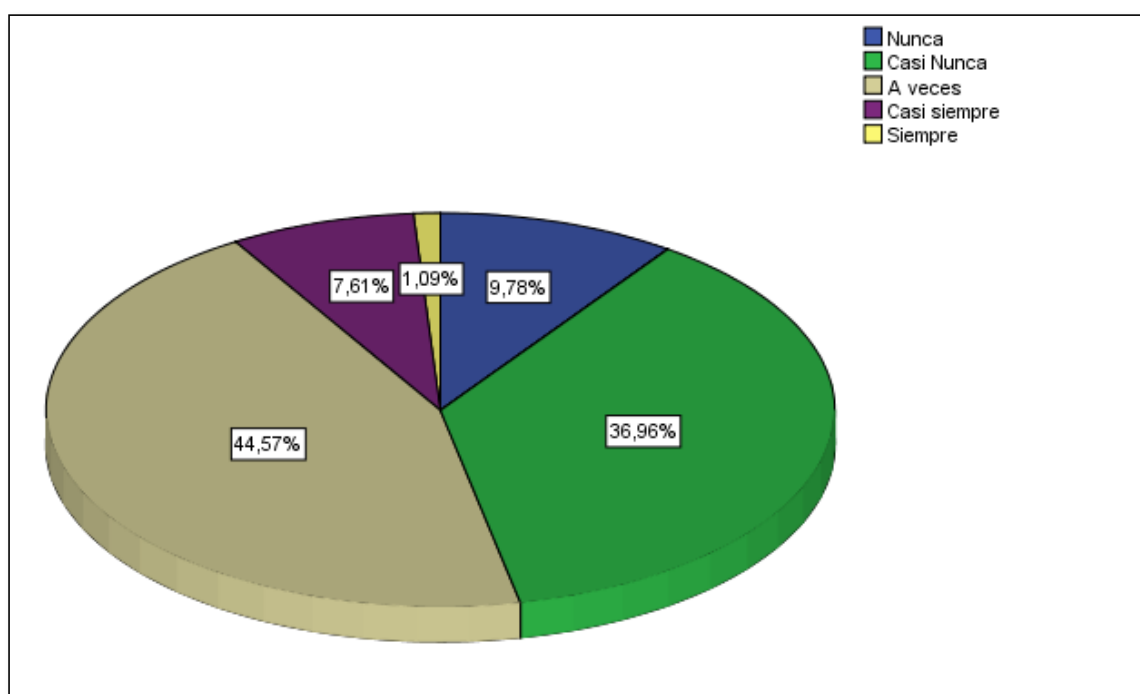


Figura 50: ¿Considera que los trabajadores Administrativos tienen una comunicación fluida con el usuario?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 54: ¿Considera que los horarios de atención brindada por los trabajadores son aceptados por los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	40	43,5	43,5	54,3
A veces	28	30,4	30,4	84,8
Casi siempre	12	13,0	13,0	97,8
Siempre	2	2,2	2,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

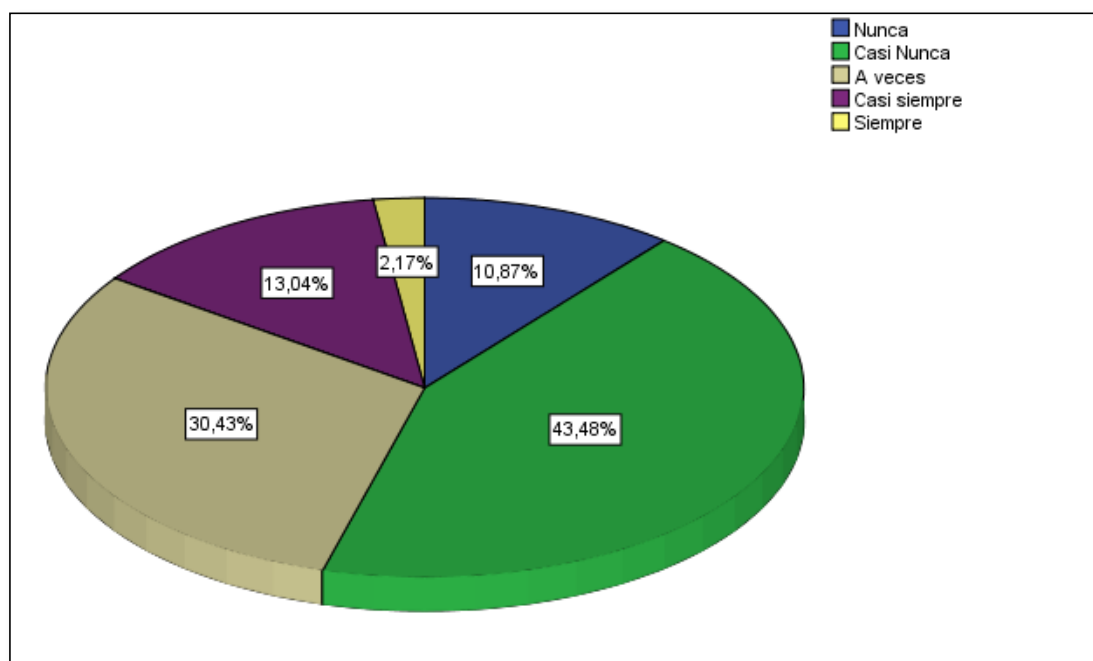


Figura 51: ¿Considera que los horarios de atención brindada por los trabajadores son aceptados por los usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 55: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran comprensivos con los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	12,0	12,0	12,0
Casi Nunca	44	47,8	47,8	59,8
A veces	29	31,5	31,5	91,3
Casi siempre	8	8,7	8,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

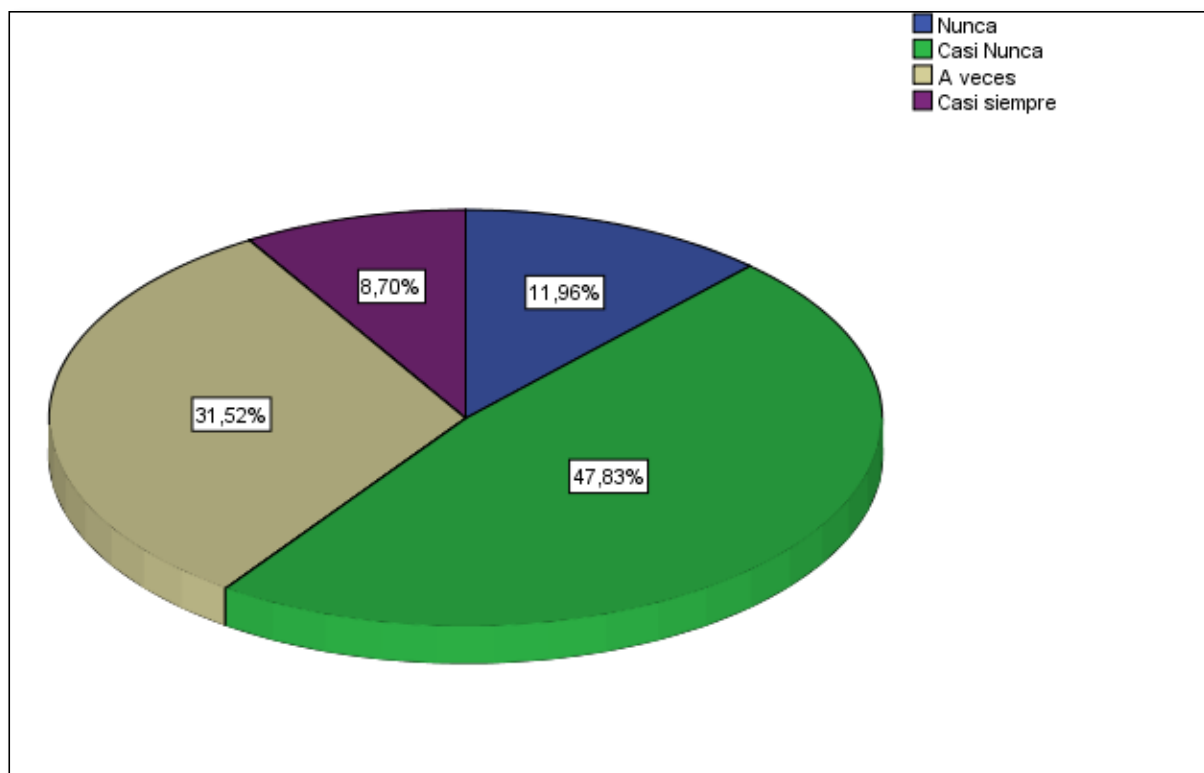


Figura 52: ¿Considera que los trabajadores administrativos se muestran comprensivos con los usuarios?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

Tabla 56: ¿Considera que los trabajadores administrativos saben priorizar a los usuarios según la urgencia de sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	18	19,6	19,6	19,6
Casi Nunca	41	44,6	44,6	64,1
A veces	27	29,3	29,3	93,5
Casi siempre	2	2,2	2,2	95,7
Siempre	4	4,3	4,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.

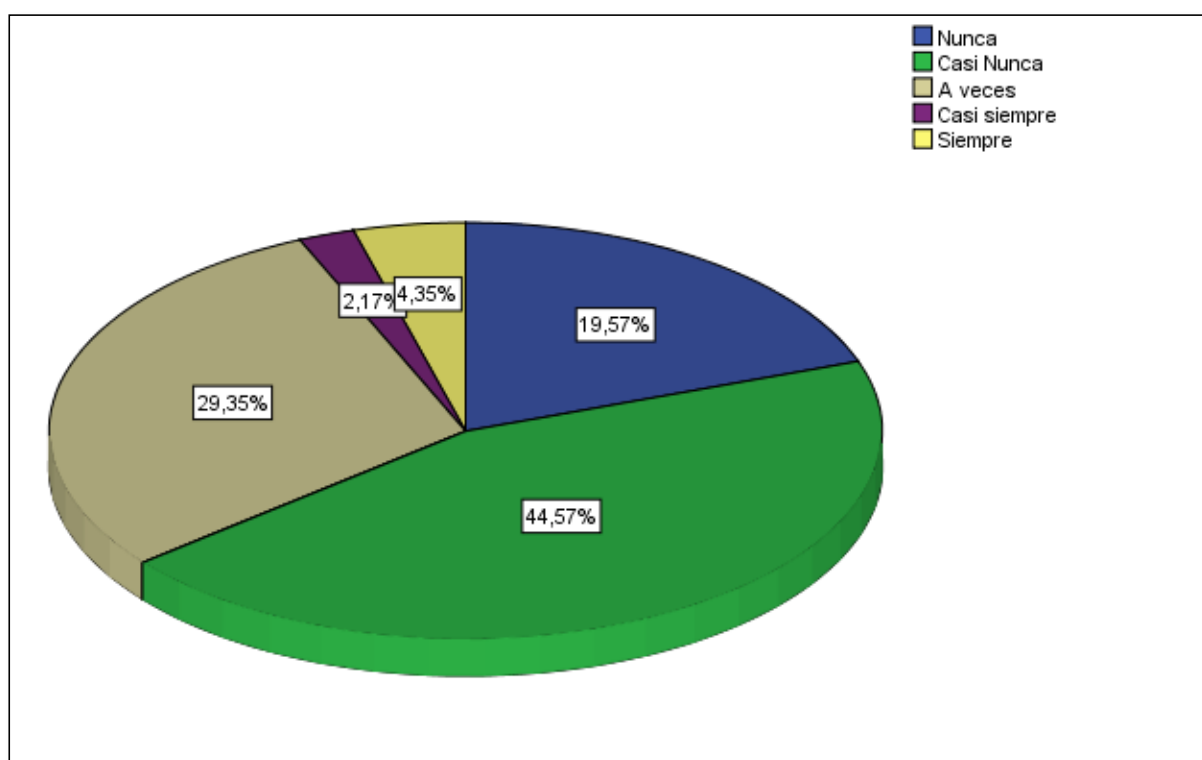


Figura 53: ¿Considera que los trabajadores administrativos saben priorizar a los usuarios según la urgencia de sus necesidades?

Fuente: cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Enero a Junio del 2017.