

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



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

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: JHIMY NEY LONGA CERNA

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca – Perú

2020

COPYRIGHT © 2020 by
CÉSAR HUGO FERNÁNDEZ SILVA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



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

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: JHIMY NEY LONGA CERNA

JURADO EVALUADOR

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

Dr. Ángel Abelino Lozano Cabrera
Jurado Evaluador

Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2020



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-20SUNEDU/CD
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD



Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 17.00 horas del día 17 de octubre de dos mil veinte, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/xtg-zzqr-zat, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ANGEL ABELINO LOZANO CABRERA**, **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2017**; presentada por el **Bach. en Contabilidad JHIMY NEY LONGA CERNA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de 17 (diecisiete) excelente, la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Contabilidad JHIMY NEY LONGA CERNA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 18.20. horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Asesor

Dr. Angel Abelino Lozano Cabrera

Jurado Evaluador

Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

A:

Dios por permitir que todas mis metas se concluyan, a mis padres José y Nohemi, por darme la vida, su amor, comprensión y darme la mejor herencia que es la Educación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por iluminar mi camino y darme a mis padres José y Nohemi, seres muy preciados en mi vida, son mis benefactores de importancia inimaginable, me apoyan en lo bueno y lo malo a pesar de todo. No podría expresar con palabras este sentimiento de regocijo, cuando me refiero hacia ellos, agradezco su sacrificio y paciencia, ahora soy el hombre que soy, lleno de sueños y cumpliendo metas trazadas en mi vida profesional.

Debo agradecer también de manera especial y sincera al Dr. Alejandro Vasquez Ruiz, por ser mi asesor en la realización del presente trabajo de investigación, por su esfuerzo en guiar, corregir y orientar en la elaboración de mi tesis.

La vida se encuentra llena de problemas y retos en el ámbito social, político y económico entre otros, pero uno de los retos que me había planteado durante el 2016 fue realizar la maestría, hoy en día tras un par de años de conocimiento y experiencias vividas con profesionales muy humanos, he concluido con este trabajo de investigación que formo parte de un sueño que se hizo realidad de a pocos con el paso del tiempo, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base, no solo para mi crecimiento en el campo profesional, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro, por ello también doy el agradecimiento mi querida alma mater la Universidad Nacional de Cajamarca.

La calidad nunca es un accidente. Siempre es resultado
de un esfuerzo inteligente.

John Ruskin.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.1.1. Contextualización | 1 |
| 1.1.2. Descripción del problema | 3 |
| 1.1.3. Formulación del problema | 4 |
| 1.2. Justificación e importancia de la investigación..... | 5 |
| 1.2.1. Justificación científica | 5 |
| 1.2.2. Justificación técnica-práctica | 6 |
| 1.2.3. Justificación Institucional y personal | 6 |
| 1.2.4. Justificación Académica | 7 |
| 1.3. Delimitación de la investigación..... | 7 |
| 1.3.1. Delimitación temática..... | 7 |
| 1.3.2. Delimitación espacial | 8 |
| 1.3.3. Delimitación geográfica | 8 |
| 1.4. Limitaciones | 8 |
| 1.5. Objetivos de la investigación | 8 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO | 10 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 10 |
| 2.2. Marco legal..... | 16 |
| 2.3. Marco doctrinal | 17 |
| 2.3.1. Teorías sobre desempeño laboral..... | 17 |
| 2.3.2. Teorías sobre Calidad de Servicio: | 23 |
| 2.4. Marco Conceptual | 28 |
| 2.4.1. El desempeño laboral | 28 |
| 2.4.2. Calidad de servicio..... | 31 |
| 2.5. Definición de términos básicos | 35 |
| CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS | 37 |
| 3.1. Hipótesis..... | 37 |
| 3.2. Variables/categorías | 37 |
| 3.3. Operacionalización de variables | 38 |
| CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO..... | 39 |

| | |
|---|----|
| 4.1. Ubicación geográfica | 39 |
| 4.2. Diseño de la investigación | 39 |
| 4.3. Métodos de investigación | 40 |
| 4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación | 41 |
| 4.4.1. Población y muestra..... | 41 |
| 4.4.2. Unidad de análisis..... | 42 |
| 4.4.3. Unidad de observación | 42 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información | 42 |
| 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información | 43 |
| 4.7. Matriz de consistencia metodológica | 43 |
| CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSION | 45 |
| 5.1. Presentación y discusión de resultados..... | 45 |
| 5.1.1. Desempeño laboral | 45 |
| 5.1.2. Calidad de servicio | 57 |
| 5.2. Contrastación de hipótesis..... | 69 |
| CONCLUSIONES..... | 71 |
| SUGERENCIAS | 73 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 75 |
| APÉNDICES..... | 77 |
| APÉNDICE 1:..... | 78 |
| APÉNDICE 2:..... | 83 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 de variables..... | 38 |
| Tabla 2 Matriz de consistencia metodológica..... | 44 |
| Tabla 3 Aumento de sueldo mejorara el desempeño de los trabajadores..... | 45 |
| Tabla 4 Bonificación en relación al desempeño..... | 46 |
| Tabla 5 La capacitación mejorara el desempeño laboral | 47 |
| Tabla 6 El factor solidaridad mejora el desempeño laboral | 49 |
| Tabla 7 El compañerismo mejorara el desempeño laboral | 50 |
| Tabla 8 Existencia de liderazgo mejora el desempeño laboral | 51 |
| Tabla 9 Compromiso con su institución cuando se desempeña laboralmente .. | 52 |
| Tabla 10 La unión mejora el desempeño laboral | 53 |
| Tabla 11 Estabilidad laboral | 54 |
| Tabla 12 Contrato laboral influye en el desempeño laboral | 56 |
| Tabla 13 Implementación de mejoras para software de la gestión pública..... | 57 |
| Tabla 14 Eficiencia y eficacia para una mejor calidad de servicio | 59 |
| Tabla 15 Las capacitaciones mejoraran la calidad de servicio..... | 60 |
| Tabla 16 Calidad de servicio en el despacho de documentos..... | 62 |
| Tabla 17 El trámite documentario que brinda su oficina es de calidad | 63 |
| Tabla 18 Buen trato y respeto al usuario..... | 64 |
| Tabla 19 Información correcta de los procesos que se realizan en la oficina.... | 65 |
| Tabla 20 La atención brindada es rápida y entendible | 66 |
| Tabla 21 Tabla de contingencia | 69 |
| Tabla 22 Pruebas de chi-cuadrado | 70 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1</i> Aumento de sueldo mejorara el desempeño de los trabajadores | 45 |
| <i>Figura 2</i> Bonificación en relación al desempeño | 46 |
| <i>Figura 3</i> La capacitación mejorara el desempeño laboral | 47 |
| <i>Figura 4</i> El factor solidaridad mejora el desempeño laboral..... | 49 |
| <i>Figura 5</i> El compañerismo mejorara el desempeño laboral | 50 |
| <i>Figura 6</i> Existencia de liderazgo mejora el desempeño laboral | 51 |
| <i>Figura 7</i> Compromiso con su institución cuando se desempeña | 52 |
| <i>Figura 8</i> La unión mejora el desempeño laboral | 53 |
| <i>Figura 9</i> Estabilidad laboral..... | 55 |
| <i>Figura 10</i> Contrato laboral influye en el desempeño laboral | 56 |
| <i>Figura 11</i> Implementación de mejoras para software de la gestión pública | 58 |
| <i>Figura 12</i> Eficiencia y eficacia para una mejor calidad de servicio..... | 59 |
| <i>Figura 13</i> Las capacitaciones mejoraran la calidad de servicio..... | 60 |
| <i>Figura 14</i> Calidad de servicio en el despacho de documentos | 62 |
| <i>Figura 15</i> El trámite documentario que brinda su oficina es de calidad | 63 |
| <i>Figura 16</i> Buen trato y respeto al usuario | 65 |
| <i>Figura 17</i> Información correcta de los procesos que se realizan en la oficina . | 66 |
| <i>Figura 18</i> La atención brindada es rápida y entendible | 67 |

RESUMEN

En la actualidad las Universidades del mundo se ven enfrentadas a nuevas herramientas de gestión; basadas en leyes, normas y procedimientos administrativos para el uso de sistemas y estándares de calidad que aumentan sus niveles de competitividad. En el Perú las universidades y la logística están ligadas directamente a la ley de contrataciones con el estado, la cual rige los parámetros y procedimientos con las que se debe adquirir los bienes y servicios, mediante el área de logística quien genera la adquisición de todos los requerimientos para las necesidades de docentes, administrativos y alumnos pertenecientes a la universidad. Una de las universidades más importantes del norte del país es la Universidad Nacional de Cajamarca quien ha atravesado diferentes cambios de gestiones y de autoridades debido a la nueva ley universitaria N° 30220, lo que ha implicado una rotación constante de jefaturas y de personal en general, todas estas rotaciones generan de alguna manera inestabilidad y confusión en los trabajadores administrativos, por lo que es necesario determinar la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio del área de logística de la UNC en el año 2017, y qué medidas tomar; para ello se trabajó con un diseño de investigación no experimental, tipo descriptivo-correlacional; la población total de trabajadores administrativos es de 532, se hizo uso de la herramienta de investigación aplicando un cuestionario a la muestra obtenida; el resultado es que el desempeño laboral no influye en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el periodo 2017.

Palabras clave: desempeño laboral, calidad de servicio, trabajador administrativo.

ABSTRACT

At present the Universities of the world are faced with new management tools based on laws, norms and administrative procedures for the forced use of systems and quality standards that increase their levels of competitiveness. In Peru, universities and logistics are directly linked to the contracting law with the state, which governs the parameters and procedures with which goods and services must be acquired, through the logistics area who generates the acquisition of all requirements for the needs of teachers, administrators and students belonging to the university. One of the most important universities in the north of the country is the National University of Cajamarca, which has undergone different changes of management and authorities due to the new university law, which has involved a constant rotation of chiefs and personnel in general, all of these rotations had generated an instability and confusion in the administrative part as regards the quality of service offered, which evidently reflected low quality in the provision of services. In view of this, the objective of this research was to determine the influence of labor performance on the quality of service of the logistics area of the National University of Cajamarca in the period 2017; the design of the research was non-experimental correlational descriptive type, the total population of administrative workers is 532, the research tool was used by applying a questionnaire to the sample obtained; obtained as a result that the work performance does not influence the quality of service of the logistics area of the National University of Cajamarca in the period 2017.

Key words: work performance, quality of service, administrative worker.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

En la actualidad las Universidades del mundo se ven enfrentadas a nuevas herramientas de gestión basadas en leyes, normas y procedimientos administrativos para el uso forzado de sistemas y estándares de calidad que aumentan sus niveles de competitividad y así volver más eficiente el manejo de sus limitados recursos; con el propósito de satisfacer todos los requisitos de la alta dirección de la Universidad con la mayor eficacia posible.

Delgado (2001) en su artículo sobre la gestión universitaria comenta de manera interesante:

Para reflexionar sobre la universidad debemos pensar y repensar continuamente en su problemática. Esa es la única forma de comprender su incesante marcha, su inagotable energía. Sólo así podremos tener un pensamiento crítico del desenvolvimiento universitario en una época como la nuestra en que el acontecer social ha rebasado nuestro marco de desarrollo, cuando las actuales necesidades de iniciativas han superado de lejos las capacidades de las universidades y donde contrariamente muchos pretendemos formar

profesionales que usen tecnología de punta con recursos tan limitados que casi se quedaron en el siglo pasado. El cambio social, el crecimiento explosivo, el cambio de las estructuras institucionales y la modernización tecnológica, lejos de resolver los problemas acarreados del pasado, hacen más ardua nuestra labor. (p. 2)

El desempeño laboral y la calidad de servicio del área de logística de las Universidades europeas, asiáticas y americanas en general han sido fundamentales en el desarrollo del sistema administrativo y el desarrollo estructural de los campus universitario porque han ayudado en cuatro áreas fundamentales, las cuales son la planificación, el presupuesto, el patrimonio y la Administración central o general de las mismas, la administración adecuada de los recursos en general para las adecuadas adquisiciones de los requerimientos mediante el área de logística y a la vez implicando a las demás áreas para el proceso adecuado de cada adquisición ya sea un bien o servicio dentro de las universidades; la calidad del servicio en el área de logística de las universidades también es muy importante para permitirles reducir tiempo y costos además el recurso humano tiene que ser preciso y ordenado para así poder generar un buen clima laboral para la institución.

La universidad en el Perú y la logística están ligadas directamente a la ley de contrataciones con el estado, la cual rige los parámetros y procedimientos con las que se debe adquirir los bienes y servicios, las universidades cuentan con un área encargada de realizar estas

actividades, y es una de las más importantes, un motor fundamental que realiza la adquisición de todos los requerimientos para las necesidades de docentes, administrativos y alumnos pertenecientes a la universidad, la calidad que brinda el área de logística dentro de las universidades peruanas es un tema que ha generado siempre polémica puesto que hay pocas personas capacitadas y certificadas que laboren dentro de esta área, por lo que no siempre se aplica la ley de manera correcta para evitar actos de corrupción, incumplimientos y malestares.

En la UNC, durante los últimos 3 años se ha atravesado diferentes cambios de gestión y autoridades debido a la ley universitaria 30220, lo que ha implicado una rotación constante del personal y jefaturas de todas las áreas; todas estas rotaciones habían generado inestabilidad y confusión en la parte administrativa respecto a la calidad de servicio que brindaban; actualmente en el área de logística hubo un nuevo cambio de gestión la que ha ido impulsando un cambio positivo en la eficiencia y calidad de servicios brindados; pero a pesar de ello, aún siguen existiendo deficiencias que son relacionadas a la cooperación en equipo y el compañerismo dentro las diferentes áreas general cuellos de botella para la gestión universitaria.

1.1.2. Descripción del problema

La Universidad Nacional de Cajamarca es una institución pública que actualmente cuenta con más de 1300 trabajadores administrativos tanto nombrados, contratados y por locación de servicios; la parte

administrativa ha atravesado gobiernos diferentes durante los últimos 3 años las cuales han causado inestabilidad laboral y administrativa en todas las áreas existentes incluyendo el área de logística, el cambio de jefaturas constantemente en las diferentes áreas también ha afectado y truncado la gestión por el mismo hecho que cada jefe tiene diferentes políticas de trabajo, el cambio constante afecto directamente a la calidad de servicio que brindaba el área de logística y las diferentes áreas lo cual repercutió también de manera negativa en la nueva gestión de la Universidad Nacional de Cajamarca durante sus inicios.

1.1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017, y qué medidas tomar?

Problemas Auxiliares

- a) ¿Cuáles son los factores que caracterizan el desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la UNC en el año 2017?

- b) ¿Cómo es la calidad de servicio en el área de logística de la UNC, en el año 2017?

- c) ¿Cómo es la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el área de logística de la UNC año 2017?

- d) Contrastando la hipótesis ¿qué medidas mejorarán el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en el área de logística de la UNC?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación científica

Para la investigación se toma la teoría de Herzberg conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción.

También se tomó en cuenta la teoría de Clelland de las necesidades, esta teoría se basa en tres necesidades, necesidades de Realización, necesidades de poder, necesidades de filiación.

Y la teoría de Stacey Adams de la equidad que dice que el término equidad se define como la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales.

En cuanto a la calidad de Servicio se considera la teoría de Shigeo Shingo “El sistema de producción de Toyota y el justo a tiempo”. Este no solo es un sistema, sino que es un conjunto de sistemas que nos permiten llegar a un determinado nivel de producción que nos permita cumplir el “justo a tiempo”.

También se tomó la teoría de Jan Carlzon quien es el creador de momentos de la verdad, a partir de este desarrollo un programa de administración de la calidad, para empresas

especialmente de servicios, la universidad no es una empresa de servicios específicamente pero su cometido es brindar el servicio educativo.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

Con esta investigación se pretende analizar los principales problemas del desempeño laboral y la calidad de servicio que brinda el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca y determinar las principales causas de estos problemas que generan deficiencia y malestar administrativo, también determinar las principales causas y la influencia de la calidad de servicio que se ofrece a la comunidad universitaria usuaria. Además, servirá como guía para investigaciones posteriores.

Asimismo, permitirá organizar, dirigir e implementar medidas correctivas para mejorar el desempeño laboral, la eficiencia, eficacia y la calidad de servicio de la productividad de la institución.

1.2.3. Justificación Institucional y personal

Se realizó el trabajo de investigación, con la finalidad de ayudar al área de logística para mejorar en el desempeño laboral y la influencia de la calidad de servicios para los usuarios de la Universidad Nacional de Cajamarca, además también permitirá ayudar a la institución a tener una mejor visión sobre la problemática que existe en el área de logística y las demás arenas

existentes para tener posteriormente una mejor toma de decisiones, más eficaces e implementar sistemas de mejoramiento y capacitación al personal para poder mejorar las capacidades y potencial del personal administrativo además de mejorar la calidad de servicio en la gestión dentro de la Universidad Nacional de Cajamarca.

En el aspecto personal permitirá la realización de la carrera profesional y la gestión pública con el ánimo de afianzar los conocimientos teóricos y prácticos del maestrante.

1.2.4. Justificación Académica

La Escuela de Postgrado insta a los alumnos a realizar trabajos de investigación, tales como la elaboración de tesis, con la finalidad de desarrollar el espíritu científico en los estudiantes a través de la investigación, y así desarrollar hábitos de autocrítica, y objetividad; y establece estos trabajos como requisito indispensable para la obtención de grados.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación temática

- Desempeño laboral.
- Calidad de servicio.
- Gestión del área de logística.

1.3.2. Delimitación espacial

- Se aplicó al periodo 2017.

1.3.3. Delimitación geográfica

- Entidad: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Distrito: Cajamarca.
- Provincia: Cajamarca.
- Departamento: Cajamarca.

1.4. Limitaciones

Lo que limitó la investigación fue, el aplicar la encuesta al personal administrativo, pues se encontraba en horario de trabajo, muchos no podían hacerse un espacio para responder el cuestionario, o incluso perdían las hojas del cuestionario, por lo que se tuvo que insistir para obtener sus respuestas, esta situación tomó más días de los proyectados.

1.5. Objetivos de la investigación

Estudiar la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017; con el propósito de elaborar medidas correctivas.

Objetivos Auxiliares

- a) Identificar los factores que caracterizan el desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la UNC, año 2017.

- b) Analizar la calidad de servicio en el área de logística de la UNC, año 2017.

- c) Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del área de logística de la UNC, año 2017.

- d) Discernir medidas que mejoren el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en el área de logística de la UNC.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A. Nivel Internacional

- Casierra Olaya (2016). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El autor tiene el objetivo, evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería en relación a la calidad de los servicios con el fin de presentar un plan relacionado con el de mejoras en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón del distrito de Salitre; ante esto concluye que:

Gracias a material bibliográfico que el desempeño laboral de los colaboradores es importante para que una empresa o institución de salud pueda alcanzar los objetivos organizacionales, el desempeño laboral se incrementa por diferentes factores y ya no sólo por el factor económico, también se concluyó que la calidad del servicio es el valor que los usuarios esperan recibir.

- Iturralde Torres (2011) *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. El autor tiene el objetivo, proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de

desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato y concluye que: El trabajo de campo nos ubica en un tiempo y en un espacio real, sale a flote muchas circunstancias en los distintos ámbitos, niveles, secciones que involucran al gran recurso de la cooperativa como es el Recurso Humano, hoy acertadamente llamado Capital Intelectual. El ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno. Los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de la su evaluación del desempeño. Los objetivos de la realización de la evaluación del desempeño no son conocidos por parte de los trabajadores de la Cooperativa OSCUS. No existe un plan de Mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento.

- Chiang Vega y San Martín Neira (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. (artículo científico). Universidad del Bio Bio. El autor tiene el objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios, y concluye que:

El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

B. Nivel Nacional

- Anaya Guillén (2018) *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. El autor tiene el objetivo de determinar la asociación del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín – 2016, y ante este concluye que:

El desempeño laboral y calidad de servicio, a la luz de las evidencias encontradas, en la presente investigación, así como lo manifiestan otros investigadores, se asocia con la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín - 2016, cumpliéndose la hipótesis general planteada. La prueba de hipótesis a través de la distribución Chi-cuadrado, muestran un estadístico $X^2 (1) = 14.073$; p Valor = 0,000576 ($p < 0.05$), por lo tanto, existe una relación de asociación estadísticamente significativa moderada.

La eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, brindado por la municipalidad de Lurín, sometido a las pruebas estadísticas, encontró en el estadístico de Chi cuadrado $X^2 (1) = 9.007$ y un p Valor = 0.005 ($p < 0.05$), valores que indican que existe asociación estadísticamente significativa, aunque baja, cercana a moderada, entre la eficacia del desempeño laboral y la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín - 2016.

La eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios, muestra en la municipalidad de Lurín, a partir del Chi-cuadrado para conocer la relación existente, un estadístico $X^2 (1) = 15.172$ y p Valor = 0.000269 ($p > 0,05$), estos valores indican que existe una relación de asociación estadísticamente significativa moderada, entre la eficiencia del desempeño

laboral y la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín - 2016.

- Mori Neira y Fernández Cusman (2018) Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. El objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de los registros públicos de Chiclayo, concluye que con respecto a los resultados de los niveles de la calidad de servicio según sus dimensiones, se obtuvieron los siguiente: donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo con un 50.69% con respecto a la confiabilidad y accesibilidad, respuesta y seguridad, empatía y tangibilidad, seguidamente con un porcentaje promedio de 42.36% de encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y con un pequeño porcentaje del 9.72% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno.
- Huaraca Mendoza y Ore Machuca (2015) *El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015 y llega a la conclusión de que la evidencia empírica ha

corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. La calidad de servicio es baja en un 14,8%, media en un 44,4% de casos y alta en un 40,7% de casos. En cuanto al desempeño laboral, el 18,5% es baja, el 48,1% de casos el media y el 33,3% de casos es alto.

Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión acciones se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=90\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión acciones es bajo en un 22,2%, medio en un 7,4% de casos y alto en un 70,4% de casos.

C. Nivel Local

- Salazar Saldaña (2019) *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación es determinar el nivel de desempeño laboral y la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Hospital del MINSA en Cajamarca y concluye que:

El nivel de desempeño laboral es “medio alto” y “medio bajo” representado por el 65% de los profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca.

El nivel de Calidad de Atención por parte de los profesionales de enfermería está “En proceso” representando el 42% de percepción de los pacientes y/o familiares frecuentes que acuden al Hospital de MINSA en Cajamarca.

- Ruiz Hurtado (2019) *Relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados S.R.L.* (Tesis de maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. El autor tuvo el objetivo de determinar la relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados S.R.L. y concluyó que, el sentido de la correlación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la percepción del cliente acerca del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados es negativo ($r = -0.145$), y no es estadísticamente significativa ($p = .543$). Es decir, la hipótesis planteada para esta investigación queda no confirmada al no existir una relación positiva entre ambas variables de estudio. Con lo cual que evidenciado que la variable desempeño laboral no es determinante para la variable percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa.

El sentido negativo de la correlación ($r = -0.145$), indica que los clientes tienen un nivel de percepción alto del desempeño laboral de los trabajadores, pero la percepción del servicio es baja. De manera específica, en sus dimensiones actitudinales respecto a las dimensiones

de percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa es alto. Por ejemplo, elementos tangibles (77.8 %) y capacidad de respuesta (83.3 %) de la empresa San Lorenzo Asociados S.R.L. Sin embargo, es regular en las dimensiones de fiabilidad (61.1 %), seguridad (66.7 %) y empatía (61.1 %).

2.2. Marco legal

- **DS 004-2013-PCM** dicha Ley establece que los Sistemas Administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso; Que, la misma norma crea el Sistema de Modernización de la Gestión Pública como un Sistema Administrativo y precisa que el Poder Ejecutivo tiene la rectoría de los Sistemas Administrativos, con excepción del Sistema Nacional de Control y es responsable de reglamentar y operar los Sistemas Administrativos; Que, la Cuarta Política de Estado del Acuerdo Nacional “Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado”, establece el compromiso de construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos.
- **Ley 27658 de la modernización de la gestión del estado** cuya finalidad es regular el proceso de modernización de la gestión del Estado el que a su vez tiene la finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

- **Ley 30057 del servicio civil** cuyo objeto es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.

2.3. Marco doctrinal

2.3.1. Teorías sobre desempeño laboral

A. Teoría de los dos Factores de Herzberg (1959): La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores Higiénicos: La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Son:

- Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.
- Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.
- Relaciones con los compañeros de trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.
- Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.
- Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.
- Status: El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.
- Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.
- Crecimiento, madurez y consolidación: Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño,

esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

Factores de motivación: La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

- Factores de motivación, Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.
- Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

(P.1)

Esta teoría explica que la insatisfacción en los trabajadores se debe principalmente a la motivación y los factores higiénicos los cuales van desde el sueldo hasta el crecimiento profesional que tiene el trabajador dentro de la institución.

Mediante esta teoría se fundamentan las dimensiones e indicadores considerados en esta investigación para determinar los resultados.

B. Teoría de Mc. Clelland de las necesidades (1962): esta teoría se basa en tres necesidades:

- Necesidades de Realización, su interés es desarrollarse, destacarse aceptando responsabilidades personales, se distingue además por intentar hacer bien las cosas, tener éxito incluso por encima de los premios. Buscan el enfrentamiento con problemas, desean retroalimentarse para saber sus resultados y afrontan el triunfo o el fracaso.
- Necesidades de Poder, su principal rasgo es el de tener influencia y control sobre los demás y se afanan por esto. Prefieren la lucha, la competencia y se preocupan mucho por su prestigio y por influir sobre las otras personas incluso más que por sus resultados.
- Necesidades de Filiación, su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones.

(P.2)

Esta teoría explica claramente que el trabajador presenta tres necesidades, la de realización pues todo profesional desea sentir que cumple con sus metas y objetivos profesionales, necesidad de poder pues al ejercer un cargo siempre le será dada cierta autoridad la que tendrá que saber ejercer y la necesidad de filiación pues tiene la necesidad de interrelacionarse y establecer buenos vínculos laborales y amicales.

Ha sido considerada para fundamentar las dimensiones de la investigación. La necesidad de realización para la dimensión de incentivos laborales, la necesidad de poder para la dimensión de condiciones de trabajo y la necesidad de filiación fundamenta la dimensión clima laboral.

C. Teoría de Stacey Adams de la Equidad (1963): El término equidad se define como la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales. Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado. Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben. Stacey Adams plantea "teoría de la equidad" que sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas. En otras palabras, más simples la teoría de la equidad es el justo equilibrio entre un empleado con respecto a los insumos (trabajo duro, nivel de habilidad, la tolerancia, el entusiasmo, etc.) y un empleado de los resultados (salario, beneficio, activos intangibles, como el reconocimiento, etc.) según la teoría, la búsqueda de este equilibrio, sirve para garantizar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado.

El equilibrio debe estar en lo que el individuo entrega a la empresa con lo que recibe de la misma.

Modelo de Equidad: A los individuos no solo les interesa la simple satisfacción de sus necesidades, sino también que el sistema de recompensas (de todo tipo) sea justo. La teoría de la equidad plantea que los individuos juzgan la justicia comparando sus aportaciones a la empresa con el rendimiento que reciben y además comparando ese margen con el de otras personas.

De las comparaciones sociales pueden derivarse 3 combinaciones:

- Equidad
- Excesiva recompensa
- Poca recompensa

Si la persona percibe que hay desigualdad tratará de restaurar el balance perdido. Las reacciones a la desigualdad pueden ser físicas o psicológicas, así como también internas o externas.

Debe recordar a los gerentes que los empleados trabajan dentro de varios sistemas sociales y que las personas tienen diferentes preferencias por la equidad (Sensibilidad para la equidad). Algunos prefieren recompensa excesiva, otros se conforman con el modo tradicional y otros prefieren menos recompensas. El identificar en que categoría entra cada empleado puede ayudar al gerente a predecir quien experimentará desigualdad y que tan importante sería eso para afectar su comportamiento y desempeño. El modelo de equidad se asocia al de expectativas pues ambos se basan en la percepción. (p. 1)

Esta teoría explica el equilibrio entre la percepción del trabajar respecto a la valoración de su desempeño, esto definitivamente influye en su desempeño, aun teniendo en cuenta los diferentes tipos de empleados y sus demandas.

A través de esta base teórica se fundamenta la hipótesis general, el desempeño labora influye directamente en la calidad de servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca.

2.3.2. Teorías sobre Calidad de Servicio:

A. Teoría de Shigeo Shingo (2012) “El sistema de producción de Toyota y el justo a tiempo”: Estos sistemas tienen una filosofía de “cero inventarios en proceso”. Este no solo es un sistema, sino que es un conjunto de sistemas que nos permiten llegar a un determinado nivel de producción que nos permita cumplir el “justo a tiempo”.

Hay varias ventajas que nos proporciona el sistema de “cero inventarios”:

- Los defectos de la producción se reducen al 0 % por que al momento en que se presenta uno, la producción se detiene, hasta eliminar sus causas.
- Al hacer esta reducción de cero defectos, se reducen también los desperdicios y otros materiales consumibles quedan también en ceros.

- El espacio de las fábricas también se ve beneficiado, ya que no tiene necesidad de almacenar productos defectuosos ni materiales desviados.
- Este sistema es confiable en cuanto a la entrega justo a tiempo, ya que se obliga a trabajar sin errores. El sistema de “jalar” versus “empujar”.

Este concepto, nos dice que se va a producir una pieza únicamente si la línea siguiente lo necesita, para eso tenemos unas tarjetas que nos indican cuando se necesita. El sistema de justo a tiempo, es muy difícil y constituye un reto que solo puede ser aplicable en las empresas que han resuelto todos sus problemas y pueden dominar los imprevistos que se les presenten. Poka – Yoke Este también conocido como a prueba de errores, o como “cero defectos”. Consiste en que al momento de que se detecta algún defecto en el proceso, este se detiene y se investigan todas las causas y las posibles causas futuras, no se utilizan las estadísticas ya que es 100% inspección, donde pieza por pieza se verifica que no tenga ningún defecto. Hay dos características muy importantes para el proceso Toyota, que son el orden y la limpieza, porque es más difícil trabajar bien, cuando el lugar de trabajo esta desordenado y sucio, así que debemos de ver que es necesario y que no, poner un lugar para cada cosa, y siempre mantener ordenado, y hacer de esto un hábito para que siempre este limpio y ordenado. (p. 1)

Esta teoría habla de la importancia de ser ordenados y el control constante en inventarios, se utiliza principalmente para

empresas productoras, donde se trabaja con activos tangibles pero se ha tomado en cuenta porque el control y orden es necesario e indispensable en toda institución, para determinar la calidad de un bien o de un servicio como es el caso del área de logística de la universidad.

B. Teoría de Jan Carlzon (1970): es el creador de momentos de la verdad, a partir de este desarrollo un programa de administración de la calidad, para empresas especialmente de servicios. Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades que tenga el empleado, para con el cliente. La estrategia de la calidad de Carlzon, se trata de documentar de todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio, se le llama “el ciclo del servicio”. Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades, una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades. No importa que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma, o, todo lo contrario.

Apoderamiento de la organización: La pirámide invertida. Según Carlzon, es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa, así que se considera a la motivación

una pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente. Si damos libertades a otras personas para tomar decisiones, saldrán a flote recursos en las personas que nunca hubiéramos conocido, y siempre estarían ocultos. A los clientes debemos de tratarlos de una forma distinta, porque a nadie le gusta ser tratado como uno más, sino como alguien distinto, un cliente único diferente a todos los demás, por eso el empleado que se encuentre en algún mostrador, deberá de olvidarse de las políticas de que todos los clientes son iguales, porque el mejor que nadie sabrá que cada uno es distinto y tienen distintas necesidades.

✓ **Orígenes Y Antecedentes del Desempeño Laboral**

La evaluación del desempeño surge en EE.UU. en la década de 1920-1930, momento en el que las empresas deciden introducir un procedimiento que les permita justificar una política retributiva que se relacione con la responsabilidad del puesto trabajo y con las aportaciones de los empleados al éxito de la empresa. En Centroamérica este sistema se extiende en la década de los ochentas, y en la actualidad varias empresas en toda Centro América siguen implantando este sistema.

La evaluación del desempeño nace en las fuerzas armadas principalmente de los Estados Unidos quienes acogieron el proceso de evaluación para llevar a cabo las comparaciones entre grandes números de oficiales. El War Department de dicho país adoptó, en 1917, este proceso de valoración, principalmente, para los siguientes fines:

- Seleccionar a los candidatos que podrán asistir a las escuelas militares.
- Elegir, luego, a los oficiales entre los graduados en esas escuelas.
- Evaluar periódicamente a los oficiales para conceder después los ascensos o cambios de acuerdo con la escala determinada de puntos.

Cabe destacar, que, con el tiempo, la aplicación de estos métodos de evaluación se extendió a la administración de personal de la empresa privada, después de efectuar los ajustes respectivos en este campo. Desde que el hombre dio empleo a otro, su trabajo pasó a evaluarse. El uso sistemático de la evaluación de desempeño comenzó en los gobiernos y en las fuerzas armadas a comienzos de siglo. Los primeros sistemas en las empresas se encuentran en Estados Unidos alrededor de la 1ª Guerra Mundial especialmente dirigidos a operarios y los sistemas para evaluar ejecutivos se popularizaron después de la 2ª Guerra Mundial.

La evaluación del desempeño es una postura muy importante y necesaria al estudiar la variable satisfacción del usuario, porque mediante evaluación del desempeño se identifica cuán satisfechos o conformes están los usuarios al recibir cierta atención.

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. El desempeño laboral

a) Concepto

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Con el fin de conocer el real desempeño de los empleados y en qué medida se están alcanzando los objetivos establecidos, se hace necesario un mecanismo de control orientado a medir la eficiencia con que son llevadas a cabo las tareas asignadas a cada puesto de trabajo. El procedimiento para evaluar el recurso humano se denomina

Evaluación del Desempeño, que constituye uno de los mecanismos del Control de Gestión, dirigido principalmente a obtener información valiosa para la toma de decisiones.

b) Dimensiones del desempeño laboral

- Incentivos laborales

En el portal Definición.DE (2010) nos plantean el incentivo laboral como una recompensa:

Para la economía, un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. El incentivo puede tratarse de la estimulación que se le otorga a un individuo por su buen desempeño en cualquier ámbito (laboral, afectivo, etc.) con la intención de que se esfuerce por mantenerlo. Se trata, por lo tanto, de una recompensa.
(p. 1)

Es claro que los incentivos pueden ser distintos, pero todos tienen el fin de fomentar en el trabajador un mayor nivel de productividad, compromiso y fidelidad.

- Clima laboral

Es el ambiente en el que se desarrollan e interactúan los trabajadores de una organización, es un tema muy de moda y considerado por todas las grandes empresas, ya que influye en gran manera en cumplimiento de la misión y visión. Según

QuestionPro (2017) el clima laboral está ligado a las personas, los trabajadores:

Esta se encuentra muy relacionada con el manejo social de los directivos, con el comportamiento que tienen hacia los trabajadores y la manera en la que se relacionan, la interacción que tienen con la empresa, así como de las herramientas que se utilizan y las características propias de los empleados. (p. 1)

- Condiciones de trabajo

El trabajo es la actividad que cada individuo realiza con un determinado fin, la manera, entorno y motivaciones, etc. que le rodean para realizar dicha actividad son las condiciones.

Para Definición.DE (2010) las condiciones de trabajo están vinculadas al estado del entorno laboral:

El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el derecho civil y el derecho penal) hasta morales (ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas). (p. 1)

2.4.2. Calidad de servicio

a) Concepto

Para comprender lo que significa calidad de servicio se hace necesario conocer el significado de servicio y luego como calificar un servicio con la palabra calidad, es por ello que en la presente investigación se consideró la definición de Villalba (2013), ya que contextualiza la definición de calidad de servicio y nos dice:

Cuando se habla de calidad de servicio se debe tener en cuenta que su aplicación en la literatura es variada, por ello una forma de comprender el concepto en su totalidad es jerarquizar las ideas que lo sustentan. Para este propósito, el servicio como concepto en primera instancia es el que sustenta el orden jerárquico, así, para Fisher (1988, p. 175) el servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas; años más tarde Fisher y Navarro (1994, p. 185) lo exponen como “un tipo de bien económico; constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”; autores como (Kotler, 1997; Lovelock, 1983; Parasuraman et al., 1985; Grönroos, 1978), sustentan sus ideas a partir de las características propias de los servicios; por lo tanto, es importante tener en cuenta que la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad son elementos diferenciadores que pueden estar vinculados o

no con un producto físico (Kotler, 1997, p. 656), es decir, los servicios no pueden ser comprobados por el consumidor antes de su compra, por lo tanto no pueden asegurar su calidad, convirtiéndose el acto mismo en un resultado (Lovelock, 1983). Es importante entender entonces cómo las características de los servicios son factores indispensables en la construcción y comprensión de la calidad del servicio como constructo que fija las pautas para comprender de qué manera el marketing de servicios se convierte en una herramienta estratégica para medir el servicio universitario. (P. 56)

Además de este claro concepto, Denton (1991) aclara que antes de buscar la calidad se debe identificar cual es la deficiencia, (adaptando a la realidad del sector público):
Puede que los clientes quieran calidad, precio, precisión, o algún otro aspecto. Una vez se hayan identificado claramente las necesidades, y sólo entonces, debería hacerse todo lo posible para satisfacerlas. Se trata de una cuestión de los fundamentos del cliente. (p. 40)

b) Dimensiones de la calidad de servicio

- Servicio

El servicio es la actividad realizada netamente para otra persona, involucra satisfacer una necesidad o demanda. Algo muy rescatable y que debe ser considerado por toda institución es lo expresado por Denton (1991) en su libro sobre la calidad del servicio a los clientes:

Ofrecer servicios carece de sentido si no hay una clara comprensión de las necesidades a satisfacer. Algunas organizaciones «creen» que comprenden a sus clientes, otras piensan que las necesidades de éstos nunca cambian, y otras se limitan a esperar que algunos clientes en potencia puedan necesitar sus servicios. (p. 89)

- Tiempo

El tiempo en la gestión pública es de vital importancia, los trabajadores necesitan realizar sus actividades en el tiempo adecuado y de esa manera brindar la atención que el usuario requiere, sin embargo los procesos suelen impedir que se optimice el tiempo, aun no se le ha dado la importancia adecuada al aprovechamiento del tiempo, como si se ha realizado en el sector privado, la explicación es evidente, se le da importancia al tiempo de acuerdo al beneficio que se obtiene. Por ello Salinas (2010) expresa:

Apreciaremos que, de ser un elemento sin mayor importancia en los orígenes de la actividad económica, se convierte, en nuestros días, en el elemento más apreciado por el ser humano, hasta convertirse en la unidad de medida de la nueva economía. En un futuro inmediato, será tan apreciado como el capital, o el capital mismo de la nueva economía. A tal punto que el profesor Yoland Bresson se expresa de esta forma. “Tiempo disponible, y garantía de recursos, constituyen los verdaderos objetivos del hombre.” (p. 321)

- Satisfacción de los usuarios

La palabra satisfacer indica colmar completar cubrir, etc. una necesidad, demanda requerimiento o simplemente cumplir con lo esperado. Hernández (2011) menciona sobre los usuarios:

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información.
(p. 350)

Además de ello aclara el significado más básico de la palabra satisfacción:

En su sentido más primigenio, satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios. (p. 351)

2.5. Definición de términos básicos

- **Administración Pública.** - Actividad correspondiente al poder ejecutivo, referida a la gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general.
- **Contrataciones:** Elaboración de un convenio que acuerda un servicio a cambio de un pago.
- **Cooperación:** Es el sentimiento de los trabajadores de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los retos que impone el trabajo.
- **Desempeño:** Es el acto y la consecuencia de desempeñar, cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.
- **Estructura:** Es la percepción que tiene los trabajadores de una organización acerca de las normas, reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- **Gestión:** La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar, la coordinación de sus actividades y sus semejantes.
- **Logística:** Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

- **Recompensa:** Es la percepción que tiene un empleado en cuanto a la recompensa recibida por el logro obtenido en el trabajo asignado.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los órganos de la empresa acerca del ambiente de trabajo, es decir el cumplimiento de las buenas relaciones sociales tanto con los jefes como con los subordinados.
- **Responsabilidad:** Es el sentimiento del trabajador acerca de su autonomía al momento de realizar su trabajo y en la toma de decisiones, es decir, es sentirse libre de realizar cualquier cambio sin ser juzgado.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

El desempeño laboral influye directamente en la calidad de servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017; y se deben tomar medidas correctivas del clima organizacional y el servicio que el área brinda.

Hipótesis Auxiliares

H1. El desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la UNC en el año 2017 fue caracterizado por los incentivos laborales, el clima organizacional y las condiciones de trabajo.

H2. La calidad de servicio en el área de logística de la UNC el año 2017, es deficiente.

H3. La relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el área de logística de la UNC año 2017 es débil.

3.2. Variables/categorías

Variable “X”: Desempeño laboral

Variable “Y”: Calidad de servicio

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Hipótesis | Variables | Definición conceptual de las variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos de recolección de datos |
|--|----------------------|--|------------------------------|---|--|
| <p>HIPÓTESIS GENERAL El desempeño laboral influye directamente en la calidad de servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017; y se deben tomar medidas correctivas del clima organizacional y el servicio que el área brinda.</p> | Desempeño Laboral | <p>Variable X Araujo (2007), Es el desenvolvimiento del personal que trabaja con respecto a la función que desempeña dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.</p> | Incentivos Laborales | Sueldos Bonificaciones Capacitaciones | <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta tipo Escala Likert</p> |
| | | | Clima laboral | Solidaridad Compañerismo Liderazgo Compromiso Unión | |
| | | | Condiciones de trabajo | Estabilidad laboral Tipo de contrato | |
| <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: Los factores que caracterizan el desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la UNC en el año 2017 fueron los incentivos laborales, el clima organizacional y las condiciones de trabajo. H2: La calidad de servicio en el área de logística de la UNC el año 2017, es deficiente. H3: La relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el área de logística de la UNC año 2017 es débil.</p> | Calidad de servicio. | <p>Variable Y Chiavenato (2002), Es lo que brindan las personas que trabajan en las instituciones para los usuarios del servicio ya sea también otro trabajador de la misma institución o para la población en general, lo importante de la calidad de servicio es que la persona cree la satisfacción de las necesidades y cumpla con las expectativas de la institución para la mejora gestión y la mejora general de la institución a la que representa.</p> | Servicio | Software para gestión pública. Eficiencia y eficacia Capacitación constante al personal. | <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta tipo Escala Likert</p> |
| | | | Tiempo | Despacho de documentos. Tramite documentario. | |
| | | | Satisfacción de los Usuarios | Buen trato y respeto. Información correcta de los procesos. Atención rápida y entendible. | |

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La investigación se realizó en el departamento, provincia y distrito de Cajamarca, en la Universidad Nacional de Cajamarca ubicada en la Av. Atahualpa Nro. 1050 C.H. Ciudad universitaria (carretera baños del inca)



Figura 1 Ubicación geográfica

Fuente. Google maps

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental porque las variables seleccionadas para el estudio no pueden ser manipuladas por el investigador.

Es de corte transversal porque la información requerida para la investigación será levantada en un momento determinado, en este caso será del año 2017.

4.3. Métodos de investigación

Métodos generales:

Método deductivo-inductivo: Se partió de las teorías sobre desempeño laboral y calidad de servicio, luego se observó el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y el servicio que brindaban a los usuarios de la UNC, para formular hipótesis que puedan responder a los problemas que se observaron, y luego deducir los posibles resultados para finalmente comprobar o refutar los supuestos propuestos.

Método analítico- sintético:

Se analizó, para valorar y conocer las características de las dos variables, el desempeño laboral dimensionado por incentivos laborales, clima laboral y condiciones de trabajo y sus respectivos indicadores; a su vez la variable calidad de servicio dimensionada por servicio, tiempo y satisfacción de los usuarios, y sus indicadores. Simultáneamente a través de la síntesis, se integran los resultados de lo analizado valorado y conocido y se interrelaciona como un todo. Métodos particulares.

Método descriptivo:

El objetivo ha sido estudiar cómo son y cómo se manifiestan los fenómenos, situaciones, contextos y eventos del desempeño laboral y la calidad de servicio de manera precisa. Este estudio descriptivo busca especificar las propiedades y particularidades de las respuestas de los trabajadores administrativos, que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y variables de estudio.

Método estadístico:

Porque se ha utilizado una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación. El proceso de la investigación empezó con el recojo de información cualitativa y cuantitativa (variables), ya señalado en el diseño de estudio. Luego la revisión, clasificación y cálculo numérico de la información recogida. Finalmente se elaboraron las tablas y figuras para someter los datos numéricos a un análisis estadístico. En la descripción, la información se ha resumida en cantidades que permiten expresar de manera sintética y precisa los datos obtenidos; de manera que las medidas son expresadas como medidas de resumen, para sintetizar los datos cualitativos en términos de razones, proporciones y tasas. (Reynaga, 2015).

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población y muestra

Población: 532 Trabajadores

Muestra: 83 Trabajadores

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

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

$$n = \frac{1.62^2 * 532 * 0.6 * 0.4}{0.08^2 * (531) + 1.62^2 * 0.6 * 0.4}$$

$$n = 83$$

Datos:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

p: Probabilidad que existe alta calidad de servicio de logística: 60%

q: Probabilidad que existe baja calidad de servicio de logística: 40%

Z: Nivel de confianza: 92%:1.62

E: Margen de error: 8%

Ajuste de cantidad de encuestas validas:

Se realizó un barrido de 8 encuestas que estaban mal llenadas e incompletas, quedando solo como encuestas válidas 75 con el cual se realizara la validación de la información de la tesis.

4.4.2. Unidad de análisis

Lo conforman los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca.

4.4.3. Unidad de observación

Las unidades de observación son las variables, las dimensiones e indicadores de las variables consideradas en la matriz de operacionalización.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

- a) Encuestas por muestreo: Se aplicaron 75 encuestas a los trabajadores administrativos para determinar su nivel de satisfacción en sus actuales grupos ocupacionales.

- b) Escala de Likert: Se aplicará la escala de Likert para realizar la encuesta según sus parámetros ya especificados dentro de la metodología de la investigación.
- c) Cuestionarios: Serán formulados como parte de la encuesta y contienen preguntas de carácter cerrado sobre las variables e indicadores de la investigación.
- d) Formula Estadística Para Población Finita: Se utilizaron para analizar la información recolectada y poder encontrar la muestra de la población que se determinó estudiar.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento se utilizó la estadística no paramétrica, la prueba Chi cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$ y el procesamiento computarizado utilizando paquetes estadísticos, Excel, SPS y para el análisis interpretación y discusión de los resultados se usaron cuadros, tablas, gráficos adecuados a las normas APA.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de consistencia metodológica

| El desempeño laboral y la influencia en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2017. | | | | | | | | |
|---|---|--|---------------------|-------------------------------|---|---|--|-----------------------------------|
| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones o factores | Indicadores o cualidades | Instrumento de recolección de datos | Metodología | Población y muestra |
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017, y qué medidas tomar?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Estudiar la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017; con el propósito de elaborar medidas correctivas.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>El desempeño laboral influye directamente en la calidad de servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017; y se deben tomar medidas correctivas del clima organizacional y el servicio que el área brinda.</p> | Desempeño Laboral | Incentivos Laborales | Sueldos Bonificaciones. Capacitaciones. | Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta tipo Escala Likert | | Población: 532 trabajadores |
| | | | | Clima laboral | Solidaridad. Compañerismo. Liderazgo. Compromiso. Unión. | | | |
| | | | | Condiciones de trabajo | Estabilidad laboral. Tipo de contrato laboral. | | | |
| <p>Preguntas auxiliares</p> <p>¿Cuáles son los factores que caracterizan el desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la UNC en el año 2017?</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio en el área de logística de la UNC, en el año 2017?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el área de logística de la UNC año 2017?</p> <p>Contrastando la hipótesis ¿qué medidas mejorarán el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en el área de logística de la UNC?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar los factores que caracterizaron el desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la UNC, año 2017.</p> <p>Analizar la calidad de servicio en el área de logística de la UNC, año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del área de logística de la UNC, año 2017.</p> <p>Discernir medidas que mejoren el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en el área de logística de la UNC.</p> | <p>Hipótesis Especificas</p> <p>El desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la UNC en el año 2017 fue caracterizado por los incentivos laborales, el clima organizacional y las condiciones de trabajo.</p> <p>La calidad de servicio en el área de logística de la UNC el año 2017, es deficiente.</p> <p>La relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el área de logística de la UNC año 2017 es débil.</p> | Calidad de Servicio | Servicio | Software para gestión pública. Eficiencia y eficacia Capacitación constante al personal. | Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta tipo Escala Likert | Diseño No Experimental porque las variables seleccionadas para el estudio no pueden ser manipuladas por el investigador. | Muestra: 75 trabajadores |
| | | | | Tiempo | Despacho de documentos. Tramite documentario. | | | |
| | | | | Satisfacción de los usuarios | Buen trato y respeto. Información correcta de los procesos. Atención rápida y entendible. | | | |

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Presentación y discusión de resultados

5.1.1. Desempeño laboral

Incentivos laborales: ¿Cree usted que un aumento de sueldo mejorara el desempeño de los trabajadores?

Tabla 3

Aumento de sueldo mejorara el desempeño de los trabajadores

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 23 | 31% |
| De acuerdo | 29 | 39% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 3% |
| En desacuerdo | 12 | 16% |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 12% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

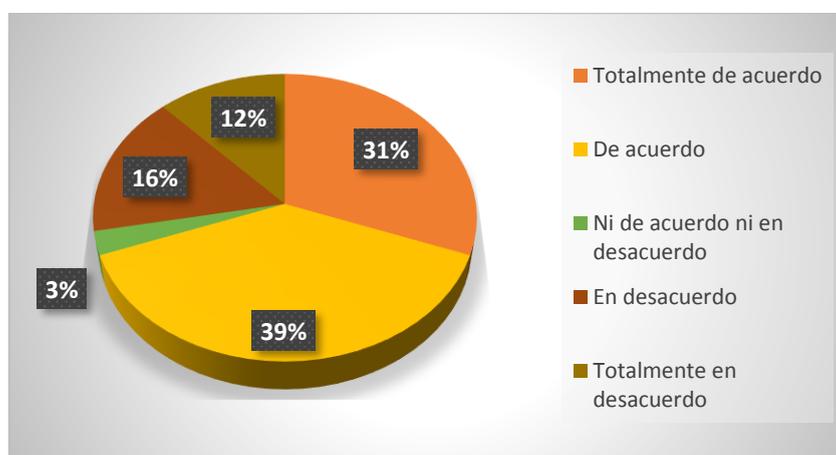


Figura 1

Interpretación: De los 75 trabajadores de la UNC encuestados se encontró que el 39%, señalaron que están de acuerdo, 31% totalmente de acuerdo con que el aumento de sueldos mejorará el desempeño laboral de los trabajadores, pero manifiestan que están en desacuerdo un total de 28%.

Incentivos laborales: ¿Cree usted que una bonificación en relación al desempeño que realiza en su centro de labores lo incentivaría a trabajar más?

Tabla 4
Bonificación en relación al desempeño

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 12% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 24% |
| En desacuerdo | 16 | 21% |
| Totalmente en desacuerdo | 26 | 35% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

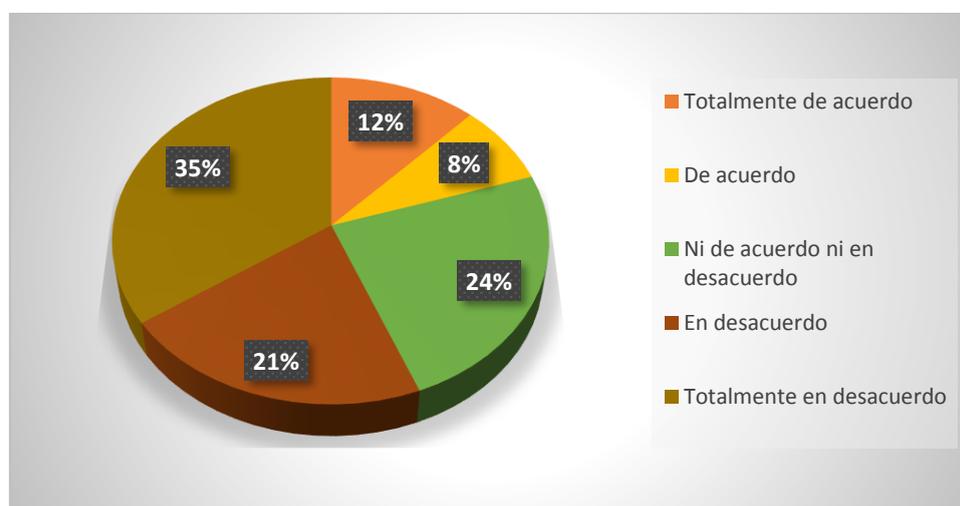


Figura 2

Interpretación: De los 75 encuestados nos damos cuenta que 26 personas demuestran que el 35% de los encuestados dicen que están en desacuerdo con que la bonificación en relación al desempeño que realiza en su centro de labores lo incentivaría a trabajar más porque han según algunos testimonios han visto que hay muchas irregularidades y no hay equidad según las funciones que se cumplen dentro de la institución, otro factor es que no existe una directiva de bonificaciones menos una escala que regularice el monto por el cual se les debería otorgar dicha bonificación.

Incentivos laborales: ¿Cree usted que las Capacitaciones mejoraran el desempeño laboral en los trabajadores?

Tabla 5
La capacitación mejorara el desempeño laboral

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 29 | 39% |
| De acuerdo | 19 | 25% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 12% |
| En desacuerdo | 13 | 17% |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 7% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

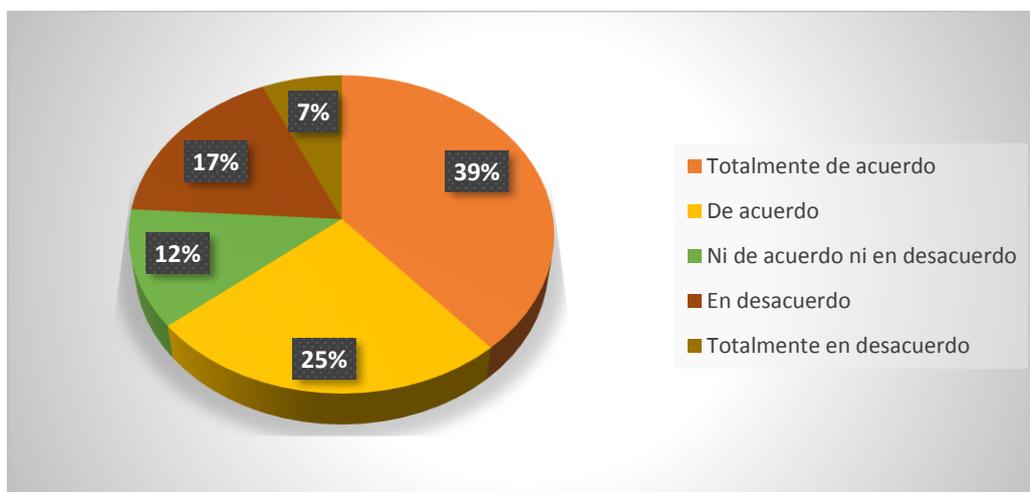


Figura 3

Interpretación: De los 75 trabajadores encuestados 29 personas equivalentes al 39% que significa que están totalmente de acuerdo que la capacitación si mejorara el desempeño laboral en la institución, según algunos trabajadores indican que en la actualidad todo se ha vuelto más informático y que ellos están necesitando cuanto antes capacitación sobre SIAF, SIGA ya que afirman es muy necesario para poder desempeñar de mejor manera sus funciones en sus oficinas.

Discusión: Según los factores higiénicos de la teoría de Herzberg (1959) “La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo” (p.1), y enumera los sueldo y beneficios, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, seguridad laboral, entre otros.

Estos han sido tomados en cuenta para dimensionar la variable de desempeño laboral y se obtuvo que el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca el año 2017 respecto a los incentivos laborales tales como los sueldos según la tercera parte de la muestra, si estos mejoran también mejorará el desempeño laboral, las bonificaciones otorgadas no cumplen con motivar el desempeño pues los trabajadores observan irregularidades y falta de equidad según las funciones que cumplen dentro de la institución, no existe una directiva de bonificaciones, ni una escala que regularice el monto por el cual se les debería otorgar dicha bonificación.

En cuanto a capacitaciones el 39% considera que, si mejorarán su desempeño laboral en la institución, y se revela la necesidad de capacitaciones en sistemas informáticos, indispensable en áreas administrativas.

Clima laboral: ¿Cree usted que el factor de solidaridad en su oficina es necesario para un mejor desempeño laboral?

Tabla 6

El factor solidaridad mejora el desempeño laboral

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 41 | 55% |
| De acuerdo | 18 | 24% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 9% |
| En desacuerdo | 5 | 7% |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 5% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

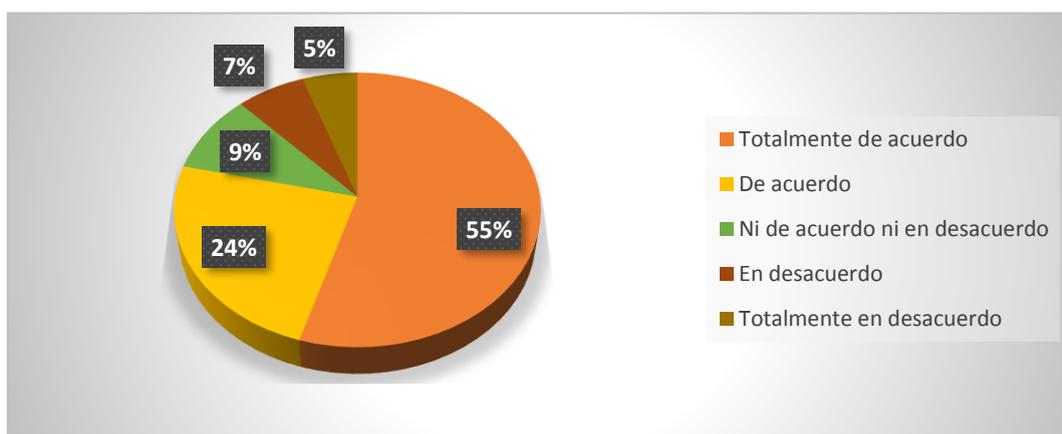


Figura 4

Interpretación: De los 75 encuestados, el 55% equivalente a 41 personas están totalmente de acuerdo con que el factor de solidaridad en su oficina es necesario para un mejor desempeño laboral, esto significa que la solidaridad es muy necesaria en todo ámbito para poder realizar un mejor trabajo, esto implica que, si no hay solidaridad en los procesos administrativos tarde o temprano fracasaran por factores personales de egoísmo, envidia y de individualidades.

Clima laboral: ¿Cree usted que el compañerismo que existe en su oficina mejorara el desempeño laboral de los trabajadores?

Tabla 7

El compañerismo mejorara el desempeño laboral de los trabajadores

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 29 | 39% |
| De acuerdo | 17 | 23% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 16% |
| En desacuerdo | 11 | 15% |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 8% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

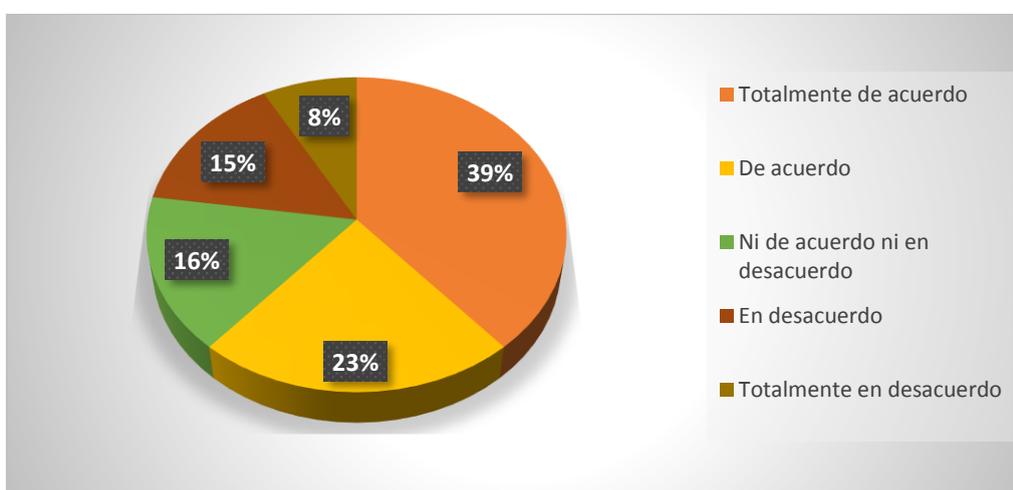


Figura 5

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 29 personas equivalente al 39% están totalmente de acuerdo con que el compañerismo que existe en su oficina mejorara el desempeño laboral de los trabajadores, significa que al igual que en el grafico anterior que está relacionado con este indicador, los trabajadores prefieren laborar con personas que sean solidarias, honestas y sobre todo se solidaricen en ayudar y enseñar todo lo que puedan para que todos aprendan y puedan realizar todas las actividades que se hacen dentro de la oficina y así nadie será indispensable en caso de hacer alguna rotación.

Clima laboral: ¿Cree usted que es necesaria la existencia de un liderazgo en su oficina para mejorar el desempeño laboral?

Tabla 8

Existencia de liderazgo mejora el desempeño laboral

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 29 | 39% |
| De acuerdo | 16 | 21% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 12% |
| En desacuerdo | 13 | 17% |
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 11% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

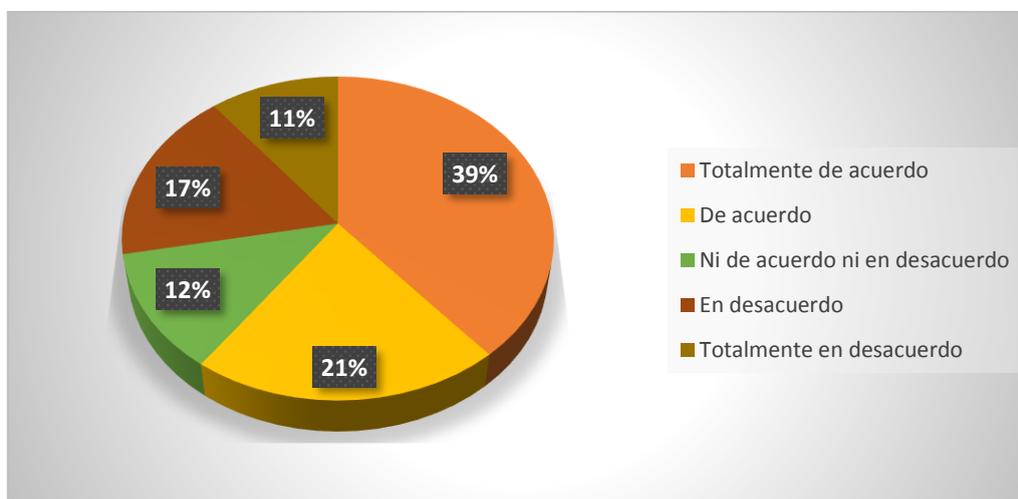


Figura 6

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 29 personas equivalente al 39% están totalmente de acuerdo de que es necesaria la existencia de un liderazgo en su oficina para mejorar el desempeño laboral, preguntando a algunos compañeros de trabajo de la institución he llegado a la conclusión de que cuando hay un buen jefe o director de área los procedimientos administrativos son más rápidos y más fáciles de realizar ya que muchas veces los trabajadores no pueden hacer nada sin el respaldo directo de su jefe inmediato.

Clima laboral: ¿Cree usted que tiene compromiso con la institución en cuanto se desempeña laboralmente?

Tabla 9

Compromiso con su institución cuando se desempeña laboralmente

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 14 | 19% |
| De acuerdo | 27 | 36% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 15% |
| En desacuerdo | 16 | 21% |
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 9% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada.

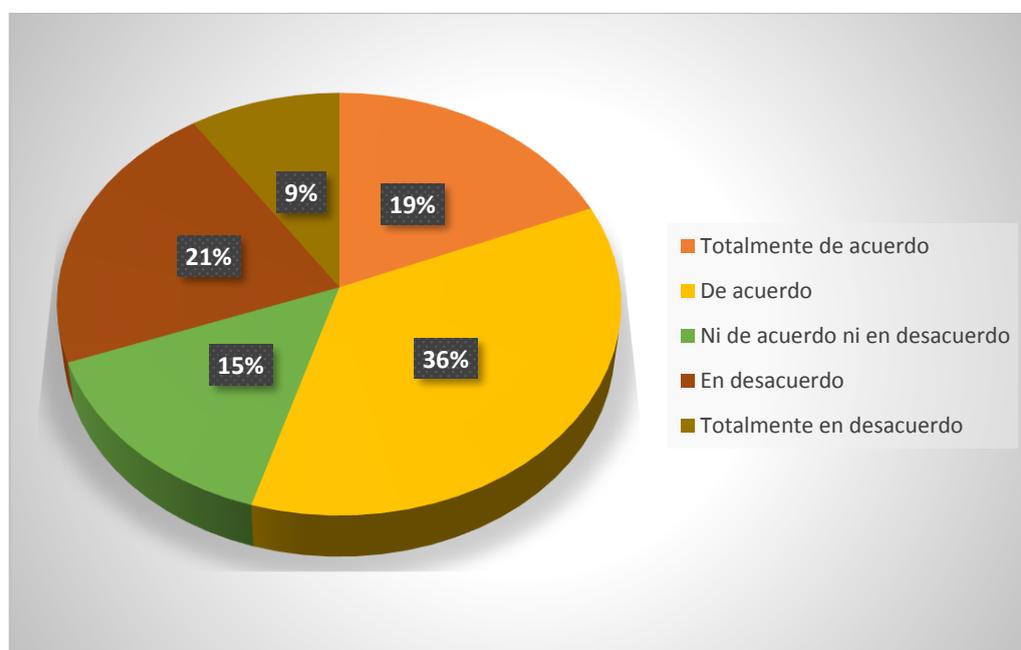


Figura 7

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 27 personas equivalente al 36% están de acuerdo que tiene compromiso con la institución en cuanto se desempeña laboralmente, esto significa que la mayoría opina que si tiene compromiso con la institución y que por tal motivo quieren que su centro de labores tenga lo justo y lo necesario para que todos puedan laborar en armonía.

Clima laboral: ¿Cree usted que la unión en su oficina mejorará el desempeño laboral de los trabajadores?

Tabla 10
La unión mejora el desempeño laboral

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 32 | 43% |
| De acuerdo | 17 | 23% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 17% |
| En desacuerdo | 8 | 11% |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 7% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

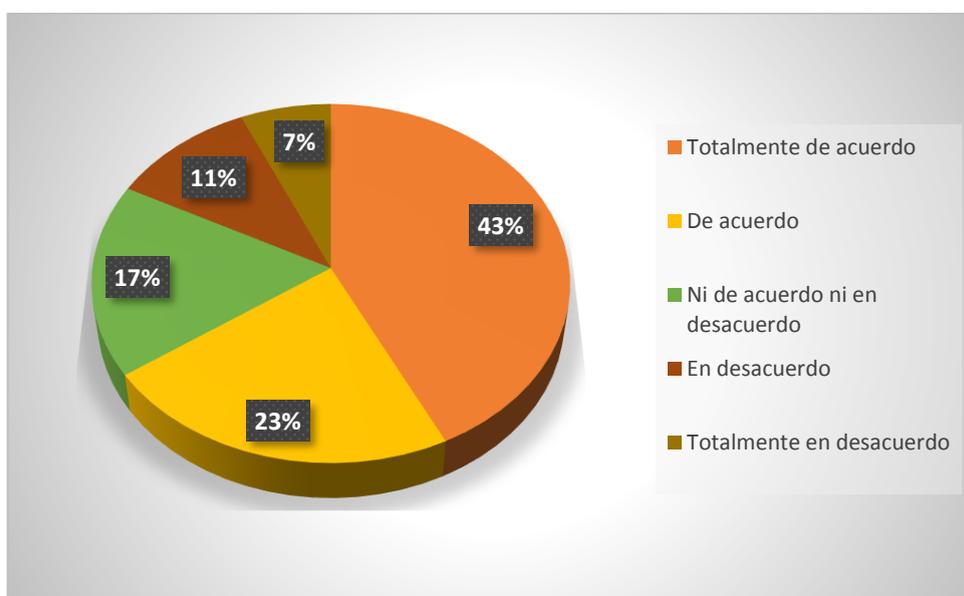


Figura 8

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 32 personas equivalente al 43% están totalmente de acuerdo que la unión en su oficina mejora el desempeño laboral de los trabajadores, esto significa que la mayoría de trabajadores dentro de la institución desean que haya unión dentro de sus oficinas para lograr las metas establecidas durante el año.

Discusión: Al tratar el desempeño laboral es preciso analizar el clima laboral, para esta investigación se tomó en cuenta como sus indicadores a la solidaridad, ya que más de la mitad de los encuestados respondió que es necesaria la solidaridad en su oficina para un mejor desempeño laboral; el compañerismo, un 39% reconoce la necesidad de este indicador para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, al igual que el liderazgo, indagando respecto a la postura de los trabajadores frente a este indicador se verifica que cuando hay un buen jefe o director de área los procedimientos administrativos son más rápidos y más fáciles de realizar ya que muchas veces los trabajadores no pueden hacer nada sin el respaldo directo de su jefe inmediato. En cuanto al compromiso solo la tercera parte se siente comprometida con la institución, y 36% afirman que la unión en su oficina mejorará el desempeño laboral de los trabajadores.

Condiciones de trabajo: ¿Cree usted que la estabilidad laboral sería un factor importante para mejorar el desempeño laboral en su oficina?

Tabla 11
Estabilidad laboral

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 15 | 20% |
| De acuerdo | 16 | 21% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 21 | 28% |
| En desacuerdo | 10 | 13% |
| Totalmente en desacuerdo | 13 | 17% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

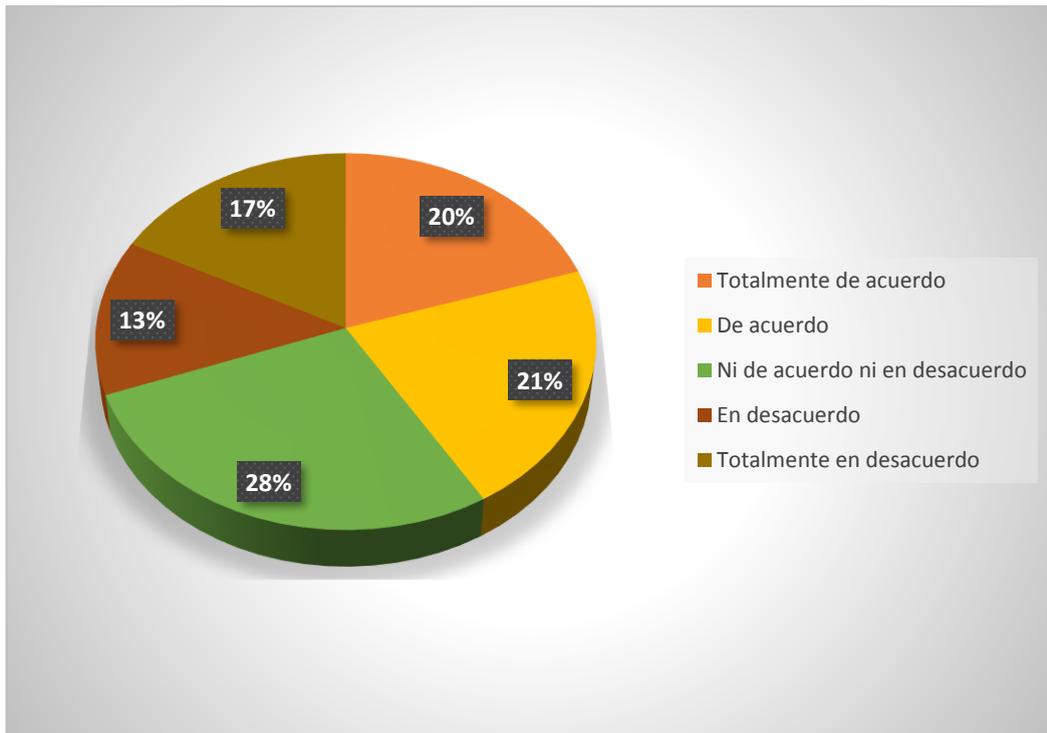


Figura 9

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 21 personas equivalente al 28% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la estabilidad laboral sería un factor importante para mejorar el desempeño laboral en su oficina, según la recopilación que hizo de forma manual con la encuesta y verbal conversando con algunos trabajadores, esto significa que en muchas ocasiones algunos trabajadores cuando son CAS trabajan más que cuando ganan la estabilidad a través de nombramiento o cualquier otra modalidad de contrato, según la mayoría piensan que por ser nombrados serán eternos trabajadores de la institución.

Condiciones de trabajo: ¿Cree usted que el tipo de contrato laboral que tiene actualmente influye en su desempeño laboral?

Tabla 12

Contrato laboral influye en el desempeño laboral

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 22 | 29% |
| De acuerdo | 22 | 29% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 24% |
| En desacuerdo | 4 | 5% |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 12% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

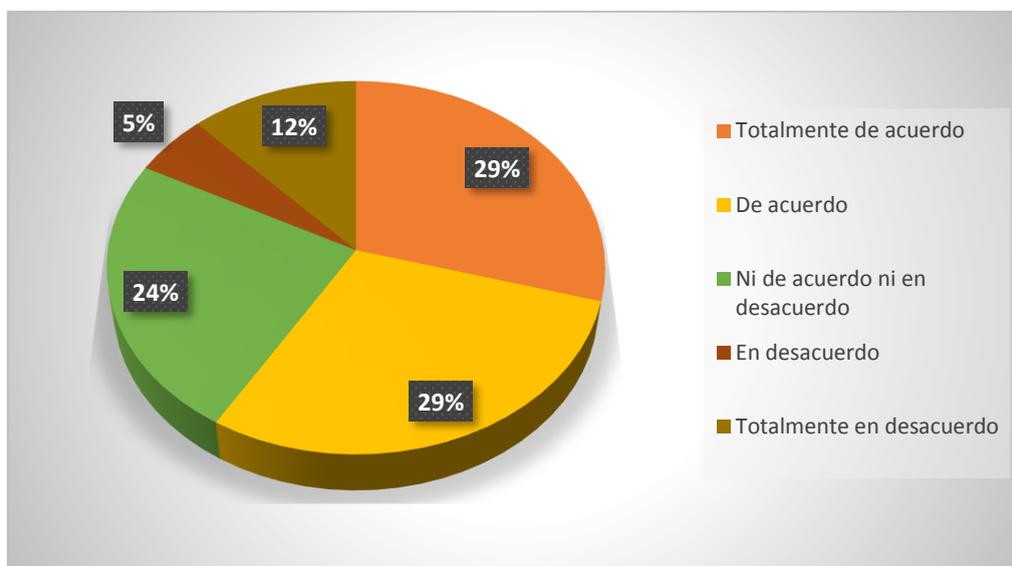


Figura 10

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 22 personas equivalente al 29% están totalmente de acuerdo que el tipo de contrato laboral que tiene actualmente influye en su desempeño laboral, esto significa que mucho tiene que ver la modalidad de contrato en el que se encuentra la persona para que pueda laboralmente más cómodo y sin hostigamiento ni acoso dentro de su institución.

Discusión: Las condiciones de trabajo tienen por indicador a la estabilidad laboral, donde el 28% vacila respecto a la influencia que tiene la estabilidad sobre el desempeño laboral, en cuanto al tipo de contrato laboral 29% están totalmente de acuerdo que el tipo de contrato laboral influye en su desempeño laboral, lo que significa que mucho tiene que ver la modalidad de contrato en el que se encuentra la persona para que pueda laboralmente más cómodo y sin hostigamiento ni acoso dentro de su institución.

5.1.2. Calidad de servicio

Servicio: ¿Cree usted que si se implementaran mejoras en todo el software de la gestión pública mejoraría la calidad de servicio?

Tabla 13

Implementación de mejoras para software de la gestión pública

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 23 | 31% |
| De acuerdo | 21 | 28% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 13% |
| En desacuerdo | 8 | 11% |
| Totalmente en desacuerdo | 13 | 17% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

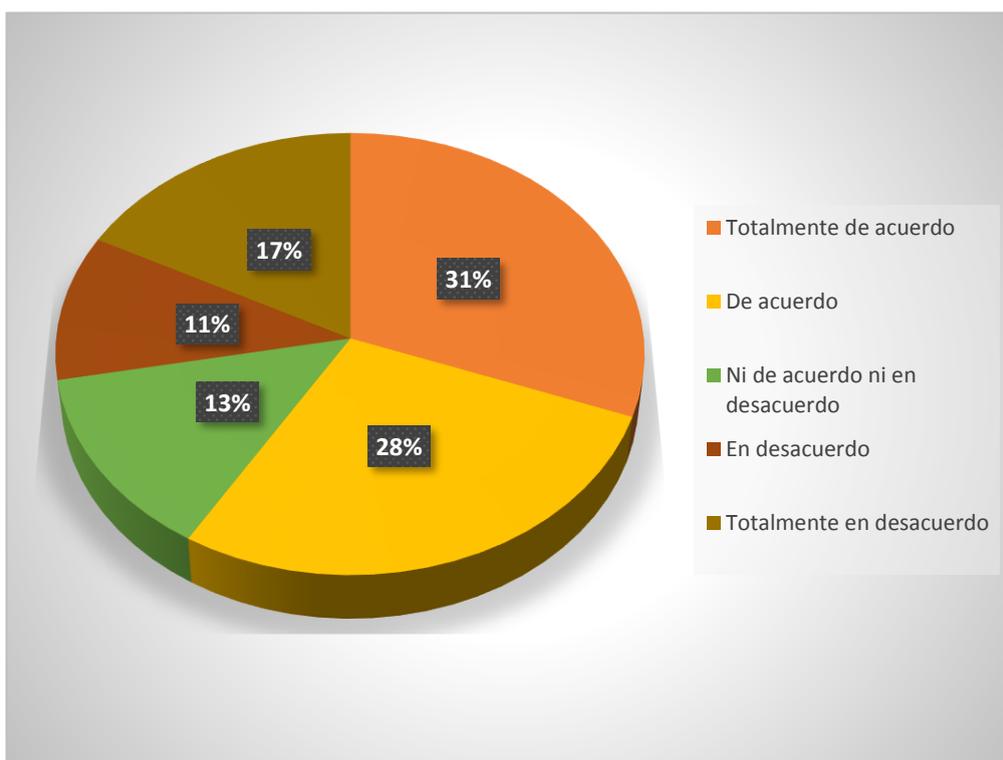


Figura 11

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 23 personas equivalente al 31% están totalmente de acuerdo que si se implementaran mejoras en todo el software de la gestión pública mejoraría la calidad de servicio, esto significa que hay deficiencia en el tema informático, a la vez significa que hay mucha dependencia del soporte informático ya que si el software no tiene un mantenimiento adecuado se van a encontrar muchas fallas y por consiguiente va a ser un obstáculo para el desarrollo de las actividades cotidianas dentro de la institución.

Servicio: ¿Cree usted que existe eficiencia y eficacia dentro de sus oficinas para brindar una mejor calidad de servicio?

Tabla 14

Eficiencia y eficacia para una mejor calidad de servicio

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 13 | 17% |
| De acuerdo | 8 | 11% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 31 | 41% |
| En desacuerdo | 13 | 17% |
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 13% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

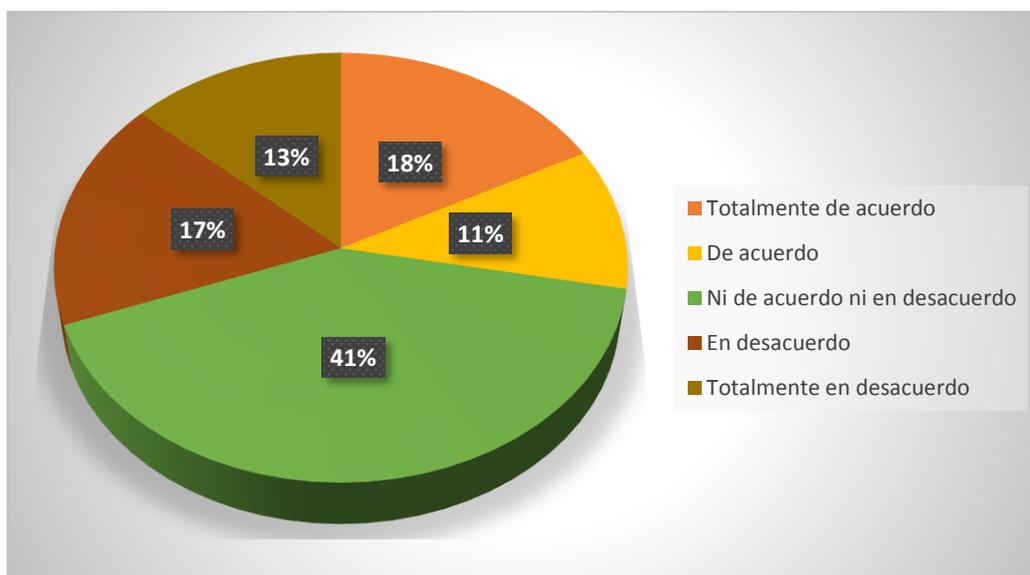


Figura 12

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 31 personas equivalente al 41% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que existe eficiencia y eficacia dentro de sus oficinas para brindar una mejor calidad de servicio, esto significa que en la mayoría de personas existe duda o desconoce de los términos que demuestran que hay un buen trabajo o una buena gestión por la parte administrativa dentro de la institución.

Servicio: ¿Cree usted que las Capacitaciones constantes al personal mejoraran la calidad de servicio en la institución?

Tabla 15

Las capacitaciones mejoraran la calidad de servicio

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 12 | 16% |
| De acuerdo | 13 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 31% |
| En desacuerdo | 16 | 21% |
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 15% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

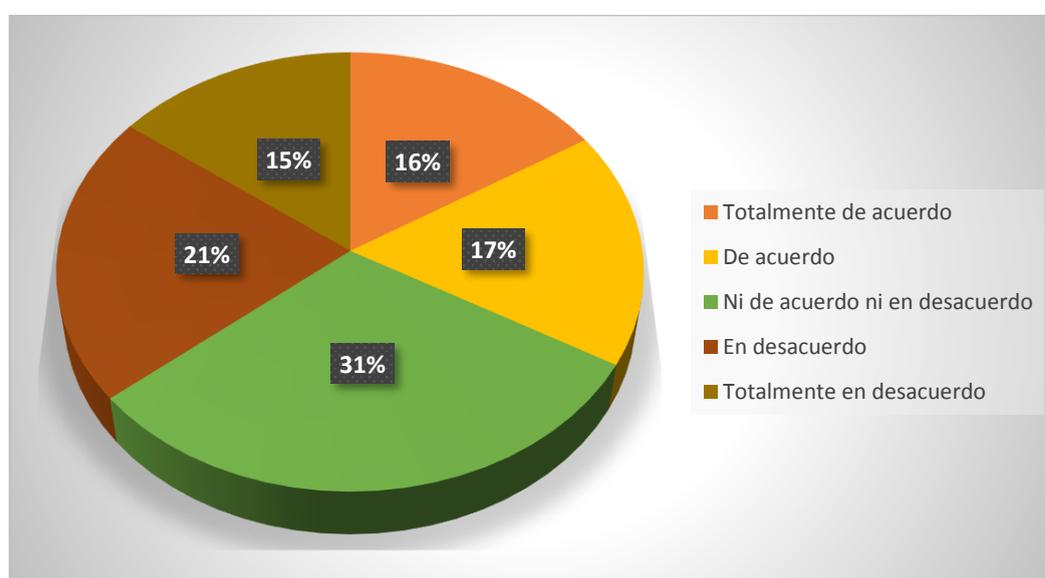


Figura 13

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 23 personas equivalente al 31% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las Capacitaciones constantes al personal mejoraran la calidad de servicio en la institución, significa que desconocen los beneficios que les traerá la capacitación, algunas personas a las cuales he preguntado verbalmente han manifestado que les gustaría capacitarse pero dentro del horario de trabajo porque en otros horarios no disponen de tiempo, esto implica que la gran mayoría no tiene interés de mejora.

Discusión: Gehisy Hernández en su blog Gurús de la calidad, menciona la teoría de Jan Carlzon (1970) que nos dice: “La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades que tenga el empleado, para con el cliente” (p.1)

Esto sucede cuando se habla de una empresa, ya que de la calidad de atención que reciba el cliente, depende el futuro de la misma; sin embargo cuando el fin no es obtener recursos sino saberlos utilizar para servir a la ciudadanía, la atención que se brinda a los trabajadores y la calidad de atención que ellos brindan es por desgracia descuidado.

Como se cita en el blog de gurús de calidad sobre la teoría de Carlzon (1970): “Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades, una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades. No importa que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma, o, todo lo contrario” (p.1)

En la institución analizada la calidad de servicio tiene por dimensión a los servicios, aquí se identifica un indicador muy relevante y notable en la actualidad para la universidad, que ha sido reconocido con el 31% que está totalmente de acuerdo en que si se implementan mejoras en todo el software de la gestión pública mejoraría la calidad de servicio, revelando la deficiencia en el tema informático; los trabajadores no tienen claro si los servicios cumplen con ser eficientes y eficaces, en cuanto a la capacitación constante al personal, para el 31% no es trascendental para

mejorar la calidad de servicio en la institución, lo que demuestra el poco interés por desarrollarse profesionalmente.

Tiempo: ¿Cree usted que el tiempo de despacho de los documentos dentro de su institución es de una buena calidad de servicio?

Tabla 16

Calidad de servicio en el despacho de documentos

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 6 | 8% |
| De acuerdo | 3 | 4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 16% |
| En desacuerdo | 39 | 52% |
| Totalmente en desacuerdo | 15 | 20% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

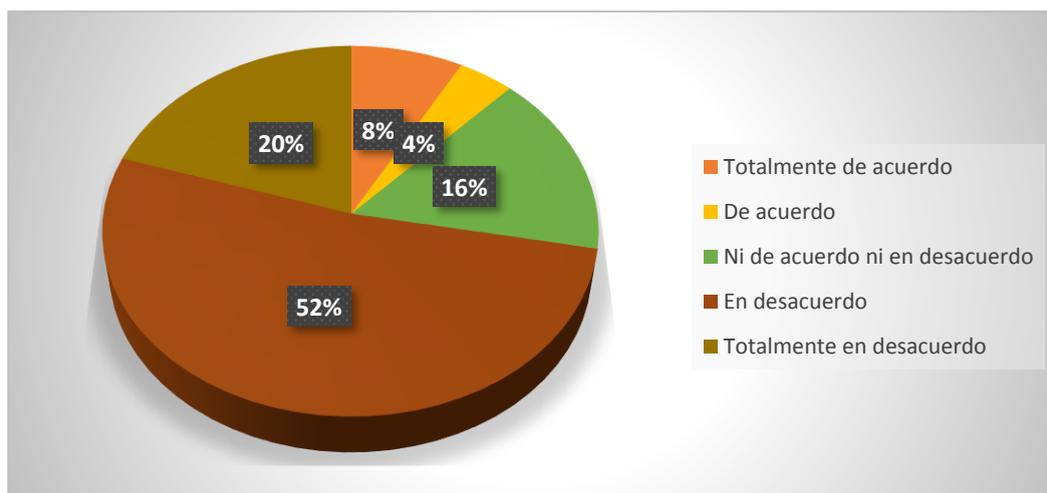


Figura 14

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 39 personas equivalente al 52% están en desacuerdo que el tiempo de despacho de los documentos dentro de su institución es de una buena calidad de servicio, esto significa que la mayoría de personas se da cuenta que existe mucha burocracia y lentitud dentro del trámite documentario, por lo tanto asumimos que se tiene que tomar medidas inmediatas para mejorar este indicador.

Tiempo: ¿Cree usted que el trámite documentario que brinda su oficina es de calidad?

Tabla 17

El trámite documentario que brinda su oficina es de calidad

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 21 | 28% |
| De acuerdo | 13 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 21 | 28% |
| En desacuerdo | 9 | 12% |
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 15% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

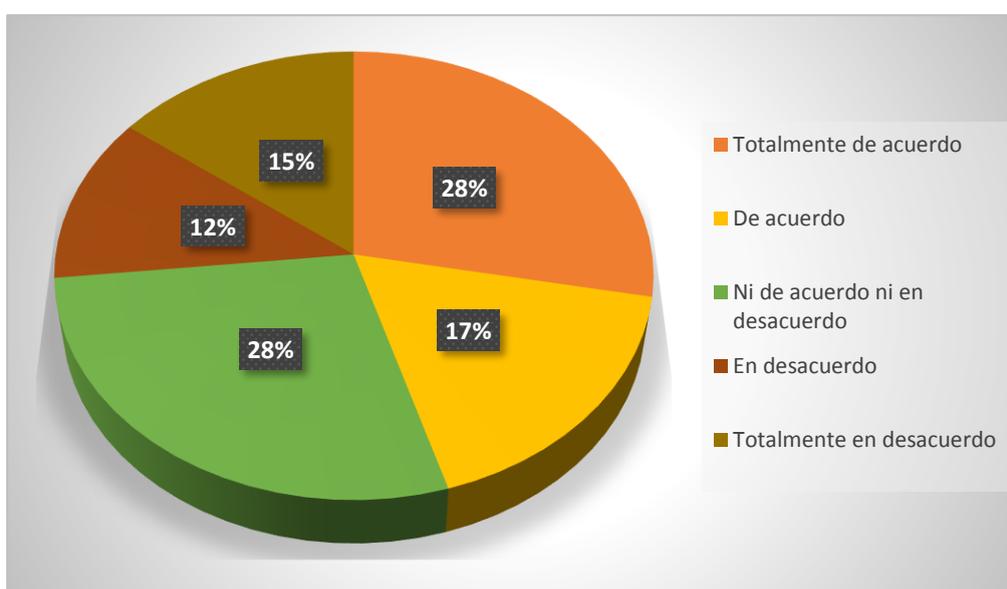


Figura 15

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 21 personas equivalente al 28% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 28% están totalmente de acuerdo con que el trámite documentario que brinda su oficina es de calidad, significa que tienen duda con lo preguntado o de lo contrario no tienen conocimiento de la referencia que ellos hacen al opinar de esta manera. Cuestionando verbalmente a algunos dan a conocer que el traite documentario tiene deficiencias porque es antiguo y le falta implementar algunas opciones, otros dicen que si es rápido el tramite documentario lo malo que existe mucha burocracia.

Discusión: La dimensión tiempo tiene por indicadores al despacho de documentos de los cuales el 52% está en desacuerdo que el tiempo de despacho de documentos es de buena calidad, esto ratifica que al igual que en todas las entidades públicas en la universidad existe mucha burocracia y lentitud dentro del trámite documentario; respecto al trámite documentario el 28% no emite una opinión a favor respecto a la calidad del servicio que brinda su oficina, mediante la observación se identificó que existen deficiencias porque es antiguo y falta implementar opciones.

Satisfacción de los usuarios: ¿Cree usted que existe un buen trato y respeto al usuario por parte de su oficina?

Tabla 18
Buen trato y respeto al usuario

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 32 | 43% |
| De acuerdo | 27 | 36% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 17% |
| En desacuerdo | 2 | 3% |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 1% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

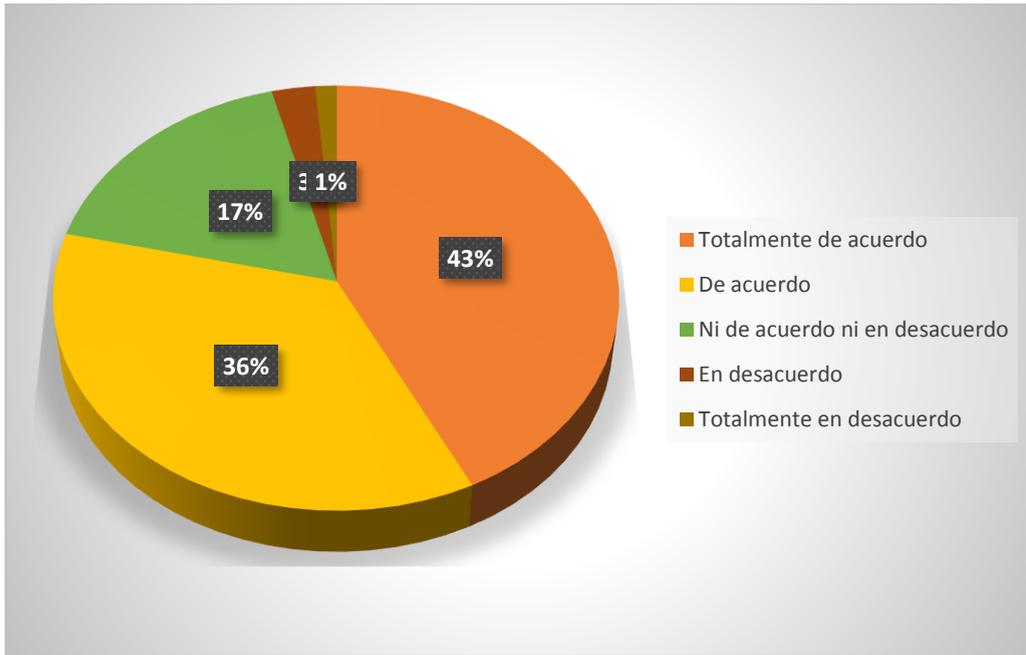


Figura 16

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 32 personas equivalente al 43% están totalmente de acuerdo que existe un buen trato y respeto al usuario por parte de su oficina, esto significa que hay un buen servicio en el momento de brindar información al usuario y público en general para que puedan hacer sus respectivos tramites.

Satisfacción de los usuarios: ¿Cree usted que la información que brinda acerca de los procesos que se dan en su oficina son los correctos?

Tabla 19

Información correcta de los procesos que se realizan en la oficina

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 34 | 45% |
| De acuerdo | 19 | 25% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 19% |
| En desacuerdo | 4 | 5% |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 5% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

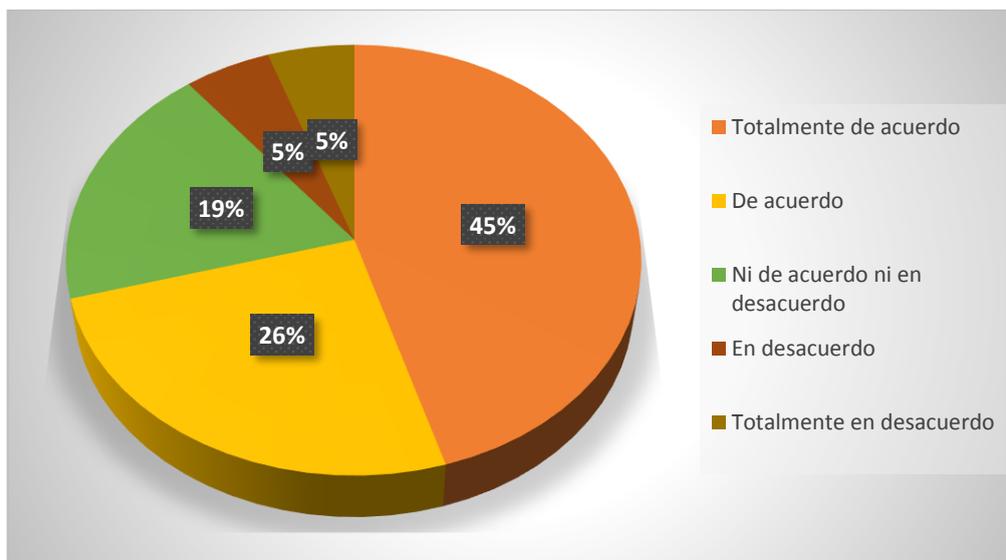


Figura 17

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 34 personas equivalente al 45% están totalmente de acuerdo que la información que brinda acerca de los procesos que se dan en su oficina son los correctos, esto significa que hay una buena administración del recurso humano en esta oficina porque al parecer casi el 50% afirma que dan una buena información acerca de los procesos realizados.

Satisfacción de los usuarios: ¿Cree usted que la atención que brindan dentro de su oficina es rápida y entendible para el usuario?

Tabla 20

La atención brindada es rápida y entendible

| Ítem | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Totalmente de acuerdo | 28 | 37% |
| De acuerdo | 19 | 25% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8 | 11% |
| En desacuerdo | 8 | 11% |
| Totalmente en desacuerdo | 12 | 16% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

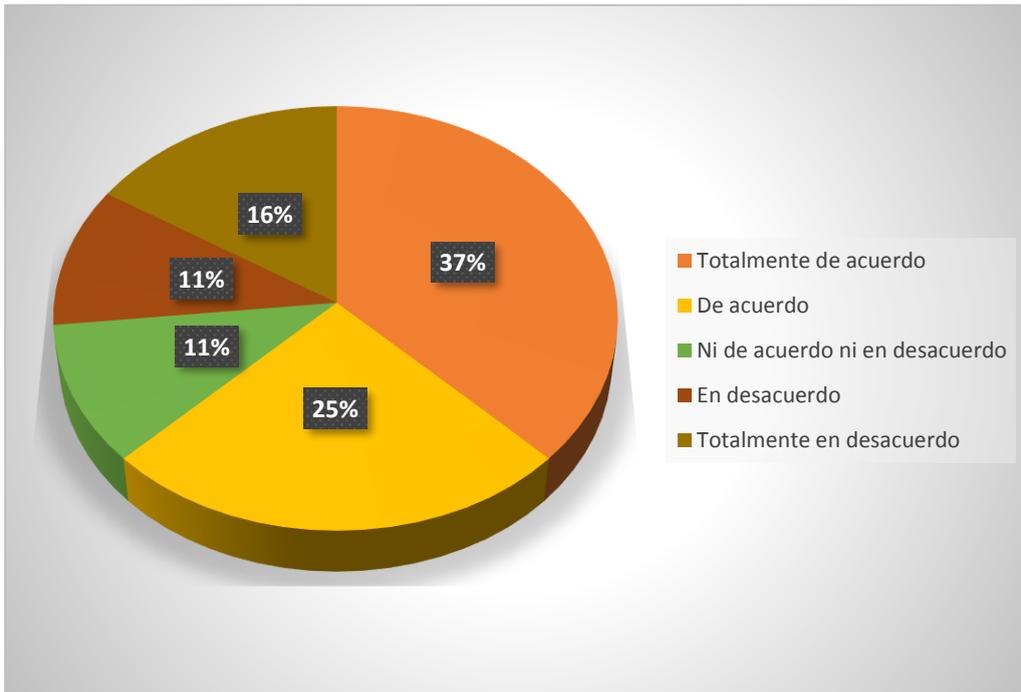


Figura 18

Interpretación: De las 75 personas encuestadas, 28 personas equivalente al 37% están totalmente de acuerdo que la atención que brindan dentro de su oficina es rápida y entendible para el usuario, este índice es la tercera parte del 100% significa que falta un poco más de trabajo para poder superar las dificultades que existen para poder atender más rápido a los usuarios de manera que no genere malestar ni desconfianza.

Discusión: La dimensión de satisfacción de los usuarios tiene por indicador al buen trato y respeto donde el 43% están totalmente de acuerdo que existe un buen trato y respeto al usuario.

Según una de las conclusiones de Mori y Fernández (2018) en su tesis:

Con respecto a los resultados de los niveles de la calidad de servicio según sus dimensiones, se obtuvieron los siguiente: donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo con un 50.69% con respecto a la confiabilidad y accesibilidad, respuesta y seguridad, empatía y tangibilidad, seguidamente con un porcentaje promedio de 42.36% de encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y con un pequeño porcentaje del 9.72% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno. (p.66)

La calidad de servicio es muy importante también para el usuario, quien debe ser el centro de atención para los directivos de la institución.

En cuanto a la información correcta de los procesos casi la mitad está totalmente de acuerdo en que la información que brinda acerca de los procesos en su oficina es la correcta, y para el 45% la es atención rápida y entendible.

Finalmente recalcar que la calidad de servicio es la hoja de presentación de una institución, es por ello que las instituciones como la Universidad Nacional de Cajamarca tienen que invertir en sus trabajadores respecto a su capacidad para atender a los usuarios.

5.2. Contrastación de hipótesis

H₀: El desempeño laboral no influye en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017.

H_a: El desempeño laboral influye en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Estadígrafo de prueba

Se trabajó con el estadígrafo Chi-cuadrado y los programas SPSS y Excel.

Tabla 21 Tabla de contingencia
Tabla de contingencia

| | | Calidad de servicio | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|------------|-------|------|
| | | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Total | |
| Desempeño laboral | En desacuerdo | Valor real | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | Valor esperado | ,0 | ,6 | ,4 | 1,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Valor real | ,0 | 18 | 13 | 31 |
| | | Valor esperado | 1,2 | 17,4 | 12,4 | 31,0 |
| | De acuerdo | Valor real | 3 | 23 | 17 | 43 |
| | | Valor esperado | 1,7 | 24,1 | 17,2 | 43,0 |
| Total | Valor real | 3 | 24,1 | 30 | 75 | |
| | Valor esperado | 30,0 | 57,0 | 3,0 | 75,0 | |

Fuente. SPSS

Tabla 22*Pruebas de chi-cuadrado*

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 3,082 ^a | 4 | ,544 |
| Razón de verosimilitud | 4,521 | 4 | ,340 |
| Asociación lineal por lineal | ,195 | 1 | ,659 |
| N de casos válidos | 75 | | |

Fuente. SPSS

Decisión

Se ha obtenido un valor crítico (p) 0.544, el cual es mayor de 0.05 el nivel de significancia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir que el desempeño laboral no influye en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017.

Se halla que la prueba de chi cuadrado en razón de verosimilitud (relación de frecuencias observadas a frecuencias a esperadas) es 4,521 mayor que la prueba de chi-cuadrado de Pearson (diferencia al cuadrado entre las frecuencias observadas y las esperadas) que es 3,082 en ambos casos se muestra que las variables no están asociadas.

CONCLUSIONES

- Se estudió que el desempeño laboral no influye en la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017.
- Los factores identificados, que predominan en el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca 2017 son las buenas relaciones con los compañeros de trabajo, lo que involucra según el 55% la solidaridad, unión 43% y compañerismo 39% en la oficina; el otro factor es sueldos y beneficios que para un 39% mejorará el desempeño laboral, la estabilidad laboral también aprobada por los trabajadores en un 28%.
- La situación de la calidad de servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca está en un proceso de desarrollo donde a través de la investigación se han identificado deficiencias tales como posicionar a las capacitaciones como medios de preparación y crecimiento laboral y mejorar el tiempo de despacho de los documentos pues cuentan con 52% de desacuerdo, mejorar la percepción de los usuarios y trabajadores en cuanto a niveles de eficiencia y eficacia ya que cuenta con 41% de desacuerdo y la necesidad de mejorar el software de gestión pues solo 31% está de acuerdo con el actual; estos puntos al ser identificados, trabajados y corregidos transformarán la calidad del servicio brindado actualmente.

- Se determinó que la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2017; es débil.
- Para mejorarán el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en el área de logística de la UNC se debe implementar las siguientes medidas, implantar incentivos laborales más perceptibles y aplicar técnicas de reforma para el clima organizacional, es notorio que se tiene que trabajar las variables por separado al obtener como resultado que no existe influencia de la variable x sobre la variable y.

SUGERENCIAS

- Se sugiere a los trabajadores del área de logística que exijan capacitación especializada en sus actividades diarias que tengan relación con el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) y del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) previa coordinación con la oficina de recursos humanos y el administrador de la Universidad Nacional de Cajamarca para que tengan un mejor desempeño en los procesos de selección que se realizan y en las funciones que se les asignan dentro de la oficina de logística.
- Se sugiere al director del área de logística realizar un planeamiento de capacitaciones y evaluaciones prácticas dentro de su oficina para medir el desempeño laboral y la calidad de servicio que brindan los servidores del área de logística y de acuerdo a las debilidades y deficiencias que encuentre en el proceso realizar un análisis para ver qué tipo de charlas de capacitación nuevamente se tendría que brindar a los servidores de la oficina y así ir reforzando las debilidades para lograr una mejora exitosa dentro de la oficina.
- Se sugiere al director de recursos humanos y al administrador que se haga un plan de incentivos para los servidores de la oficina de logística y en general para todos los servidores de la Universidad Nacional de Cajamarca en base al rendimiento y cumplimiento de metas establecidas por cada área de manera mensual, trimestral, semestral y anual para que así las personas continuamente se capaciten y tengan ganas de invertir de manera personal y así lograr una mayor competitividad en el

desempeño laboral y la mejora de la calidad de servicio entre los servidores del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. (1965). *Teoría de la equidad laborar*.
- Carrillo, L. (2007). *Tesis Desempeño laboral, factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención departamento de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca*. Perú.
- Carmona, R. (2012). *Tesis Desempeño laboral, en Universidades públicas*. España.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Ed. Mc Graw Hill. México.
- Chiavenato, I (2002). *Gestión del Talento Humano*. Ed. Mc Graw Hill. Estados Unidos.
- Farias, A. (2012). *Libro de desempeño laboral y Recursos Humanos en la Universidad de Chile*. Chile.
- Herzberg, F. (1959). *Teoría de los dos factores*.
- Maldonado, S. (2007). *Manual Practivo Para el Diseño de la Escala de Likert*. España.
- McClelland, D. (1987). *Gestionando la motivación para expandir la libertad humana*.
- Requena, M. (2007). *Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto Percepción de empresas de Captación de Talento* Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

- Salinas, R. (2013). *Evaluación de la calidad de los servicios a bordo en las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Cajamarca, Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca.*
- Shigeo, S. (1956). *El sistema de producción de Toyota y el justo a tiempo.*
<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-shigeo-shingo.html>
- Vela, M. (2014). *Influencia De La Calidad Del Servicio Al Cliente En El Nivel De Ventas De Tiendas De Cadenas Claro Tottus, Mall Ciudad De Trujillo. Trujillo.*
- Vega, A. (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá Colombia. Colombia.*
- Zavaleta, L. (2009). *Satisfacción de los clientes a través de estrategias de calidad de servicio aplicadas al área de informes y matriculas del centro peruano americano el cultural, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.*

APÉNDICES

APÉNDICE 1:

Cuestionario del desempeño laboral y la influencia en la calidad de servicio del área de logística aplicado en la Universidad Nacional de Cajamarca, 2017.



Objetivo: Está presente encuesta va ser de ayuda para conocer la opinión de los trabajadores sobre el desempeño laboral y la influencia en la calidad de servicio del área de logística aplicado en la Universidad Nacional de Cajamarca, 2017.

Instrucciones: Marque con un aspa en el recuadro que usted crea apropiado.

Condición Laboral:

- R.L. CAS (1057)
- R.L. N° 276
- R.L. N° 728
- Otros.....

FECHA: _____ EDAD _____ SEXO: F M

PREGUNTAS

1. VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

1.1. Incentivos Laborales.

1.1.1. Sueldos.

¿Cree usted que un aumento de sueldo mejorara el desempeño de los trabajadores?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.1.2. Bonificaciones.

¿Cree usted que una bonificación en relación al desempeño que realiza en su centro de labores lo incentivará a trabajar más?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.1.3. Capacitaciones.

¿Cree usted que las Capacitaciones mejoraran el desempeño laboral en los trabajadores?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.2. Clima laboral.

1.2.1. Solidaridad.

¿Cree usted que el factor de solidaridad en su oficina es necesario para un mejor en el desempeño laboral?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.2.2. Compañerismo.

¿Cree usted que el compañerismo que existe en su oficina mejorara el desempeño laboral de los trabajadores?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.2.3. Liderazgo.

¿Cree usted que es necesaria la existencia de un liderazgo en su oficina para mejorar el desempeño laboral?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.2.4. Compromiso.

¿Cree usted que tiene compromiso con la institución en cuanto se desempeña laboralmente?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo

- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.2.5. Unión.

¿Cree usted que la unión en su oficina mejorara el desempeño laboral de los trabajadores?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.3. Condiciones de trabajo

1.3.1. Estabilidad laboral.

¿Cree usted que la estabilidad laboral sería un factor importante para mejorar el desempeño laboral en su oficina?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

1.3.2. Tipo de contrato laboral.

¿Cree usted que el tipo de contrato laboral que tiene actualmente influye en su desempeño laboral?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2. VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

2.1. Servicio

2.1.1. Software para gestión pública.

¿Cree usted que si se implementaran mejoras en todo el software de la gestión pública mejoraría la calidad de servicio?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2.1.2. Eficiencia y eficacia

¿Cree usted que existe eficiencia y eficacia dentro de sus oficinas para brindar una mejor calidad de servicio?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2.1.3. Capacitación constante al personal.

¿Cree usted que las Capacitaciones constante al personal mejoraran la calidad de servicio en la institución?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2.2. Tiempo

2.2.1. Despacho de documentos.

¿Cree usted que el tiempo de despacho de los documentos dentro de su institución es de una buena calidad de servicio?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2.2.2. Tramite documentario.

¿Cree usted que el trámite documentario que brinda su oficina es de calidad?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2.3. Satisfacción de los usuarios.

2.3.1. Buen trato y respeto.

¿Cree usted que existe un buen trato y respeto al usuario por parte de su oficina?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2.3.2. Información correcta de los procesos.

¿Cree usted que la información que brinda acerca de los procesos que se dan en su oficina son los correctos?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

2.3.3. Atención rápida y entendible.

¿Cree usted que la atención que brindan dentro de su oficina es rápida y entendible para el usuario?

- Muy de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni Desacuerdo.
- En Desacuerdo
- Muy En Desacuerdo

**APÉNDICE 2:
INSTRUMENTO DE VALIDEZ**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS - CECA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
- 1.2. CARGO:
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:
- 1.4. GRADO ACADÉMICO:
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO:
- 1.7. FECHA:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | Niveles | Baja 0 – 25% | | | | Regular 26 – 50% | | | | Bueno 51 – 75% | | | | Muy bueno 76 – 100% | | | |
|-----------------------|---|-----------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|-------------------|----|----|----|------------------------|----|----|-----|
| | Indicadores | 0 | 7 | 13 | 19 | 26 | 33 | 39 | 45 | 51 | 57 | 63 | 69 | 76 | 82 | 88 | 94 |
| | | 6 | 12 | 18 | 25 | 32 | 38 | 44 | 50 | 56 | 62 | 68 | 75 | 81 | 87 | 93 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los instrumentos de investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FIRMA