

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



TESIS

**“DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU
CAUSALIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2015-2016”**

PRESENTADO POR:

DIANA ROSMERY CUTIPA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU CAUSALIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2015-2016

PRESENTADO POR:

DIANA ROSMERY CUTIPA QUISPE

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:



PRESIDENTE:

.....
D.Sc. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO:

.....
Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

SEGUNDO MIEMBRO:

.....
D.Sc. HEBER DAVID FOMA CORNEJO

DIRECTOR / ASESOR:

.....
Dr. MARIA AMPARO CATACTORA PEÑARANDA

Puno, 02 de agosto del 2018

Área : Investigación Cualitativa y Cuantitativa

Tema : Desempeño Laboral y Calidad de servicio

DEDICATORIA

A Dios, por haberme enseñado estos años lo valioso que es vivir un día más en este mundo y por darme valor para continuar hacia el logro de mis metas, que guía siempre mis pasos.

A mi padre, por sus consejos, por su apoyo, por brindarme alegrías desde mi niñez.

A mi madre, que día a día se sacrifica por sus hijos.

A mi abuelita, quien me crio cuando era pequeña, por sus consejos y por estar siempre pendiente de mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios que ha llenado con su espíritu mi vida y me ha permitido alcanzar esta nueva meta.

A mis padres que me apoyaron en mi superación profesional, por demostrarme su cariño y apoyo incondicional, por compartir momentos significativos conmigo y por haber sabido corregirme en cada caída.

A la Universidad Nacional del Altiplano por acogernos y permitirnos formar parte de la familia estudiantil.

A mis docentes que influyeron con sus enseñanzas y experiencias en formarme como una persona preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les agradezco formar parte de la familia contable.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE CUADROS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV

CAPÍTULO I**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Sistematización del problema	3
1.4. Objetivos de la investigación.....	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos	3
1.5. Hipótesis de investigación.....	4
1.5.1. Hipótesis general	4
1.5.2. Hipótesis específicos	4
1.5.3. Variables.....	4

CAPITULO II**REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1. Antecedentes	6
2.2. Marco teórico	9
2.2.1. Desempeño	9
2.2.2. Calidad de servicio	15
2.2.3. Servicios	16
2.2.4. Componentes de la calidad en el servicio	18
2.2.5. Niveles de calidad de servicio	19
2.2.6. Indicadores de la calidad de servicio	20
2.2.7. Calidad de atención al usuario	21
2.2.8. Ausentismo	22
2.3. Marco conceptual.....	23

CAPÍTULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Métodos	29
3.2.1. Método descriptivo.....	29
3.2.2. Método analítico	30
3.2.3. Método deductivo	30
3.3. Técnicas para la recolección de datos	31
3.4. Procesamiento de datos	32
3.5. Población y muestra.....	32
3.5.1. Población.....	32
3.5.2. Muestra	33
3.6. Diseño de investigación	35
3.7. Características del área de investigación	35

3.7.1. Nombre de la entidad.....	36
3.7.2. Antecedentes.....	36
3.7.3. Ubicación.....	37
3.7.4. Datos de la entidad.....	37
3.7.5. Organización de la Universidad Nacional del Altiplano Puno	38
3.7.6. Visión.....	39
3.7.7. Misión	39
3.7.8. Objetivos estratégicos.....	40
3.7.9. Organización	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Exposición de resultados	43
4.1.1. Objetivo específico N° 01	43
4.1.2. Objetivo específico N° 02.....	59
4.1.3. Objetivo específico N° 03.....	73
4.2. Discusión	74
4.2.1. Discusión del objetivo 01	74
4.2.2. Discusión del objetivo 02	76
4.3. Contrastación y verificación de la hipótesis	77
4.3.1. Contrastación de la hipótesis específica 01	77
4.3.2. Contrastación de la hipótesis específica 02	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS	85
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01	Estratificación muestral de trabajadores	33
CUADRO N° 02	Estratificación muestral de estudiantes.....	34
CUADRO N° 03	Grado de conocimiento sobre sus funciones	43
CUADRO N° 04	Grado conocimiento MOF, ROF CAP	45
CUADRO N° 05	Ausentismo.....	46
CUADRO N° 06	Control del ausentismo	47
CUADRO N° 07	Clima laboral.....	49
CUADRO N° 08	Comodidad en la institución de trabajo	50
CUADRO N° 09	Remuneración	52
CUADRO N° 10	Incentivos	53
CUADRO N° 11	Distribución de carga laboral	54
CUADRO N° 12	Satisfacción de carga laboral.....	55
CUADRO N° 13	Análisis de indicadores	57
CUADRO N° 14	Análisis de la incidencia más negativa.....	58
CUADRO N° 15	Prueba de independencia - prueba de chi-cuadrado para el objetivo específico N° 1	59
CUADRO N° 16	Eficacia.....	59
CUADRO N° 17	Demora en el tiempo de atención	61
CUADRO N° 18	Trato.....	62
CUADRO N° 19	Estado emocional del personal.....	64
CUADRO N° 20	Ausentismo.....	65
CUADRO N° 21	Orientación e información a los usuarios	67
CUADRO N° 22	Satisfacción del usuario	68
CUADRO N° 23	Solicitud de servicio	70
CUADRO N° 24	Análisis de indicadores para el objetivo N° 2	71
CUADRO N° 25	Análisis del indicador más negativo	72
CUADRO N° 26	Prueba de independencia - prueba de chi-cuadrado para el objetivo específico N° 2	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01	Organigrama institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de puno.....	42
GRÁFICO N° 02	Grado de conocimiento sobre sus funciones	44
GRÁFICO N° 03	Conocimiento MOF, ROF CAP	45
GRÁFICO N° 04	Ausentismo.....	46
GRAFICO N° 05	Control del ausentismo	48
GRAFICO N° 06	Clima laboraL	49
GRAFICO N° 07	Comodidad en la institución de trabajo	51
GRAFICO N° 08	Remuneración	52
GRAFICO N° 09	Incentivos	53
GRAFICO N° 10	Distribución de carga laboraL	54
GRAFICO N° 11	Satisfacción de carga laboral.....	56
GRAFICO N° 12	Análisis de indicadores para el objetivo N°1	57
GRAFICO N° 13	Eficacia.....	60
GRAFICO N° 14	Demora en el tiempo de atención	61
GRÁFICO N° 15	Trato.....	63
GRÁFICO N° 16	Estado emocional del personaL.....	64
GRÁFICO N° 17	Ausentismo.....	66
GRÁFICO N° 18	Orientación e información a los usuarios	67
GRÁFICO N° 19	Satisfaccion del usuario.....	69
GRÁFICO N° 20	Satisfaccion del usuario.....	70
GRÁFICO N° 21	Satisfaccion del usuario.....	71

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

ROF: Reglamento de organización de funciones

MOF: Manual de organización de funciones

CAP: Cuadro de asignación del personal

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 01	Matriz de consistencia	87
ANEXO N° 02	ENCUESTA realizada a los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno	88
ANEXO N° 03	Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno	91
ANEXO N° 04	Encuesta estructurada	i
ANEXO N° 05	Encuesta N° 02 a los usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano	iv
ANEXO N° 06	Organigrama.....	vi
ANEXO N° 07	Remuneracion promedio de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano	vii
ANEXO N° 08	Cuadro orgánico de asignación	viii

RESUMEN

La investigación se realizó a los administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano en los años 2015 y 2016 que pertenecen al grupo de profesionales ya que frecuentemente nos encontramos con personas poco dispuestas a prestar servicios de calidad, Eligen satisfacción de sus propios intereses y no la satisfacción de quienes hacen uso de su servicio. El desempeño deficiente constituye uno de los problemas que no permite un desarrollo. El objetivo de la investigación es proporcionar información que ayude a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, de esta manera contribuir en la satisfacción del usuario. El método aplicado en la investigación fue descriptivo, analítico y deductivo; utilizando como técnica la encuesta, observación y la revisión documental, a través de modelos estadísticos Chi Cuadrado, Los datos han sido extraídos de una muestra de 92 personas, que es la muestra estadística significativa para validar los resultados podemos decir que hay parámetros que influyen en el desempeño laboral, según los resultados se logró determinar que: Al realizar la prueba de Chi-cuadrado se obtiene un nivel de significancia de 1.4%, el cual es menor al nivel estimado de 5%, lo que demuestra que un buen desempeño laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio.

Palabras Clave: Desempeño laboral, calidad de servicio, gestión pública, capacitación, clima laboral.

ABSTRACT

The investigation was made to the administrators of the National University of Altiplano in 2015 and 2016 who belong to the group of professionals since we often find people unwilling to provide quality services. They choose to satisfy their own interests and not the satisfaction of those who use their service. Poor performance is one of the problems that does not allow for development. The objective of the research is to provide information that helps improve the work performance of administrative staff, thus contributing to user satisfaction. The method applied in the research was descriptive, analytical and deductive; using as a technique the survey, observation and the documentary review, through statistical models Chi Square, the data have been extracted from a sample of 92 people, which is the significant statistical sample to validate the results we can say that there are parameters that influence the labor performance, according to the results, it was determined that: When performing the Chi-square test, a level of significance of 1.4% is obtained, which is lower than the estimated level of 5%, which demonstrates a good work performance. significant way in the quality of service.

Key words: Work performance, quality of service, public management, training, work climate.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas, son organizaciones integradas por un equipo humano, el cual constituye uno de los principales recursos para lograr promover los objetivos institucionales; en tal sentido, velar porque este recurso humano logre trabajar brindando calidad de servicio propicio; contribuye de manera eficiente en las metas institucionales.

La Universidad Nacional del Altiplano Puno, está inmerso dentro de los postulados anteriores y por tanto es importante lograr mejorar el desempeño laboral obteniendo una mayor calidad de servicio; así, para implementar este clima es necesario elaborar estudios adecuados para en primer lugar analizar la situación actual del desempeño laboral; y a partir de este estudio elaborar las recomendaciones para la mejora.

Por otro lado lograr un desempeño laboral optimo, se requiere que se ofrezca al trabajador un entorno adecuado, para que este pueda desarrollarse, además de brindar capacitaciones y poner en marcha su talento en las tareas que le son asignados; este desempeño es clave a la hora de cumplir con las metas institucionales; dado que a más desempeño, se incrementa las posibilidades de cumplir eficazmente con las metas institucionales.

En tal sentido es que la investigación pretende lograr analizar el “DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU CAUSALIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2015-2016

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desempeño deficiente constituye uno de los problemas que no permite un desarrollo ni cumplir con las metas institucionales; por otra parte, la calidad es un afán que ha preocupado siempre a la humanidad, el hombre siempre ha buscado mejorar su entorno; la perfección y la mejora son ideales que han existido a lo largo de la historia.

Frecuentemente en la práctica encontramos personas poco dispuestas a prestar servicios de calidad, parecen tener siempre maneras de resistirse a aceptar los cambios que la calidad implica. La mayoría de veces el trabajador elige satisfacer sus propias necesidades como trabajadores y no el del usuario.

Por otro lado la calidad de servicio implica un cambio de mentalidad y actitudes, requiere establecer un compromiso de los trabajadores con la sociedad. La calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la entidad estén comprometidas con el trabajo que realizan.

En las instituciones el objetivo es proporcionar satisfacción a las necesidades y expectativas de calidad en la atención al usuario. La calidad de servicio se entiende como la satisfacción de las necesidades del cliente mediante la realización de actividades; las instituciones como la Universidad Nacional del Altiplano deben proporcionar servicios con los que se sienta satisfecho el usuario.

En las diversas instituciones que brindan servicios, así como también en la ciudad universitaria existe personal laborando en diversos departamentos; dicho personal según los usuarios labora con deficiencia, los cuales dificultan el buen desempeño, en tal sentido la entidad en general sufre de carencias como por ejemplo un maltrato a los usuarios, trámites administrativos engorrosos y largos, entre otros.

El principal motivo para cambiar la función del personal administrativo es realinearla y volverla una función estratégica.

El lograr la transformación deseada involucra trabajo y compromiso y depende fundamentalmente del trabajo en equipo y del liderazgo efectivo. Sin embargo, existe una variedad de factores que pueden descarrilar los esfuerzos de cambio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, periodo 2015-2016?

1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué parámetros son necesarios para determinar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno?
- ¿Cuáles son las variables más determinantes en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno?
- ¿Cuáles son las posibles alternativas de solución para el mejor desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los parámetros de mayor influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.
- Determinar cuáles son las variables más influyentes en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Proponer alternativas para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno

1.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

- El deficiente desempeño laboral del personal administrativo, influye de manera negativa en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Los parámetros como el conocimiento laboral, cumplimiento de funciones, clima laboral, remuneración y la mala distribución de carga influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.
- Las variables como la eficacia, el trato y la satisfacción del usuario influyen de manera significativa en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

1.5.3. VARIABLES

HIPÓTESIS GENERAL

VI: Desempeño laboral

VD: Calidad de servicio

Indicadores

- Cumplimiento de funciones
- Capacitación
- Trato

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

VI: Conocimiento laboral, ausentismo, clima laboral, remuneración, distribución de carga.

VD: Desempeño laboral

Indicadores

- Conocimiento laboral
- Ausentismo
- Clima laboral
- Remuneración
- Distribución de carga laboral

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

VI: eficacia, trato y satisfacción del usuario.

VD: Calidad de servicio

Indicadores

- eficacia
- Trato
- Satisfacción del usuario

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

(Lopez, 2016) En su tesis, *“Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en el hospital regional Manuel Nuñez butrón de la ciudad de puno periodo- 2005”* manifiesta que Al relacionar el desempeño con la calidad de servicio, encontramos que la capacitación no está acorde a las actividades, determinando la mala calidad en el servicio.; respecto a las funciones asignadas de acuerdo a la capacitación conducen a brindar buena calidad de servicio; sin embargo, la valoración del personal a través de su trabajo no determina la calidad de servicio a diferencia, el compromiso con la institución incide positivamente en la calidad de servicio.

(Curasi, 2014) En su tesis *“Capacitación y satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional del altiplano puno, periodo 2013 – 2014”*. En su segunda recomendación manifiesta que: Se sugiere reorientar la metodología de capacitación del personal administrativo y programar a

través de la unidad de capacitación eventos que permitan informarnos permanentemente sobre la calidad de servicio, de manera que se mejore paulatinamente la actitud del trabajador y considerar el conocimiento y habilidad del trabajador, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral para brindar un servicio de buena calidad.

(Gutierrez, 2012) En su tesis *“Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la universidad nacional del altiplano – periodo 2014*, concluye que:

Al analizar los parámetros que son necesarios para determinar la eficiencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, se concluye que tanto en la capacitación como el conocimiento de los documentos de gestión es nula o baja y muchos de ellos no son conscientes de la repercusión que causa su ausentismo al trabajo; el cual se ve reflejado en el desempeño laboral que ellos tienen con los usuarios y en su institución el cual se puede calificar como deficiente. Esto implica una gran incidencia negativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano Puno; obteniéndose un nivel de significancia del 0,017.

(Guevara, 2014) En su tesis *“El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrital fiscal de Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014”*. En sus conclusiones manifiesta:

Se ha probado que existe directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 44.97% lo cual

significa que hay una probabilidad interna de independencia de datos observados y esperados por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Se ha encontrado que los factores que muestran mayor influencia positiva en el clima organizacional son: estabilidad (4.30) autorrealización (4.39) liderazgo (4.13) y realizaciones interpersonales (4.07) en una escala de Likert 1 a 5.

(Larico, 2015) En su tesis *“Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Román – Juliaca – 2014* tesis de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; entonces:

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

Se evidencio relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

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

(Benito, 2016) En su tesis: *“análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión financiera de la municipalidad provincial de san Román periodo 2016”*. Concluye que:

Desde el ingreso a la entidad, la contratación optar por ser transparente, mantener factores motivacionales para el capital humano, como también capacitaciones y actualizar requerida acordes a su función para así lograr cumplir metas requeridas.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Desempeño

Se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Bohidonder, 2006)

a) La administración del desempeño

Es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. (Bohidonder, 2006)

b) Medición del desempeño

Para medir el desempeño se necesita evaluar a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. (Chiavenato, 2007).

c) Mejoramiento del desempeño

Es un proceso para lograr los resultados institucionales e individuales deseados. La meta del mejoramiento del desempeño es proporcionar servicios de atención al usuario sustentables y de alta calidad.

Los resultados se logran a través de un proceso que toma en consideración el contexto institucional, describe el desempeño deseado, identifica análisis de causa, selecciona intervenciones para eliminar las brechas y mide los cambios en el desempeño. (Chiavenato, 2007)

d) Evaluación del desempeño

Es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado, constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna. (Chiavenato I. , 2001)

La evaluación de desempeño es un factor fundamental del proceso administrativo correspondiente al control, seguimiento y evaluación de los recursos humanos. Esta evaluación nos permite verificar el cumplimiento de los planes organizacionales por parte de quien ejerce la supervisión en la organización.

e) Ventajas de la evaluación del desempeño

Según (Wefter & Keitch, 2001)

- Mejorar el desempeño.
- Políticas de compensación.
- Decisiones de ubicación

- Necesidades de capacitación y desarrollo.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- Precisión de la información.
- Localizar errores en el diseño del puesto.
- Reconocer los desafíos externos.

f) Objetivos de la evaluación del desempeño

Según (Chiavenato I. , 2001) Puede tener los siguientes objetivos intermedios:

- Adecuación del individuo al cargo.
- Capacitación
- Promociones.
- Incentivo salarial por buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Información básica para la investigación de recursos humanos.
- Cálculo de potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.

g) Responsabilidad por la evaluación del desempeño.

Según (Chiavenato I. , 2001) La responsabilidad por la evaluación del desempeño humano puede atribuirse a lo siguiente:

El gerente. - El gerente es responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación, quien evalúa el desempeño es el propio gerente o supervisor, con la asesoría del órgano de gestión empresarial, que establece los medios y los criterios para tal evaluación.

El empleado. - En algunas organizaciones más democráticas permiten que el mismo individuo responda por su desempeño y realice su autoevaluación.

Equipo de trabajo. - Se puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros, utilizando programas que permitan mejora cada vez. El equipo responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas.

El órgano de gestión de personal. - En este caso el órgano de gestión de personal responde por la evaluación del desempeño de todos los miembros de la organización, cada gerente proporciona la información del desempeño de cada empleado, la cual se procesa e interpreta para tomar medidas pertinentes.

Comité de evaluación. - La evaluación del desempeño corresponde a un comité nombrado para este fin, y está constituido por empleados permanentes, la evaluación es colectiva y la realiza un grupo de personas.

h) Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Según (Chiavenato I. , 2007) existen:

i) Método de las escalas gráficas.

Este método evalúa el desempeño de las personas mediante doble evaluación previamente definidos y graduados. Utiliza un formulario de doble entrada, en donde las filas (verticales) representan los grados de variación de tales factores, seleccionados previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar.

Ventajas:

- Brinda a la evaluación un instrumento de evaluación de fácil comprensión y de aplicación sencilla.
- Exige poco trabajo al evaluador en el registro de la evaluación, ya que lo simplifica enormemente.

Desventajas:

- No permite mucha flexibilidad al evaluador, en consecuencia, debe ajustarse al instrumento, y no esté a las características del evaluado.
- Tiende a presentar resultados tolerantes o exigentes para todos los subordinados.

j) Método de elección forzada

Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de alternativas de tipos de desempeño individual. (Chiavenato I. , 2001)

Ventajas:

- Proporciona resultados confiados y extensos de influencias subjetivas y personales porque elimina el efecto de halo o generalización.

- Su aplicación es sencilla y no requiere generación previa de los evaluadores. (Chiavenato I. , 2001)

Desventajas:

- Su elaboración e implantación son complejas, que exige una planeación muy cuidadosa y demora.
 - Es un método comparativo y discriminatorio, y presenta resultados globales; distinguen solo los empleados bueno, medios e insuficientes, sin dar mayor información. (Chiavenato I. , 2001)

k) Método de investigación de campo.

Este método consiste en desarrollar en base en entrevistas de un especialista en evaluación, con el supervisor inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando las causas, los orígenes y los motivos de los desempeños, mediante el análisis de hechos y situaciones. (Chiavenato I. , 2007)

l) Método de índices gráficos.

Se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características extremas capaces de conducir resultados positivos (éxito) o negativo (fracaso). Este método no se presenta por las características normales, si no exactamente por aquellas características muy positivas o muy negativas. (Chiavenato I. , 2007)

m) Método de comparación por pares.

Es un método de evaluación del desempeño que compara los empleados de dos en dos. En este método también pueden utilizarse factores de

evaluación. De este modo, cada día del formulario será ocupado por un factor de evaluación del desempeño. (Chiavenato I. , 2001)

2.2.2. Calidad de Servicio

Calidad

La calidad se puede definir como una secuencia que consiste en comprender, aceptar, satisfacer, continuamente las necesidades, deseos y expectativas del cliente. (Guilles, 2005)

a) Objetivos De La Calidad

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines; por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad de los miembros de la empresa o también se puede ver como un grado de excelencia. (Guilles, 2005)

b) Principios De La Calidad

(Viveros, 2002), nos dice que la calidad se establece por 13 principios:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno)
- Buscar soluciones y estar justificando errores.
- Ser optimista a ultranza.
- Tener buen trato con los demás.

- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- Ser puntual.
- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- Ser responsable y generar confianza en los demás.

2.2.3. Servicios

(Martinez, 2000) Por una parte, un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente, el servicio genera una experiencia psicológica en el cliente según la manera como el proveedor del servicio proporciona.

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, todo trabajo que se realiza para otra persona, es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza.

a) Características de los servicios:

Intangibilidad: Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir, ni oler antes de comprarlo.

Inseparabilidad: Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume: por ejemplo, un examen de la vista, un masaje, un corte de cabello, entre otros.

Variabilidad: Significa que la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en donde y como se proporcionan.

Carácter Perecedero: Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o utilización posterior. Por ejemplo, en un concierto no se pueden guardar lugares para el concierto de otra fecha, ya que estas plazas se perderían y el servicio no prestado se pierde.

b) Prestación de servicios

La prestación de servicios, así como para desarrollar una organización que propicie la creación de valor para el cliente y como resultado, logre ventajas competitivas sustanciales y sostenibles. Analicemos esta definición en cada uno de sus conceptos:

Servicios diferenciados: Cuida que los servicios sean de calidad y contribuyen a lograr la diferenciación de los productos y de la imagen corporativa de la empresa, para alcanzar un claro posicionamiento de la misma. (Bohidonder, 2006)

Desarrollar una organización: Requiere de una estructura de organización participativa que haga realidad sus estrategias y acciones, dirigidas a crear valor y ofrecer servicios de calidad. Esto conduce a modificar tanto la cultura organizacional, como la orientación de la empresa hacia el cliente, en lugar de hacia el producto o del proceso como ha sido tradicional. (Chiavenato I. , 2001)

Creación de valor para el cliente: Tiene como propósito desarrollar y proporcionar servicios de calidad, así como coadyuvar en la creación de

valor para el cliente agregado los clientes, en lugar de formularlas con la mira directa de ganar a la competencia. (Guilles, 2005)

Ventajas competitivas:

La IS como proceso permanente dentro de una organización, se integra y coadyuva con la planeación estratégica en el logro de ventajas competitivas sustanciales y sostenibles.

Bajo el contenido de la definición anterior, derivamos los siguientes objetivos específicos de la Ingeniería de Servicios.

- Crear clientes satisfechos.
- Elevar los ingresos reales de la empresa y se mantengan con esa tendencia.
- Promover la innovación constante.
- Diferenciar los productos.
- Fortalecer la identidad e imagen corporativa.
- Superar al competidor que mantenga una ventaja en precios.
- Cultivar y consolidar la lealtad entre los clientes. (Guilles, 2005)

2.2.4. Componentes de la calidad en el servicio

Según Idelfonso Grande Esteban, los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

Confiabilidad: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente.

La Confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad: Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa.

Respuesta: Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente o servir un almuerzo rápido a quien tiene prisa.

Seguridad: Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.

Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

Tangibles Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

2.2.5. Niveles de Calidad de Servicio

Hacia la quiebra: Compañías totalmente ajenas a sus clientes, se distancian tanto que van a la quiebra sin saberlo.

Búsqueda de la mediocridad: Compañías estables pero que no piensan en servicios de calidad.

En el mínimo indispensable: Compañías que saben que están en el negocio de servicios y tienden a hacer lo mínimo indispensable. Gozan de una participación de mercado natural, simplemente por existir.

Haciendo un gran esfuerzo: Compañías que hacen del servicio de calidad su ventaja competitiva, se requiere mucha creatividad, innovación, toma de riesgos, replanteamiento de la figura del cliente y del enfoque de la organización se cumple las expectativas de los clientes.

El servicio como un servicio de excelencia: Compañías líderes en su mercado por su compromiso obsesivo a todos los niveles con el máximo impacto hacia el cliente. La misión de la dirección es presentar y refinar la imagen de servicio sobresaliente, lograr una cultura de servicio que perdure, se exceden las expectativas de los clientes.

2.2.6. Indicadores de la calidad de servicio

Según (Guilles, 2005) En una empresa de servicios, los indicadores de calidad, situados en puntos precisos del proceso cliente-proveedor, señalan las faltas en el servicio buscado. Los indicadores de calidad de servicios se someten a las técnicas de organización deben mostrar la percepción que tienen la organización, desde el punto de vista de la clientela, los indicadores deben mostrar la percepción que tienen los clientes en cuanto a la calidad de servicios de la organización.

El verdadero sentido de la expresión, la calidad se prepara al mejorar las características relacionadas con las expectativas de los clientes.

(Guilles, 2005) Las características, los ingredientes de la calidad en el servicio lo que le da todo su valor al servicio que se ofrece son siete y están implícitos en la palabra producto y estos son:

El buen trato, la adecuada información, la accesibilidad al servicio, rapidez, buen precio, actitud y reconocimiento.

2.2.7. Calidad de atención al usuario

(Guilles, 2005) Está determinado por un conjunto de procedimientos y actitudes con niveles de excelencia con la finalidad de satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios, además la calidad es:

- Cumplir las expectativas del usuario y algo más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto o servicio o de satisfacción total.
- Producir un artículo o servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las soluciones de nuestro cliente.
- Sonreír a pesar de las adversidades y sobreponerse a nuestro mal humor. Calidad es una sublime expresión humana.

2.2.8. Ausentismo

Es el término para referirse a la inasistencia de los empleados al trabajo; en sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo. (Díaz, 2004)

Diagnóstico de las causas del ausentismo

(Díaz, 2004) Las causas del ausentismo son variadas, sus valores reales, identificación de sus tipos, su magnitud y su repercusión en la productividad el término se refiere a las ausencias en momentos que los empleados deberían estar trabajando normalmente.

El ausentismo no siempre ocurre por la causa del empleado, también puede causarlo la organización la deficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Según (Díaz, 2004) Las principales causas del ausentismo son:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Razones familiares.
- Retardos involuntarios por fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.

- Problema de transporte.
- Baja de motivación para trabajar.
- Escasa supervisión de la jefatura.
- Política inadecuada de la organización.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Según (Díaz, 2004)

- **Actitud.-** Disposición mental específica hacia una experiencia planteada que puede ser positiva o negativa; es la experiencia arriesgada adquirida o aprendida a reaccionar con problemas o en contra de algo.
- **Administración.-** es la ciencia que estudia los principios y las prácticas que tiene por objeto, coordinar los esfuerzos humanos y utilizar adecuadamente los variados recursos que dispone una empresa con la finalidad de lograr sus objetivos.
- **Administración laboral pública.-** Sistema o estructura pública que, a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y de las Comunidades Autónomas, desarrolla las necesarias funciones de ordenación y supervisión del orden social (Empleo, Asuntos Sociales y Seguridad Social). En materia de prevención de riesgos laborales, se ocupa de promover la prevención (mediante la asistencia técnica, divulgación, formación e investigación), de velar por el cumplimiento de la normativa y, en su caso, sancionar los incumplimientos que se produzcan.

- **Administración de personal.-** Conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos de la “gente” o recursos humano de un puesto administrativo, que incluyen: reclutamiento selección, compensación y evaluación.
- **Administración de recursos humanos.-** Consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.
- **Análisis.-** Es la preparación en elementos o parte que integra un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.
- **Análisis interno.-** Es necesario auditarse y evaluar al ambiente interno de la empresa respecto de sus recursos, fortalezas y debilidades; política que son decisiones administrativas menores no previstas para fungir como patrones de conducta.
- **Ausentismo.-** Inasistencia al trabajo (el costo es mayor ya que se retrasa la producción obteniendo perdidas).
- **Ausentismo y retardos. -** El grado de ausentismo en el trabajo puede servir para indicar la eficiencia de un programa de administración de personal. Cierta índice de ausentismo se debe a causas inevitables. Siempre habrá empleados que tienen que ausentarse de su trabajo por

enfermedad, accidentes, problemas familiares graves y otros motivos legítimos.

- **Calidad.-** La calidad se puede definir como una secuencia que consiste en comprender, aceptar, satisfacer y superar continuamente las necesidades, deseos, y expectativas del cliente.
- **Calidad laboral.-** Situación laboral en la que se disfruta de un buen trabajo, una buena paga e incentivos, el trabajo es interesante y se puede conseguir promociones profesionales.
- **Calificación de personal.-** Técnica del proceso de Administración de personal que consiste en evaluar, mediante una calificación la calidad del desempeño del trabajo en todos los niveles.
- **Capacitación.-** Es el proceso de adiestramiento de perfeccionamiento y/o adquisición de nuevos conocimientos.
- **Capital humano.-** Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes inherentes a los individuos que forman la organización.
- **Comportamiento.-** Modo de actuar de una persona o grupo humano.
- **Cuadro de asignación de personal (CAP).-** “Es un documento técnico – normativo de gestión institucional que contiene los cargos necesarios que la alta dirección institucional prevé como necesarios para el normal funcionamiento de una Entidad, en base a la estructura de la organización vigente” Ley N°27312, Ley de Gestión de la Cuenta General de la República, Publicado el 20 de julio del 2000.

- **Clima laboral.-** Se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre la conducta.
- **Descripción de puesto.-** Listas de las tareas, responsabilidades, relaciones de informes, condiciones de trabajo y responsabilidades en la supervisión de un puesto – producto de un Análisis de Puesto.
- **Desempeño del personal.-** Es la performance o la forma de actuación que realiza el personal para cumplir con su objetivo dentro de la organización.
- **Equipo.-** Esta conformado por un cierto número de personas reunidas en colaboración para llevar a cabo su proyecto común. Grupo que sigue una inspiración y se esfuerza para llegar a una realización común.
- **Habilidades.-** Son los grados de eficacia con que se realizan determinadas actividades, que requieren una combinación de actitudes y conocimientos.
- **Habilidad Técnica.-** Consiste en utilizar conocimientos métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con su instrucción, experiencia y adecuación.

- **Habilidad humana.-** Radica en la habilidad y al criterio para trabajar con personas, comprenden sus actitudes y la aplicación de liderazgo eficaz.
- **Manual de Organización y Funciones (MOF).-** Documento normativo, describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal”
- **Manual de procedimientos.-** Es un instrumento básico de una organización, presenta sistemas y técnicas específicas, aplicables a un departamento. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña funciones específicas.
- **Motivación.-** La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.
- **Personal.-** Es el conjunto de personas pertenecientes a determinada clase, corporación o dependencia.
- **Recurso humano.-** Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.

- **Servicio al Usuario.-** Se refiere a las relaciones que se establecen entre las personas de la institución y los usuarios de carácter personal que representan los contactos de oportunidad.
- **Remuneración.** - Una Remuneración es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado. La remuneración se obtiene como parte de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe, cliente, o empleador adquiere, compra o reserva los derechos y deberes de una persona a través de un contrato hablado o escrito para que este cumpla con una serie de tareas o finalice la entrega de un producto.
- **Trato.** - comportamiento con alguien de una manera determinada, el cuidado de una cosa, atribuirle a alguien o algo un tratamiento de cortesía o el mantenimiento de una relación con un individuo.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Los métodos, diseños e instrumentos que hicieron posible la investigación, se exponen a continuación:

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación aplicado es de tipo descriptivo y teniendo como diseño de investigación no experimental que consiste en la evaluación del análisis del desempeño laboral y su causalidad en la calidad de servicio.

3.2. MÉTODOS

En la investigación se ha utilizado los siguientes métodos:

3.2.1. Método descriptivo

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores,

sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Para el presente trabajo de investigación se aplicó pruebas descriptivas como tablas de frecuencia y la prueba de chi – cuadrada.

3.2.2. Método analítico

Es la descomposición de un todo en sus elementos. El método consiste en descomponer mentalmente un todo en sus constitutivos parciales. El análisis separa una de las otras, es decir articuladas en un conjunto total, obteniéndose así un conocimiento explícito de las mismas.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó para la estratificación de personal administrativo, en el grupo de profesionales (funcionarios) dentro de la selección de la muestra para la investigación.

3.2.3. Método Deductivo

Este método permitió saber las verdades particulares contenidas en las verdades universales, se vuelven explícitas. Esto es, que a partir de situaciones generales se llegan a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general.

Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación como es nuestro trabajo de investigación, se explican los hechos o situaciones particulares que afectan a las organizaciones ya sea en su calidad de

servicio o como en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.

3.3. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Análisis documental.-** Son los datos bibliográficos y fuentes de información documental que se logrado compilar de la institución objeto de estudio, esta información permitirá obtener resultados completos, pertinentes y objetivos.
- **Observación Directa.-** Para observar las distintas situaciones y actividades que realiza el personal administrativo que labora en la Universidad Nacional del Altiplano, respecto a la atención y calidad de servicio de sus trabajadores.
- **Encuesta.-** Se realizara una encuesta con un cuestionario estructurado. El cuestionario será un sistema de preguntas que tendrán como finalidad obtener datos para una investigación. El cuestionario presupondrá el diseño de la investigación y la construcción de cuestionario requerirá un procedimiento estricto, se realizara la encuesta al personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano.

Se empleó un formulario para que una cantidad determinada de personas contesten a un número de preguntas, se emplearon en situaciones donde resulte más efectiva. Se ha utilizado la encuesta para recopilar información descriptiva.

3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de información recopilada se analizará, evaluará basándonos en los puntos detallados a continuación:

- **Ordenamiento de datos.-** Los datos seleccionados se han dispuesto metódicamente para su análisis según sus variables.
- **Clasificación de datos.-** Comprende el proceso de agrupar los datos según su naturaleza de acuerdo a la hipótesis y variables planteadas y para el cual se ha analizado y evaluado los factores que incidieron en el cumplimiento de metas y objetivos.
- **Tabulación de datos.-** Técnica que consistió en tabular la información recopilada en los cuadros, que sirvió para demostrar los resultados arribados.
- **Determinación de porcentajes.-** Método que permite fortalecer e interpretar los cuadros tabulados expresando los porcentajes a las estadísticas logradas.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. POBLACIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Puno más específicamente en la Ciudad universitaria y su población está comprendida por el personal administrativo, sujeto al régimen laboral de D.L. 276 “Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público” que laboró en el año 2015, están conformados por un total de 150 trabajadores.

CUADRO N° 01

ESTRATIFICACIÓN MUESTRAL DE TRABAJADORES

TOTAL UNIDAD ORGANICA 1	3	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 2	8	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 3	3	3
TOTAL UNIDAD ORGANICA 4	7	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 5	2	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 6	3	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 7	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 8	3	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 9	6	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 10	5	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 11	3	3
TOTAL UNIDAD ORGANICA 12	3	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 13	5	5
TOTAL UNIDAD ORGANICA 14	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 15	7	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 16	4	4
TOTAL UNIDAD ORGANICA 17	3	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 18	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 19	6	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 20	4	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 21	4	4
TOTAL UNIDAD ORGANICA 22	3	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 23	3	3
TOTAL UNIDAD ORGANICA 24	3	3
TOTAL UNIDAD ORGANICA 25	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 26	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 27	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 28	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 29	2	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 30	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 31	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 32	2	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 33	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 34	2	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 35	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 36	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 37	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 38	5	5
TOTAL UNIDAD ORGANICA 39	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 40	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 41	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 42	0	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 43	0	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 44	0	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 45	0	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 46	0	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 47	0	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 48	0	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 49	0	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 50	0	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 51	0	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 52	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 53	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 54	4	4
TOTAL UNIDAD ORGANICA 55	2	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 56	1	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 57	1	1
TOTAL	120	92

FUENTE: Cuadro de asignación del personal administrativo

3.5.2. MUESTRA

Se utilizó el método de muestreo probabilístico, dicha forma de muestreo es tipo al azar y por estratos, la muestra es de 92 trabajadores administrativos con el del grupo de funcionarios.

CUADRO N° 02

ESTRATIFICACIÓN MUESTRAL DE ESTUDIANTES

TOTAL UNIDAD ORGANICA 1	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 2	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 3	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 4	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 5	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 6	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 7	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 8	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 9	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 10	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 11	3
TOTAL UNIDAD ORGANICA 12	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 13	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 14	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 15	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 16	3
TOTAL UNIDAD ORGANICA 17	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 18	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 19	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 20	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 21	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 22	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 23	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 24	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 25	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 26	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 27	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 28	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 29	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 30	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 31	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 32	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 33	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 34	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 35	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 36	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 37	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 38	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 39	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 40	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 41	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 42	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 43	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 44	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 45	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 46	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 47	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 48	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 49	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA 50	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 51	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 52	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 53	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA 54	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 55	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 56	0
TOTAL UNIDAD ORGANICA 57	0
TOTAL	50

FUENTE: Elaborado por el investigador

3.6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio **no experimental de corte transversal**, dado que los datos son tomados en un momento, tal y como suceden los Hechos, y correlacional, cuyo diseño descriptivo es el siguiente:

SELECCIÓN DE MUESTRA REPRESENTATIVA

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Donde:

n : Tamaño de muestra = 91.6

N : Población = 120

Z : Nivel de confianza = 1.96

p : Proporción de elementos de la población con una característica = 0.5

e : Error estadístico = 0.05

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * (120 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = 91.6$$

$$n = 92$$

Tamaño de muestra: 92 personas

3.7. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación está localizado en la ciudad de Puno la misma que se encuentra en la parte sur oriental del país comparte frontera

entre Bolivia y Chile, a orillas del lago navegable más alto del mundo “El Lago Titicaca”

3.7.1. Nombre de la entidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

3.7.2. Antecedentes

La Universidad Nacional del Altiplano, se crea por ley # 406 del 29 de Agosto de 1856, emitida por la convención Nacional que presidió el General Don Miguel de San Román y Promulgada por el Gran Mariscal Don Ramón Castilla y Marquezado, se creó la Universidad Nacional de San Carlos de Puno. Abrió sus claustros en 1858, con las Facultades de Filosofía y Letras, Teología, Matemáticas y Ciencias Naturales, Jurisprudencia y Medicina. Por no Considerársele en el reglamento de instrucción del año 1867 dejó de funcionar.

La Universidad Nacional del Altiplano cuenta con Centros de Investigación y Producción (CIPs) y se considera a los siguientes: CIP Chuquibambilla, CIP Camacani, CIP Tambopata, CIP Illpa, CIP La Raya, CIP Chucuito y otras que puede formarse dentro de los alcances del Estatuto de la Universidad y Centros de Investigación y Servicios.

Dentro de la Universidad Nacional del Altiplano existen también diferentes Centro de Investigación y Servicios como son: CIS Frigorifico, CIS Panificadora y CIS Servicentro, estos son supervisados y evaluados en lo administrativo, económico y financiero en forma permanente por el Rector de la Universidad, en coordinación en el Vice Rectorado Administrativo y la

Oficina General de Planificación y Desarrollo. Y en lo técnico, académico, investigativo y de proyección y extensión universitaria, por las Facultades respectivas en coordinación con el Vicerrector Académico.

3.7.3. Ubicación

La Universidad Nacional del Altiplano, con sede en la Ciudad de Puno, capital del departamento del mismo nombre, se ubica en la región sur oriental del Perú, en la frontera con la República de Bolivia a 3,827 m.s.n.m. entre 15⁰50'15" de latitud sur y 70⁰01'15" longitud Oeste.

El departamento de Puno tiene una extensión de 71,999 Km², en los cuales 4,996.28 km² corresponde al Lago Titicaca (lado peruano), representa el 2.5% del territorio nacional y corresponde al ámbito de la unidad geográfica sierra.

Puno, por su clima seco y frío correspondiente a los pisos ecológicos de Suni, Puna y cordillera, es una región con vocación predominantemente pecuaria. Posee una agricultura de cultivos alto andinos (papa, quinua, cañihua y cebada, ente los más importantes con bajos niveles de productividad). En ceja de selva tenemos café, cacao y árboles frutales.

3.7.4. Datos de la entidad

a) Razón Social

Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

b) Autoridades Universitarias

RECTOR:

DR. PORFIRIO ENRIQUEZ SALAS

VICE RECTOR INVESTIGACIÓN:

DR. WENCESLAO MEDINA ESPINOZA

VICE RECTOR ACADÉMICO:

DR. ROGELIO FLOREZ FRANCO

c) **RUC:** 20145496170d) **Dirección.**

➤ EDIFICIO UNIVERSITARIO :

Av. Ejército N° 329

➤ CIUDAD UNIVERSITARIA :

Av. Sesquicentenario.

3.7.5. Organización de la Universidad Nacional del Altiplano Puno**a) Naturaleza.**

La Universidad Nacional del Altiplano es una institución pública de educación superior conformada por docentes, estudiantes y graduados, integrantes del Sistema Universitario que rige la ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto Universitario.

b) Fines de la Universidad.

- Conservar, acrecentar y transmitir la cultura universal con sentido crítico y creativo afirmando preferentemente los valores universales.
- Realizar investigación en humanidades, ciencia y tecnología y fomentar la creación intelectual y artística.
- Formar humanistas, científicos y profesionales de alta calidad académica en sus miembros los valores étnicos y

cívicos, las actitudes de responsabilidad y solidaridad y el conocimiento de la realidad nacional, así como la necesidad de la investigación nacional, latinoamericana y universal.

- Extender su acción y sus servicios a la comunidad y promover su desarrollo integral.
- Cumplir las demás atribuciones que le señale la constitución Política del Perú, la ley y el Estatuto de la Universidad.

3.7.6. Visión

Ser una Institución de excelencia académica, acreditada y reconocida por la sociedad; con liderazgo en la Región Andina, en el desarrollo de las ciencias, la tecnología y las humanidades; propiciando la revaloración cultural, la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenido del País.

3.7.7. Misión

Ser una institución Pública de Educación Universitaria dedicada a formar profesionales y post graduados calificados, con capacidad de gestión, compromiso social, premunidos de valores éticos y culturales; que realiza investigación para proponer alternativas integrales como soporte del desarrollo nacional y de la región Andina.

3.7.8. Objetivos estratégicos

- Innovar y mejorar el nivel académico en concordancia con las exigencias del mundo moderno propendiendo a la educación integral y la formación de profesionales de alta calidad capaces de liderar y conducir el desarrollo nacional.
- Elevar la capacidad investigativa, creativa y de innovación tecnológica de los docentes y estudiantes, para generar conocimiento científico, tecnológico y humanístico, integrando sus procesos de formación profesional, a la comunidad científica-tecnológica, y a la solución de los problemas de la Región Andina.
- Lograr una gestión universitaria moderna, desconcentrada, eficiente, eficaz, soporte de la actividad académica, investigativa y de proyección social y extensión universitaria, promoviendo una cultura organizacional y de respeto a las personas.
- Formar especialistas e investigadores post graduados competentes de alto nivel académico y científico, capaces de proponer alternativas integrales para el desarrollo del País y de la Región Andina.
- Elevar los niveles de producción, productividad y rentabilidad de los Centros de Investigación y de Servicios como un soporte fundamental para la sostenibilidad de la investigación, la formación profesional y proyección social.
- Difundir sistemáticamente la producción académica, científica, tecnológica y cultural de la Universidad hacia la sociedad.

- Brindar a la comunidad, capacitación, servicios técnicos y especializados, promoviendo la participación y compromiso de los sectores productivos y de servicios del País y de la Región Andina.
- Constituir y gerenciar eficientemente empresas de producción de bienes de prestación de servicios, promoviendo el diseño y marketing de nuevos productos y servicios en concordancia con las exigencias del mercado nacional e internacional.

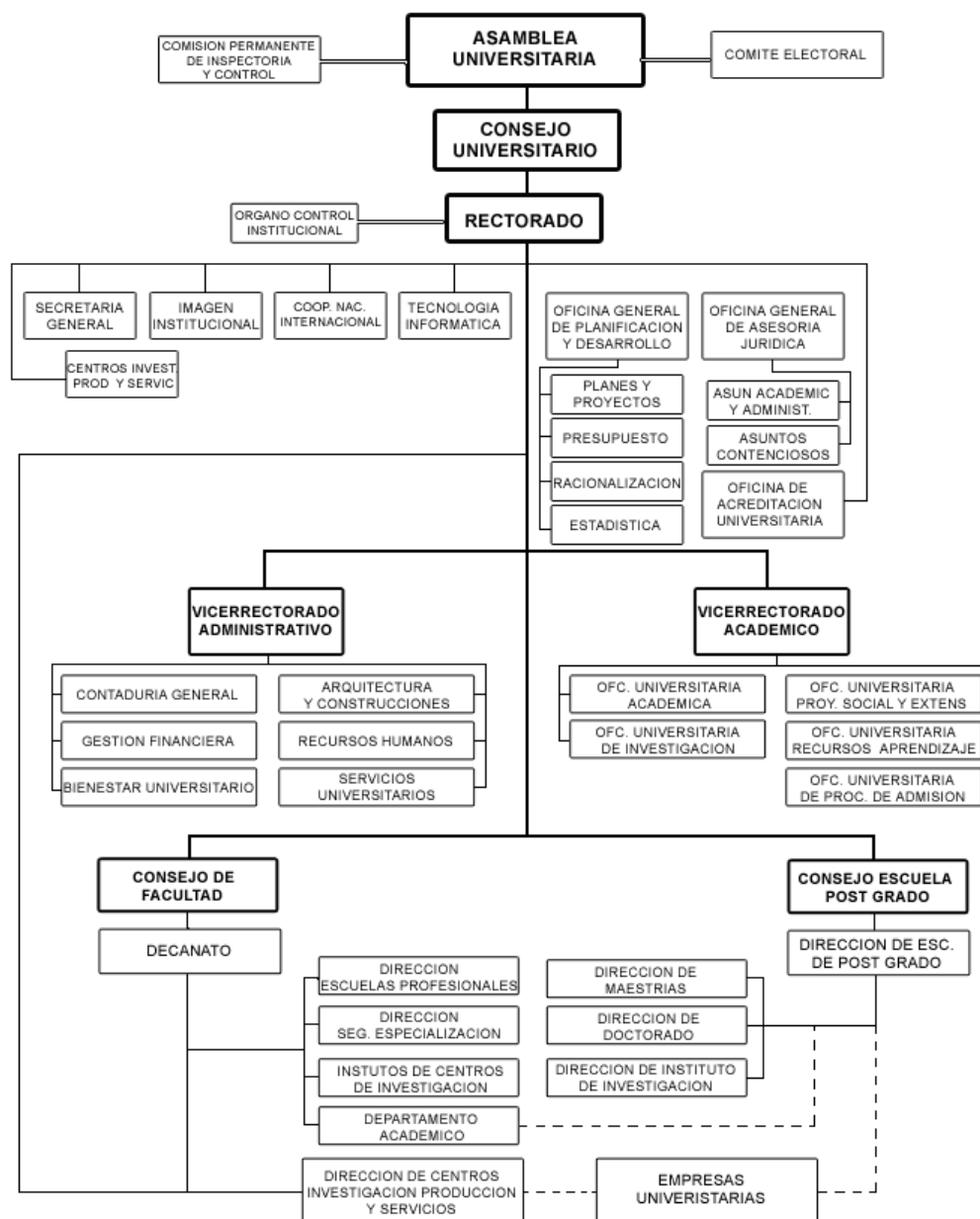
3.7.9. Organización

Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con un organigrama.

Estructura orgánica de la Institución

GRÁFICO N° 01

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO



FUENTE: Portal <http://www.unap.edu.pe/web/organigrama-institucional-unap>

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se presentará detalladamente los resultados obtenidos de la investigación.

4.1. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. OBJETIVO ESPECIFICO N° 01

Determinar los parámetros de mayor influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.

CUADRO N° 03

GRADO DE CONOCIMIENTO SOBRE SUS FUNCIONES

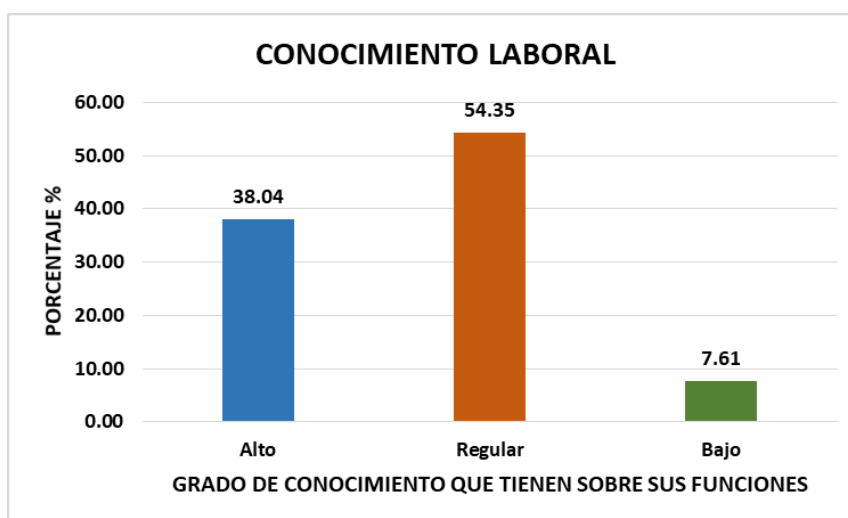
¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre sus funciones?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto	35	38.04	38.04
Regular	50	54.35	92.39
Bajo	7	7.61	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 2

GRADO DE CONOCIMIENTO SOBRE SUS FUNCIONES



Fuente: Cuadro N° 3

ANÁLISIS

El cuadro N° 03 y el Grafico N° 02, se puede observar que 50 encuestados representado por 54.35% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre sus funciones es de manera regular, 35 encuestados que representan el 38.04% menciona que el grado de conocimiento que tiene es alto y 7 encuestados equivalente al 7.61% opina que su grado de conocimiento sobre sus funciones es bajo.

Según (Chiavenato I. , 2001) La Administración de personal proporciona las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrolla habilidades y aptitudes del individuo, para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve.

CUADRO N° 04

GRADO CONOCIMIENTO MOF, ROF CAP

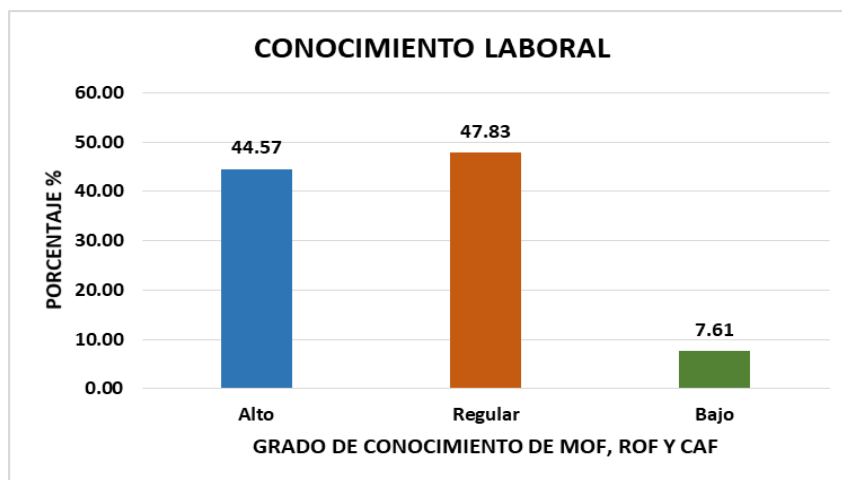
¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre el ROF, MOF y CAF?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto	41	44.57	44.57
Regular	44	47.83	92.39
Bajo	7	7.61	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 3

CONOCIMIENTO MOF, ROF CAP



Fuente: Cuadro N° 4

ANÁLISIS

El cuadro N° 04 y el Grafico N° 03, se puede observar que 41 encuestados representado por 47.83% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre s el MOF, ROF, CAP es de manera regular, 41 encuestados que representan el 44.57% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre

el MOF, ROF, CAP es alto y 7 encuestados equivalente al 7.61% opina que su grado de conocimiento sobre el MOF, ROF, CAP es bajo.

Según (Bohidonder, 2006) El manual de organización y funciones (**MOF**) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

CUADRO N° 05

AUSENTISMO

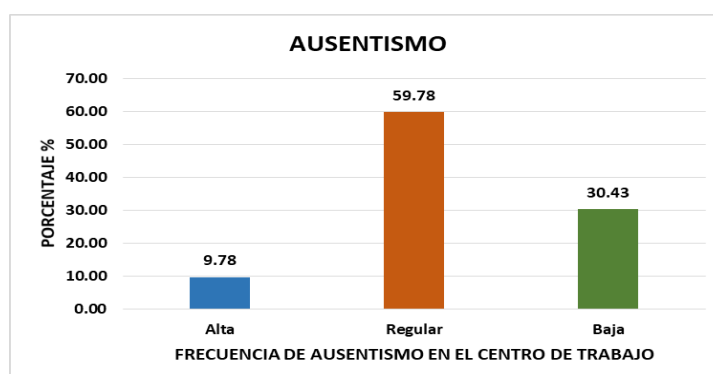
¿Con qué frecuencia observa usted que se da el ausentismo en su centro de trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	9	9.78	9.78
Regular	55	59.78	69.57
Baja	28	30.43	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 04

AUSENTISMO



Fuente: Cuadro N° 05

ANÁLISIS

El cuadro N° 05 y el Grafico N° 04, se puede observar que 55 encuestados representado por 59.78% menciona que la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es de manera regular, 28 encuestados que representan el 30.43% menciona que la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es alto y 9 encuestados equivalente al 9.78% opina la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es bajo.

Según (Chiavenato I. , 2001) El ausentismo laboral es provocado por una serie de factores. Es uno de los problemas más comunes en las empresas. Afecta de diversas formas en la productividad, rentabilidad y clima laboral de las organizaciones.

CUADRO N° 06**CONTROL DEL AUSENTISMO**

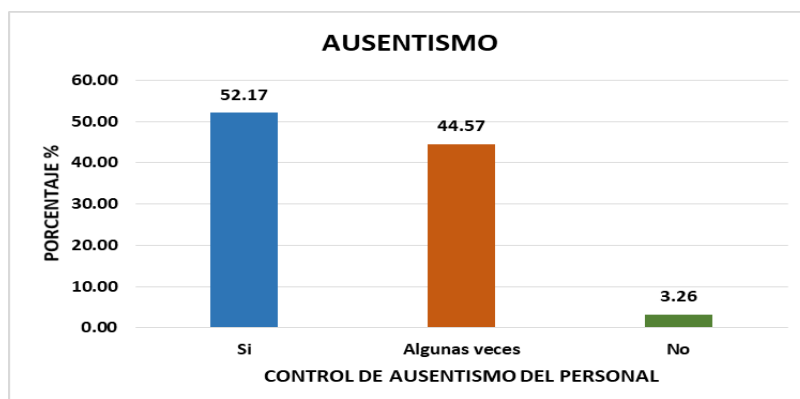
¿En su centro de trabajo se controla el ausentismo del personal?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	48	52.17	52.17
Algunas veces	41	44.57	96.74
No	3	3.26	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 05

CONTROL DEL AUSENTISMO



Fuente: Cuadro N° 6

ANÁLISIS

El cuadro N° 06 y el Grafico N° 05, se puede observar que 48 encuestados representado por 52.17% menciona que en su centro de trabajo si se controla el ausentismo, 41 encuestados que representan el 44.57% menciona que en su centro de trabajo algunas veces se controla el ausentismo y 3 encuestados equivalente al 3.26% opina que en su centro de trabajo no se controla el ausentismo.

(Chiavenato I. , 2007) Cuando existe un gran índice de ausentismo, el error no es precisamente de los empleados, quizá esté reflejando la mala organización de la empresa. Si no se actúa a tiempo, este problema puede incrementarse.

CUADRO N° 07

CLIMA LABORAL

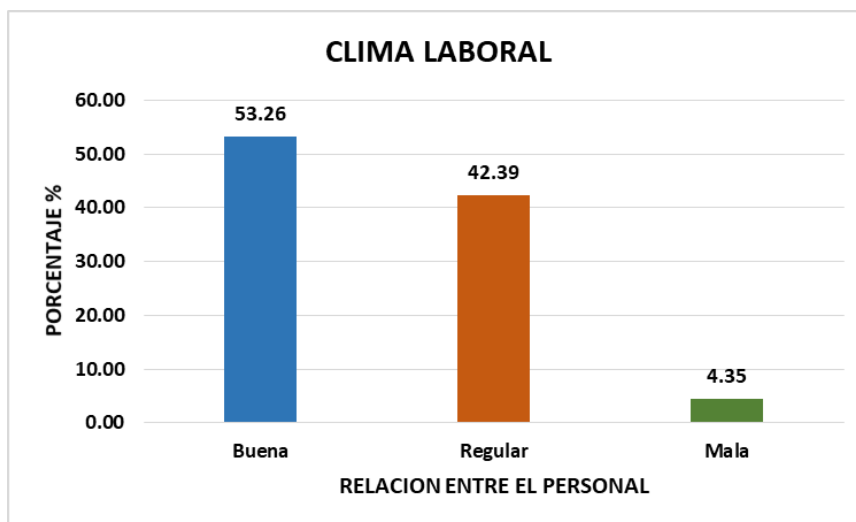
¿Cómo es la relación con el personal de la institución donde trabaja?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Buena	49	53.26	53.26
Regular	39	42.39	95.65
Mala	4	4.35	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 06

CLIMA LABORAL



Fuente: Cuadro N° 7

ANÁLISIS

El cuadro N° 07 y el Grafico N° 06, se puede observar que 49 encuestados representado por 42.39% menciona que el clima laboral es bueno, 39 encuestados que representan el 44.57% menciona que el menciona que el clima laboral es regular y 4 encuestados equivalente al 4.35% opina que el clima laboral es malo.

(Bohidonder, 2006) El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa. Se trata de un conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a una compañía y que repercuten en el desempeño de sus trabajadores.

CUADRO N° 08

COMODIDAD EN LA INSTITUCIÓN DE TRABAJO

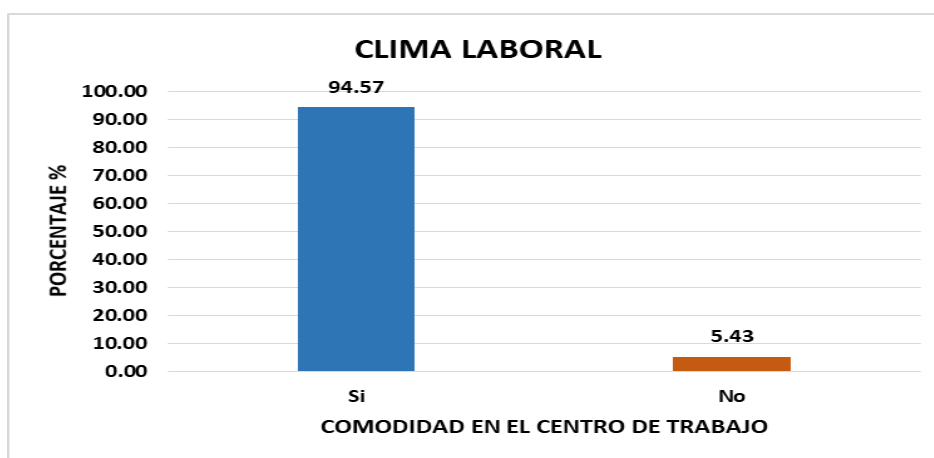
¿Se siente cómodo en la institución donde trabaja?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	87	94.57	94.57
No	5	5.43	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 07

COMODIDAD EN LA INSTITUCIÓN DE TRABAJO



Fuente: Cuadro N° 8

ANÁLISIS

El cuadro N° 08 y el Grafico N° 07, se puede observar que 87 encuestados representado por 94.57% menciona que se siente cómodo en su centro de trabajo, 5 encuestados que representan el 5.43% menciona que se siente cómodo en su centro de trabajo.

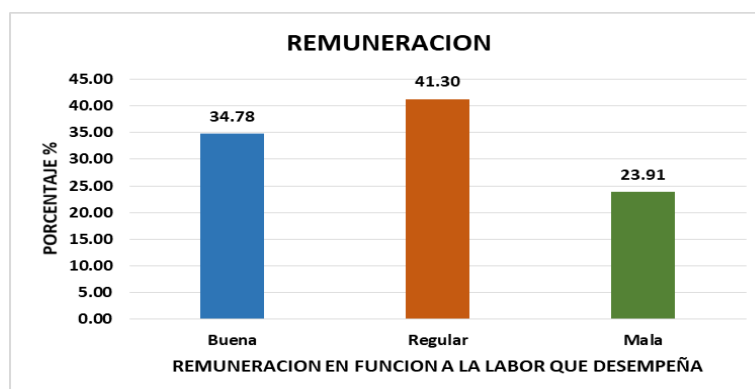
(Chiavenato I. , 2001) Las condiciones no siempre son las más acertadas, puede existir mal ambiente tanto en el lugar de trabajo como en las relaciones con los compañeros. También es importante la comodidad con la que se trabaje, el trato recibido, etc.

CUADRO N° 09**REMUNERACIÓN**

¿Cómo considera su remuneración en función a la labor que desempeña?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Buena	32	34.78	34.78
Regular	38	41.30	76.09
Mala	22	23.91	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 08**REMUNERACIÓN**

Fuente: Cuadro N° 9

ANÁLISIS

El cuadro N° 09 y el Grafico N° 08, se puede observar que 38 encuestados representado por 41.30% considera que su remuneración en función a la labor que desempeña es bueno, 32 encuestados que representan el 34.78% menciona que su remuneración en función a la labor que desempeña es regular y 22

encuestados equivalente al 23.91% opina que su remuneración en función a la labor que desempeña es mala.

(Chiavenato I. , 2001) La remuneración tiene distintos sentidos o importancia para la Empresa, significa primeramente un costo de producción en algunos casos muy elevado y que debe permitir llevar adelante sus actividades.

CUADRO N° 10

INCENTIVOS

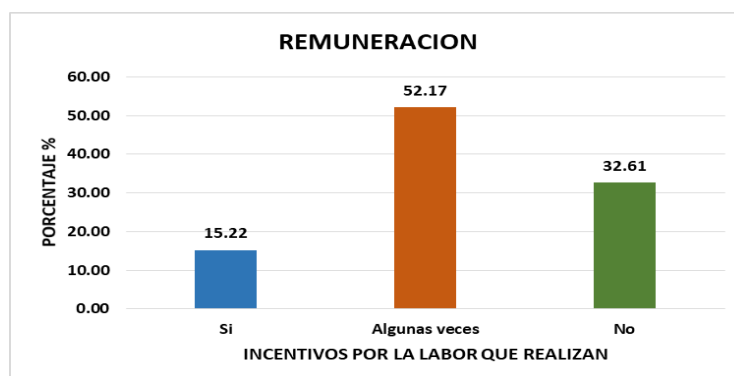
¿Recibe usted incentivos por la labor realizada en su trabajo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	14	15.22	15.22
Algunas veces	48	52.17	67.39
No	30	32.61	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 09

INCENTIVOS



Fuente: Cuadro N° 10

CUADRO N° 11

DISTRIBUCIÓN DE CARGA LABORAL

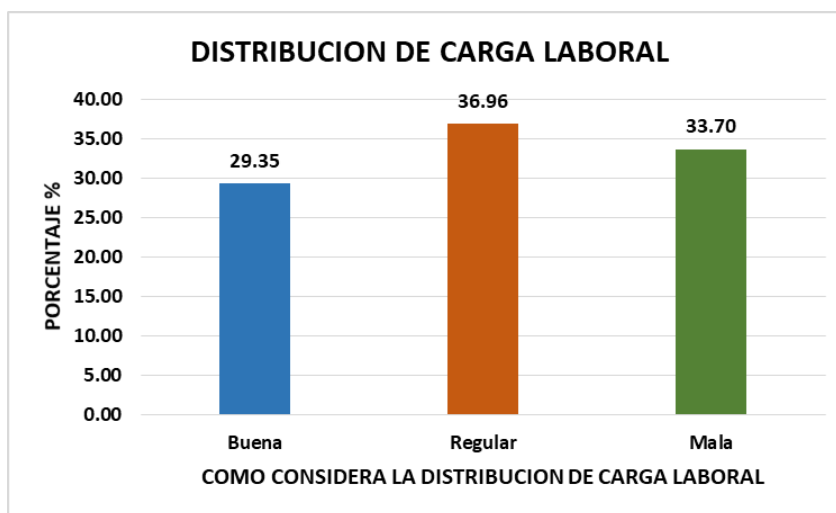
¿Cómo considera la distribución de carga laboral entre el personal de su institución?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Buena	27	29.35	29.35
Regular	34	36.96	66.30
Mala	31	33.70	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 10

DISTRIBUCIÓN DE CARGA LABORAL



Fuente: Cuadro N° 11

ANÁLISIS

El cuadro N° 11 y el Grafico N° 10, se puede observar que 34 encuestados representado por 36.96% considera que la distribución de carga es regular, 31 encuestados que representan el 33.70% menciona que la distribución de carga laboral es mala y 27 encuestados equivalente al 29.35% opina que la distribución de carga es buena.

(Chiavenato I. , 2001) Los factores de riesgo asociados a la carga de trabajo contemplan los diferentes requerimientos psicofísicos que la actividad desempeñada impone al trabajador: esfuerzos posturales, capacidad de atención, manipulación de pesos, que se vinculan con cada tipo específico de trabajo. Desde la perspectiva del control de los factores de riesgos psicosociales, la interacción entre la tipología del contexto laboral y el individuo resultan determinantes a la hora de valorar la eficiencia del sistema de trabajo, así como de la satisfacción del empleado y su consecuente comportamiento laboral.

CUADRO N° 12

SATISFACCIÓN DE CARGA LABORAL

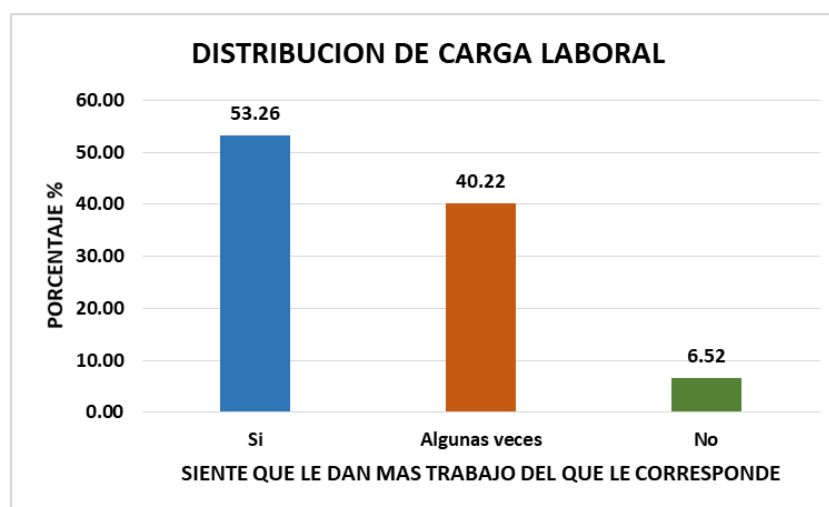
¿Siente que le dan más trabajo del que le corresponde?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	49	53.26	53.26
Algunas veces	37	40.22	93.48
No	6	6.52	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 11

SATISFACCIÓN DE CARGA LABORAL



Fuente: Cuadro N° 12

ANÁLISIS

El cuadro N° 12 y el Grafico N° 11, se puede observar que 49 encuestados representado por 53.26% considera que la distribución de carga laboral es más de lo que le corresponde, 37 encuestados que representan el 40.22% menciona que algunas veces la distribución de carga laboral es más de lo que le corresponde y 6 encuestados equivalente al 6.52% opina que la distribución de carga laboral no es más de lo que le corresponde.

(Bohidonder, 2006) La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. Según avalan diversos estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor.

CUADRO N° 13

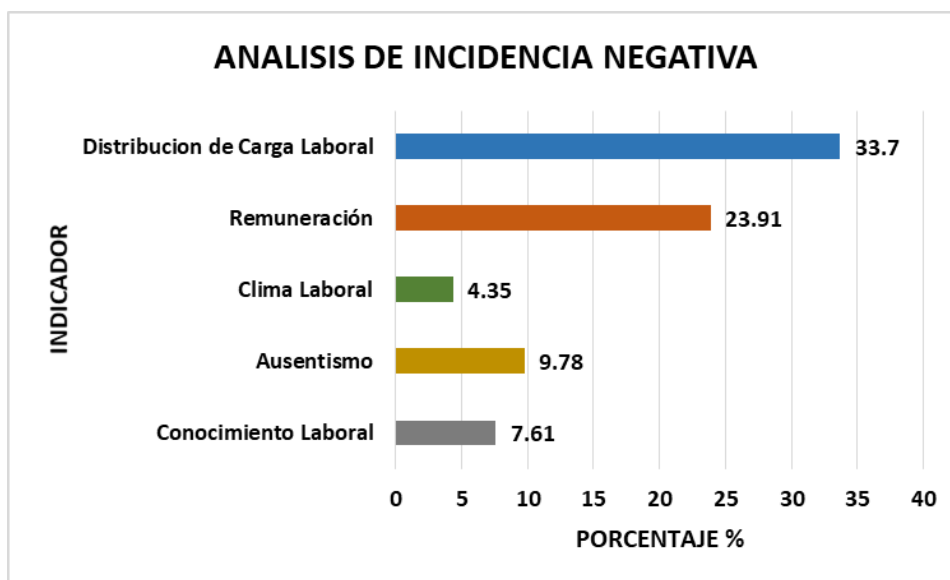
ANALISIS DE INDICADORES

INDICADOR	PORCENTAJE NEGATIVO
Conocimiento Laboral	7.61
Ausentismo	9.78
Clima Laboral	4.35
Remuneración	23.91
Distribución de Carga Laboral	33.7

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 12

ANÁLISIS DE INDICADORES PARA EL OBJETIVO N°1



Fuente: Cuadro N° 13

ANÁLISIS

El cuadro N° 13 y el Grafico N° 12, se puede observar el análisis de los indicadores, en primer lugar se tiene la distribución de carga laboral con 33.70%, en segundo lugar, la remuneración con un 23.91%, en tercer lugar el clima laboral con el 4.35%, en cuarto lugar el ausentismo con 9.78% y por último el conocimiento laboral con el 7.61%.

CUADRO N° 14

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA MÁS NEGATIVA

			MEJORA EL DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL
			Si	No	
DISTRIBUCION DE CARGA LABORAL	Buena	Cantidad	24	3	27
		Porcentaje	26.09	3.26	29.35
	Regular	Cantidad	27	7	34
		Porcentaje	29.35	7.61	36.96
	Mala	Cantidad	18	13	31
		Porcentaje	19.57	14.13	33.70
TOTAL		Cantidad	69	23	92
		Porcentaje	75.00	25.00	100.00

Fuente: Encuesta estructurada

CUADRO N° 15

PRUEBA DE INDEPENDENCIA - PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

	Valor	Grado de libertad	Nivel de significancia
Chi-cuadrado crítico	5.991	2	5%
Chi-cuadrado calculado	7.873	2	2%

Fuente: Encuesta estructurada

4.1.2. OBJETIVO ESPECIFICO N° 02

Determinar cuáles son las variables más influyentes en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

CUADRO N° 16

EFICACIA

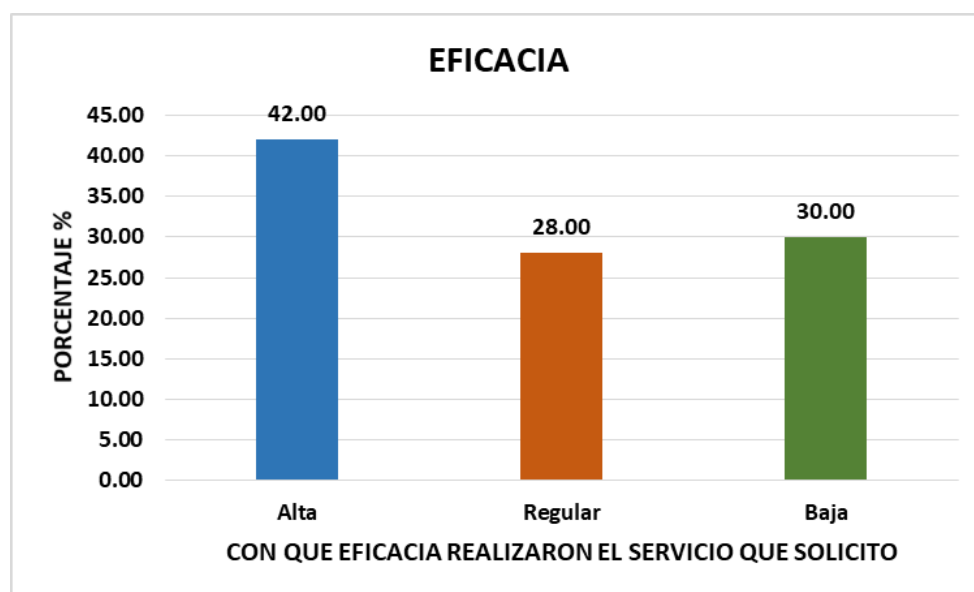
¿Con qué eficacia realizaron el servicio que solicitó?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	21	42.00	42.00
Regular	14	28.00	70.00
Baja	15	30.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 13

EFICACIA



Fuente: Cuadro N° 16

ANÁLISIS

El cuadro N° 16 y el Grafico N° 13, se puede observar que 21 usuarios representado por 42% considera que el servicio que solicitó se realizó con eficacia, 15 encuestados que representan el 30% menciona que el servicio que solicitó se realizó regularmente y 14 encuestados equivalente al 28% opina que el servicio que se le brindó fue malo.

CUADRO N° 17

DEMORA EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN

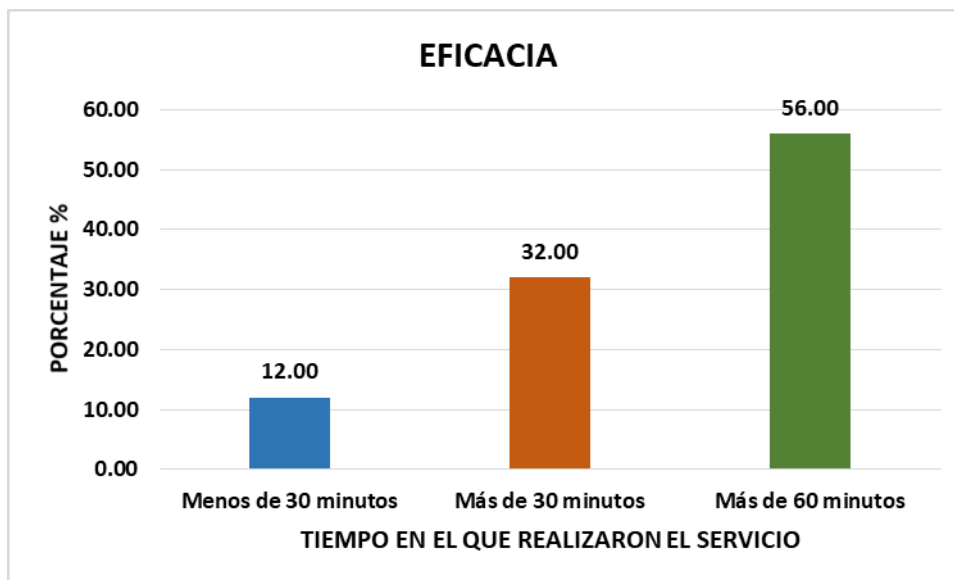
¿En cuánto tiempo realizaron el servicio que usted solicitó?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Menos de 30 minutos	6	12.00	12.00
Más de 30 minutos	16	32.00	44.00
Más de 60 minutos	28	56.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRAFICO N° 14

DEMORA EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN



Fuente: Cuadro N° 17

ANÁLISIS

El cuadro N° 17 y el Grafico N° 14, se puede observar que 28 usuarios representado por 56% esperaron más de 60 minutos para ser atendidos, 16 usuarios que representan el 32% manifiestan que esperaron más de 30 minutos para ser atendido y 6 usuarios representado por el 12% dicen que tuvieron esperar menos de 30 minutos.

CUADRO N° 18

TRATO

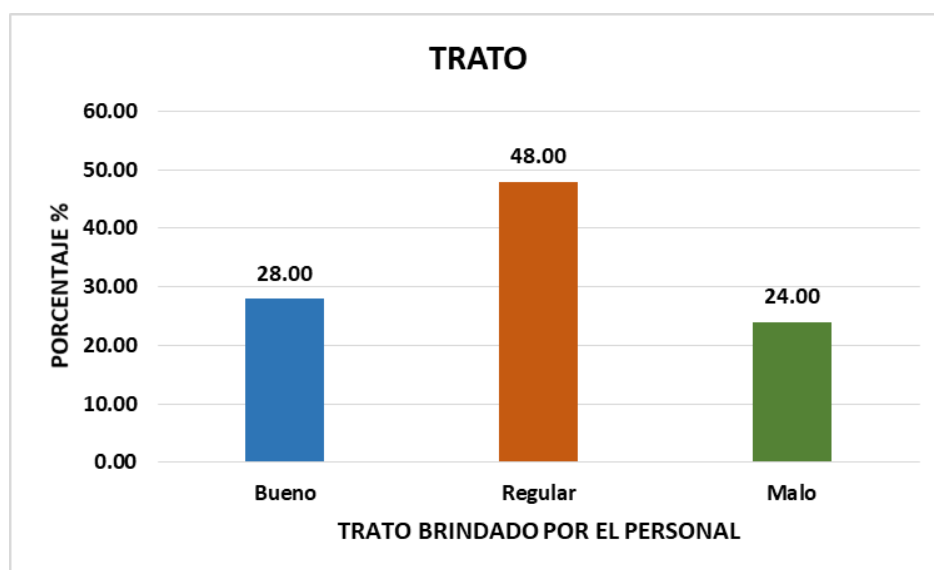
¿Cómo califica usted el trato brindado por el personal?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Bueno	14	28.00	28.00
Regular	24	48.00	76.00
Malo	12	24.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 15

TRATO



Fuente: Cuadro N° 18

ANÁLISIS

El cuadro N° 18 y el Grafico N° 15, se puede observar que 24 usuarios representado por el 48% considera que el trato recibido por el personal es regular, 14 usuarios que representan el 28% manifiestan que el trato recibido por el personal es bueno y 12 usuarios representado por el 24% menciona que el trato recibido por el personal es malo.

(Bohidonder, 2006) Ser amable, educado y atender al usuario propiciará un ambiente cómodo en el que nuestro comensal se sentirá como en casa y nos hará aumentar las posibilidades de que repita en nuestro establecimiento

CUADRO N° 19

ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL

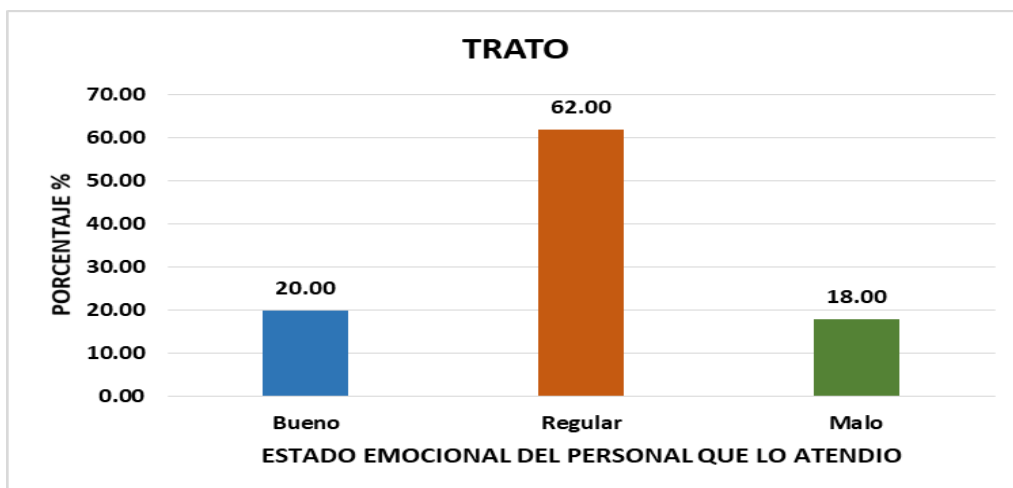
¿Cómo observó usted el estado emocional del personal que lo atendió?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Bueno	10	20.00	20.00
Regular	31	62.00	82.00
Malo	9	18.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 16

ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL



Fuente: Cuadro N° 19

ANÁLISIS

El cuadro N° 19 y el Grafico N° 16, se puede observar que 31 usuarios representado por el 62% considera el estado emocional del personal que le atendió es regular, 10 usuarios que representan el 20% manifiestan que el estado emocional del personal que le atendió es bueno y 09 usuarios representado por el 18% menciona que el estado emocional del personal que le atendió es malo.

(Chiavenato I. , 2001) Las emociones intensas nos desequilibran, y no solo las que consideramos desagradables como la ira, la ansiedad, la tensión o la tristeza, también las consideradas positivas como la euforia, pues interfieren en su atención y concentración.

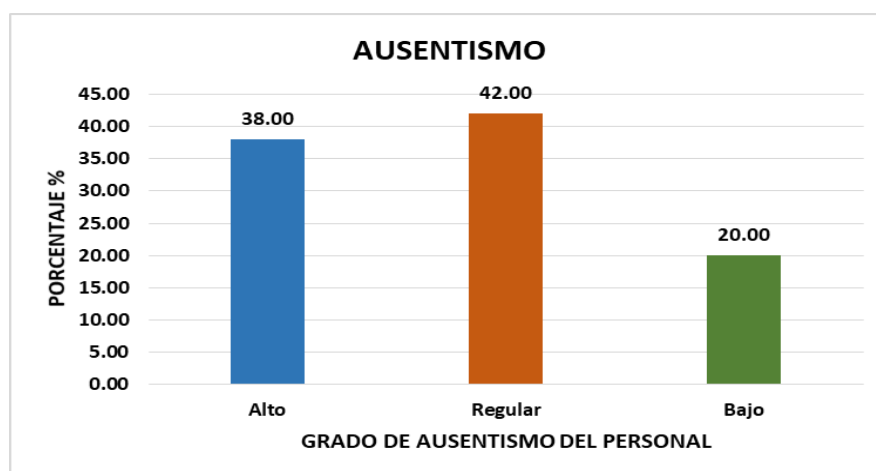
CUADRO N° 20

AUSENTISMO

¿Qué grado de ausentismo del personal observó al requerir algún servicio?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto	19	38.00	38.00
Regular	21	42.00	80.00
Bajo	10	20.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 17**AUSENTISMO**

Fuente: Cuadro N° 20

ANÁLISIS

El cuadro N° 20 y el Grafico N° 17, se puede observar que 21 usuarios representado por el 42% considera que el grado de ausentismo del personal es regular, 19 usuarios que representan el 38% manifiestan que el grado de ausentismo del personal es alto y 10 usuarios representado por el 20% menciona que el grado de ausentismo del personal es bajo.

(Diaz, 2004) Inasistencia de los empleados al trabajo; en sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo.

CUADRO N° 21

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

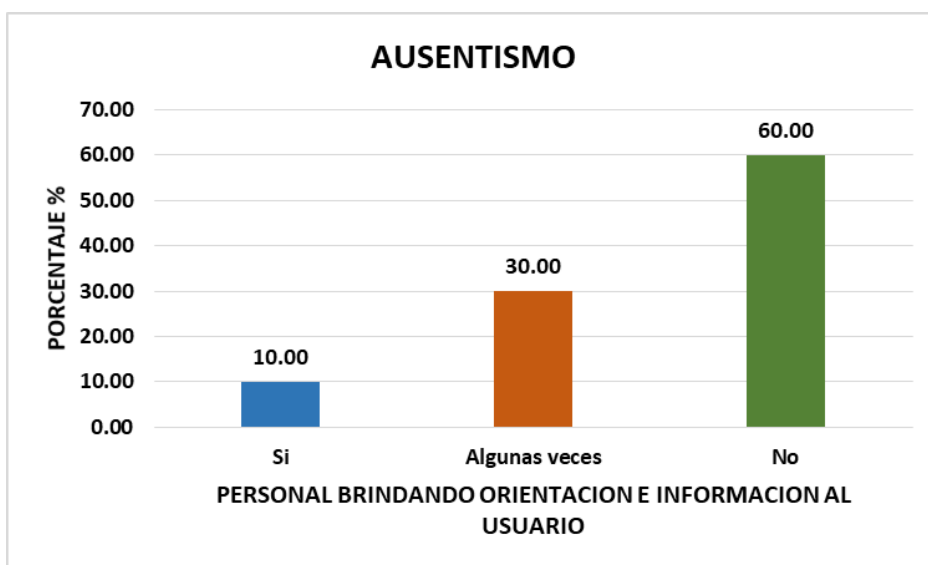
¿Hubo personal brindando orientación e información a los usuarios?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	5	10.00	10.00
Algunas veces	15	30.00	40.00
No	30	60.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 18

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



Fuente: Cuadro N° 21

ANÁLISIS

El cuadro N° 21 y el Grafico N° 18, se puede observar que 30 usuarios representado por el 60% considera que no hubo personal brindando orientación e información a los usuarios, 15 usuarios que representan el 30% manifiestan que algunas veces hubo personal brindando orientación e información a los usuarios y 5 usuarios representado por el 10% menciona que si hubo personal brindando orientación e información a los usuarios.

(Chiavenato I. , 2007) El servicio de orientación o formación de usuarios está estrechamente ligado a la difusión de la biblioteca; la orientación es necesaria para proporcionar permanentemente a los usuarios información sobre el contenido y organización de la biblioteca, auxiliarlos en la metodología de investigación documental, así como darles a conocer cuáles son sus derechos y obligaciones al utilizarla.

CUADRO N° 22

SATISFACCION DEL USUARIO

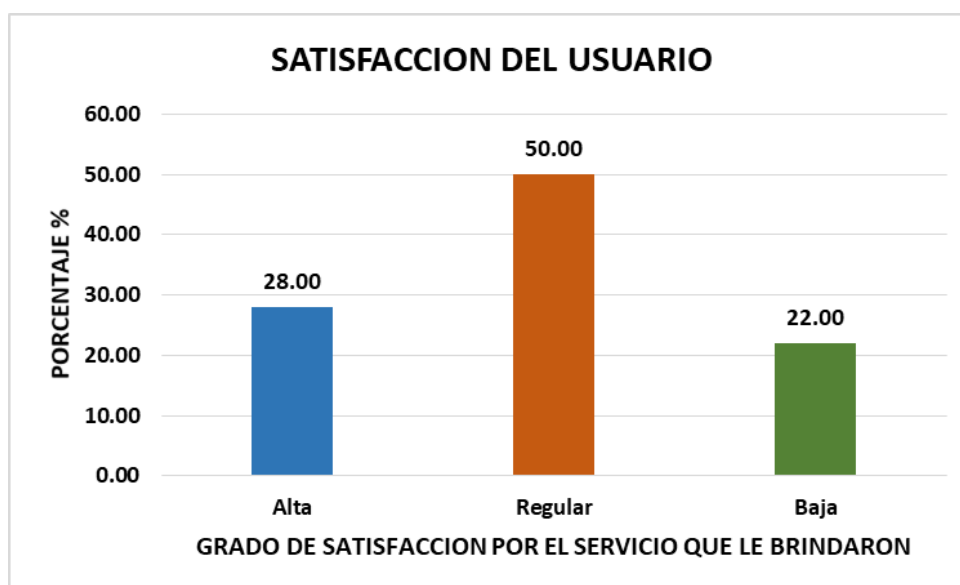
¿Cuál es su grado de satisfacción por la atención que le brindaron?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	14	28.00	28.00
Regular	25	50.00	78.00
Baja	11	22.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 19

SATISFACCION DEL USUARIO



Fuente: Cuadro N° 22

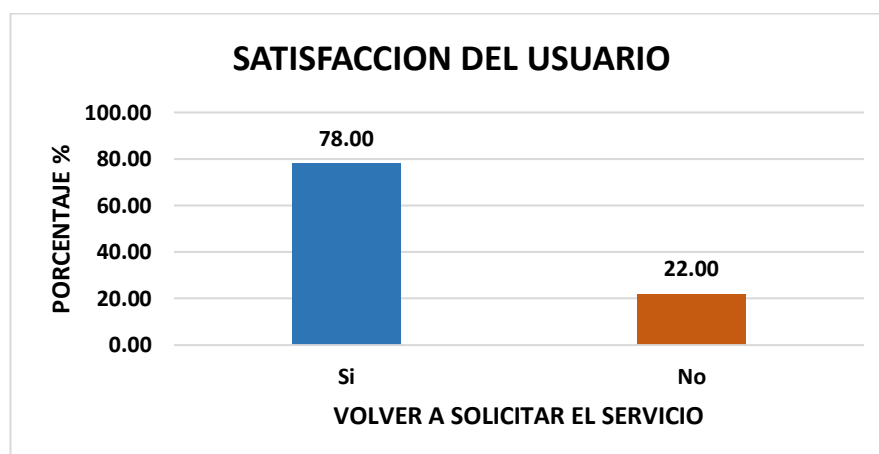
ANÁLISIS

El cuadro N° 22 y el Grafico N° 19, se puede observar que 25 usuarios representado por el 50% considera que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue regular, 14 usuarios que representan el 28% manifiestan que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue alta y 11 usuarios representado por el 22% menciona que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue baja.

CUADRO N° 23**SOLICITUD DE SERVICIO**

¿Volvería a solicitar el servicio?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	39	78.00	78.00
No	11	22.00	100.00
Total	50	100.00	

*Fuente: Encuesta estructurada***GRÁFICO N° 20****SATISFACCION DEL USUARIO***Fuente: Cuadro N° 23***ANÁLISIS**

El cuadro N° 23 y el Gráfico N° 20, se puede observar que 39 usuarios representado por el 78% considera que si volvería a solicitar el servicio, 11 usuarios que representan el 22% manifiestan que no volvería a solicitar el servicio.

(Bohidonder, 2006) La **satisfacción del cliente** como el resultado de la **comparación** que de forma inevitable se realiza entre las **expectativas previas** del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al **valor percibido** al finalizar la relación comercial.

CUADRO N° 24

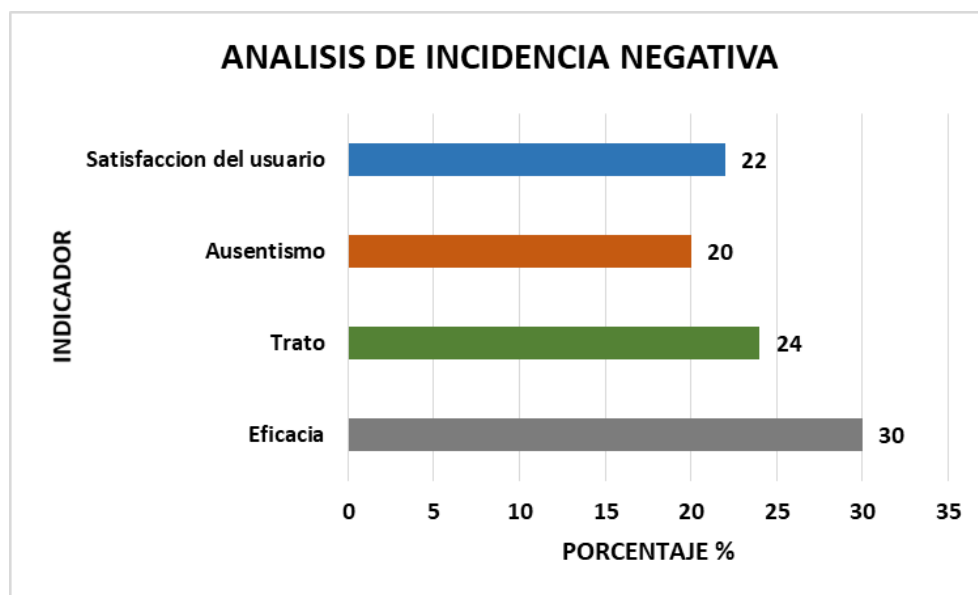
ANALISIS DE INDICADORES PARA EL OBJETIVO N° 2

INDICADOR	PORCENTAJE NEGATIVO
Eficacia	30
Trato	24
Ausentismo	20
Satisfaccion del usuario	22

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO N° 21

SATISFACCION DEL USUARIO



Fuente: Cuadro N° 24

ANÁLISIS

El cuadro N° 24 y el Grafico N° 21, se puede observar el análisis de incidencia negativa, en primer lugar se tiene la eficacia con 30%, en segundo lugar, la satisfacción del usuario con el 22%, en tercer lugar se encuentra el trato con 24 % y en cuarto lugar el ausentismo con 20%.

CUADRO N° 25

ANALISIS DEL INDICADOR MÁS NEGATIVO

		MEJORA LA CALIDAD DE SERVICIO		TOTAL	
		Si	No		
EFICACIA	Buena	Cantidad	20	1	21
		Porcentaje	40.00	2.00	42.00
	Regular	Cantidad	12	2	14
		Porcentaje	24.00	4.00	28.00
	Mala	Cantidad	10	5	15
		Porcentaje	20.00	10.00	30.00
TOTAL	Cantidad	42	8	50	
	Porcentaje	84.00	16.00	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

CUADRO N° 26

**PRUEBA DE INDEPENDENCIA - PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA EL
OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2**

	Valor	Grado de libertad	Nivel de significancia
Chi-cuadrado crítico	5.991	2	5%
Chi-cuadrado calculado	6.692	2	3.7%

Fuente: Encuesta estructurada

4.1.3. OBJETIVO ESPECIFICO N° 03

Proponer alternativas para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, se evidencia una vinculación directa entre la calidad de servicio que brinda la entidad con el desempeño laboral de los trabajadores.

PRIMERO

Se sugiere realizar las capacitaciones que ayuden en el desempeño de sus funciones como también del personal administrativo y que estas lleguen a la totalidad de funcionarios sin preferencias. Programar a través de la unidad encargada de eventos que permitan informarles permanentemente sobre la calidad de servicio y atención al usuario, de manera que se mejore paulatinamente la actitud del trabajador y se

atienda correctamente al usuario, de esta forma se incrementarían los conocimientos y habilidades del trabajador, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral para brindar un servicio de buena calidad.

SEGUNDO

Las autoridades de en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, deben de organizar capacitaciones permanentes para el personal administrativo, para de esta forma tener un personal actualizado constantemente, organizar talleres de información sobre los documentos de gestión, como el ROF, MOF, y CAP; para que de esta forma el trabajador no solo tenga conocimiento del significado, sino para que conozca sus funciones y obligaciones al realizar sus actividades en la labor diaria.

TERCERO

Buscar incentivos que hagan que el trabajador se sienta motivado al momento de desempeñar sus funciones, dentro de estas motivaciones se puede dar reconocimientos monetarios, cartas de felicitación, aumento en la remuneración, etc. de esta manera se puede lograr que los empleados tenga más interés.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. DISCUSIÓN DEL OBJETIVO 01

(Guevara, 2014) En su tesis “*El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrital fiscal de Puno y su*

incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014'. En sus conclusiones manifiesta:

Se ha probado que existe directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 44.97% lo cual significa que hay una probabilidad interna de independencia de datos observados y esperados por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Según la investigación realizada el clima laboral es uno de los parámetros que influye en el desempeño laboral en un 20.22%, generando así un bajo desempeño laboral por tanto se acepta el presente antecedente.

(Gutierrez, 2012) En su tesis *“Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la universidad nacional del altiplano – periodo 2014*, concluye que:

Al analizar los parámetros que son necesarios para determinar la eficiencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, se concluye que tanto en la capacitación como el conocimiento de los documentos de gestión es nula o baja y muchos de ellos no son conscientes de la repercusión que causa su ausentismo al trabajo; el cual se ve reflejado en el desempeño laboral que ellos tienen con los usuarios y en su institución el cual se puede calificar como deficiente. Esto implica una gran incidencia negativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano Puno; obteniéndose un nivel de significancia del 0,017.

Según la investigación realizada uno de los parámetros para un mejor desempeño laboral es la capacitación, lo cual ayudara a un mejor

desempeño laboral, de esta manera el personal conocerá sobre los documentos de gestión además de conocimiento que sirvan para el mejor desenvolvimiento. Por lo tanto se acepta el antecedente.

4.2.2. DISCUSIÓN DEL OBJETIVO 02

(Gutierrez, 2012) En su tesis “*Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la universidad nacional del altiplano – periodo 2014*”, concluye que:

La presente investigación concluye una gran influencia del ausentismo y la insuficiente capacitación del personal administrativo sobre la calidad de servicio que brinda, determinando así que son los factores críticos en el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

Según la investigación los parámetros encontrados como el ausentismo si afecta en el desempeño laboral, como los resultados que se tuvo en un 38.04%; por tanto, se acepta el antecedente.

(Larico, 2015) En su tesis “*Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Román – Juliaca – 2014*” tesis de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; entonces:

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

Se evidencio relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

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

Según la investigación uno de los factores como es el trato que imposibilita la mejor calidad de servicio se debe a falta de incentivos, ya que se manifiesta que hay administrativos que se quedan un poco más de su hora, si se diera un tipo de incentivo el trato sería mejor. Por lo tanto se acepta el antecedente

4.3. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 01

Dada la Hipótesis: “Los parámetros como el conocimiento laboral, el ausentismo, clima laboral, remuneración, distribución de carga laboral influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.”. Como se manifiesta:

El cuadro N° 03 y el Grafico N° 02, se puede observar que 50 encuestados representado por 54.35% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre sus funciones es de manera regular, 35 encuestados que representan el 38.04% menciona que el grado de conocimiento que tiene es alto y 7 encuestados equivalente al 7.61% opina que su grado de conocimiento sobre sus funciones es bajo. El cuadro N° 04 y el Grafico N°

03, se puede observar que 41 encuestados representado por 47.83% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre el MOF, ROF, CAP es de manera regular, 41 encuestados que representan el 44.57% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre el MOF, ROF, CAP es alto y 7 encuestados equivalente al 7.61% opina que su grado de conocimiento sobre el MOF, ROF, CAP es bajo. El cuadro N° 05 y el Grafico N° 04, se puede observar que 55 encuestados representado por 59.78% menciona que la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es de manera regular, 28 encuestados que representan el 30.43% menciona que la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es alto y 9 encuestados equivalente al 9.78% opina la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es bajo. El cuadro N° 06 y el Grafico N° 05, se puede observar que 48 encuestados representado por 52.17% menciona que en su centro de trabajo si se controla el ausentismo, 41 encuestados que representan el 44.57% menciona que en su centro de trabajo algunas veces se controla el ausentismo y 3 encuestados equivalente al 3.26% opina que en su centro de trabajo no se controla el ausentismo. El cuadro N° 07 y el Grafico N° 06, se puede observar que 49 encuestados representado por 42.39% menciona que el clima laboral es bueno, 39 encuestados que representan el 44.57% menciona que el clima laboral es regular y 4 encuestados equivalente al 4.35% opina que el clima laboral es malo. El cuadro N° 08 y el Grafico N° 07, se puede observar que 87 encuestados representado por 94.57% menciona que se siente cómodo en su centro de trabajo, 5 encuestados que representan el 5.43% menciona que se siente cómodo en su centro de trabajo. El cuadro

N° 09 y el Grafico N° 08, se puede observar que 38 encuestados representado por 41.30% considera que su remuneración en función a la labor que desempeña es bueno, 32 encuestados que representan el 34.78% menciona que su remuneración en función a la labor que desempeña es regular y 22 encuestados equivalente al 23.91% opina que su remuneración en función a la labor que desempeña es mala. El cuadro N° 11 y el Grafico N° 10, se puede observar que 34 encuestados representado por 36.96% considera que la distribución de carga es regular, 31 encuestados que representan el 33.70% menciona que la distribución de carga laboral es mala y 27 encuestados equivalente al 29.35% opina que la distribución de carga es buena. El cuadro N° 12 y el Grafico N° 11, se puede observar que 49 encuestados representado por 53.26% considera que la distribución de carga laboral es más de lo que le corresponde, 37 encuestados que representan el 40.22% menciona que algunas veces la distribución de carga laboral es más de lo que le corresponde y 6 encuestados equivalente al 6.52% opina que la distribución de carga laboral no es más de lo que le corresponde. El cuadro N° 13 y el Grafico N° 12, se puede observar el análisis de los indicadores, en primer lugar se tiene la distribución de carga laboral con 33.70%, en segundo lugar, la remuneración con un 23.91%, en tercer lugar el clima laboral con el 4.35%, en cuarto lugar el ausentismo con 9.78% y por último el conocimiento laboral con el 7.61%.

Por lo tanto esta hipótesis queda aceptada.

4.3.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

Dada la Hipótesis: “Las variables como la eficacia, el trato, la satisfacción del usuario y ausentismo influyen de manera significativa en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.”.

El cuadro N° 16 y el Grafico N° 13, se puede observar que 21 usuarios representado por 42% considera que el servicio que solicito se realizó con eficacia, 15 encuestados que representan el 30% menciona que el servicio que solicito se realizó regularmente y 14 encuestados equivalente al 28% opina que el servicio que se le brindo fue malo. El cuadro N° 17 y el Grafico N° 14, se puede observar que 28 usuarios representado por 56% esperaron más de 60 minutos para ser atendidos, 16 usuarios que representan el 32% manifiestan que esperaron más de 30 minutos para ser atendido y 6 usuarios representado por el 12% dicen que tuvieron esperar menos de 30 minutos. El cuadro N° 18 y el Grafico N° 15, se puede observar que 24 usuarios representado por el 48% considera que el trato recibido por el personal es regular, 14 usuarios que representan el 28% manifiestan que el trato recibido por el personal es bueno y 12 usuarios representado por el 24% menciona que el trato recibido por el personal es malo. El cuadro N° 19 y el Grafico N° 16, se puede observar que 31 usuarios representado por el 62% considera el estado emocional del personal que le atendió es regular, 10 usuarios que representan el 20% manifiestan que el estado emocional del personal que le atendió es bueno y 09 usuarios representado por el 18% menciona que el estado emocional del personal que le atendió es malo. El cuadro N° 20 y el Grafico N° 17, se puede observar que 21 usuarios representado por el

42% considera que el grado de ausentismo del personal es regular, 19 usuarios que representan el 38% manifiestan que el grado de ausentismo del personal es alto y 10 usuarios representado por el 20% menciona que el grado de ausentismo del personal es bajo. El cuadro N° 21 y el Grafico N° 18, se puede observar que 30 usuarios representado por el 60% considera que no hubo personal brindando orientación e información a los usuarios, 15 usuarios que representan el 30% manifiestan que algunas veces hubo personal brindando orientación e información a los usuarios y 5 usuarios representado por el 10% menciona que si hubo personal brindando orientación e información a los usuarios. El cuadro N° 22 y el Grafico N° 19, se puede observar que 25 usuarios representado por el 50% considera que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue regular, 14 usuarios que representan el 28% manifiestan que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue alta y 11 usuarios representado por el 22% menciona que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue baja. El cuadro N° 23 y el Grafico N° 20, se puede observar que 39 usuarios representado por el 78% considera que si volvería a solicitar el servicio, 11 usuarios que representan el 22% manifiestan que no volvería a solicitar el servicio. El cuadro N° 24 y el Grafico N° 21, se puede observar el análisis de incidencia negativa, en primer lugar se tiene la eficacia con 30%, en segundo lugar, la satisfacción del usuario con el 22%, en tercer lugar se encuentra el trato con 24 % y en cuarto lugar el ausentismo con 20%.

Por lo tanto esta hipótesis queda aceptada.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron del presente trabajo de investigación son:

Enfocado en el objetivo 01

PRIMERA

Con relación al primer objetivo se concluye que los parámetros como; el conocimiento laboral, cumplimiento de funciones, clima laboral, remuneración y la mala distribución de carga influyen en el desempeño laboral del personal administrativo; según la encuesta realizada.

Enfocado en el objetivo 02

SEGUNDA

Las variables como la eficacia, el trato y la satisfacción del usuario influyen de manera significativa en la calidad de servicio; La mayoría de los usuarios manifestó que el trato es con indiferencia; el mayor porcentaje de usuarios manifestó que tuvieron que esperar más de 60 minutos para ser atendidos además de que algunos de ellos no se encontraban en su lugar de trabajo, todo esto refleja la calidad de servicio que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano ya que el desempeño laboral se ve relacionado de manera significativa con la calidad de servicio.

Enfocado en el objetivo 03

TERCERA

Los trabajadores administrativos no tienen capacitaciones ni talleres que sean de ayuda con las funciones que desempeñan, tampoco hay incentivos (gratificaciones) que ayuden en la motivación del trabajador.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda que los encargados del personal administrativo den una revisión y más atención en los parámetros que se encontraron, de tal manera que el desempeño laboral de los trabajadores pueda ser de manera eficiente; por lo que se podría implementar políticas antes de otorgar un ascenso laboral, se debe reconocer y otorgar un bono por el buen desempeño de las personas que cumplen con sus funciones.

SEGUNDA

Se recomienda que las autoridades de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, deben de organizar capacitaciones permanentes para el personal administrativo y que ellos tengan conocimiento, para de esta forma tener un personal actualizado constantemente, organizar charlas de información sobre los documentos de gestión, para que de esta forma el trabajador no solo tenga conocimiento del significado, sino para que conozca sus funciones y obligaciones al realizar sus actividades en la labor diaria.

TERCERA

Se recomienda reorientar la metodología de capacitación del personal administrativo y programar a través de la unidad encargada de ello, que permitan informarles permanentemente sobre la calidad de servicio y atención al cliente, de manera que se mejore paulatinamente la actitud del trabajador y se atienda correctamente al usuario, de esta forma se incrementaran los conocimientos y

habilidades del trabajador, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral para brindar un servicio de buena calidad.

REFERENCIAS

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

Benito, K. (2016). *Análisis del semespeño laboral del capital humano e incidencia en gestión financiera de la municipalidad de San Roman, periodo 2016*. Puno.

Bohidonder, S. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: Thomson Editores.

Chiavenato, I. (2001). *"Gestión de Recursos Humanos"*. Bogotá: Primera Edición.

Chiavenato, I. (2007). *"Administración de Recursos Humanos"*. Colombia: Quinta edición.

Curasi, I. (2014). *Capacitación y satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional del altiplano puno, periodo 2013 – 2014*. Puno.

Diaz, J. (2004). *Diccionario y manual de contabilidad y administración*. Lima: Tercera edición.

Guevara, E. (2014). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrital fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013-2014*. Puno.

Guilles, L. (2005). *"Alcanzar la calidad total"*. México: Editorial Trillas.

- Gutierrez, J. (2012). Analisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano, periodo 2012. Puno.
- Larico, R. (2015). *Factores Motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman - Juliaca - periodo 2014*. Perú.
- Lopez, M. (2016). *Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en el hospital regional manuel nuñez butron de la ciudad de puno periodo- 2005*. Lima.
- Martinez, F. (2000). *Inteligencia de servicios*. México: Grau-Hill.
- Viveros, J. (2002). *"Calidad y Servicio al cliente"*. México: Trillas.
- Wefter, W., & Keitch, D. (2001). *Administración de personal y recursos humanos*. México: 5ta edición.

ANEXOS

ANEXOS N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, periodo 2015-2016?	Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.	El deficiente desempeño laboral del personal administrativo, influye de manera negativa en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.	Vi: Desempeño laboral VD: Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de funciones Capacitación Trato 	<ul style="list-style-type: none"> Observación Encuestas Análisis Documentario Entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> Método Descriptivo Método analítico Método Deductivo
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Qué parámetros son necesarios para determinar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar los parámetros de mayor influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.	HIPOTESIS ESPECIFICA Los parámetros como el conocimiento laboral, cumplimiento de funciones, clima laboral, remuneración y la mala distribución de carga influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.	VARIABLES Vi: Conocimiento laboral, ausentismo, clima laboral, remuneración, distribución de carga. VD: desempeño laboral	INDICADORES <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento laboral Ausentismo Clima laboral Remuneración Distribución de carga laboral 	INSTRUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> Encuestas observación Análisis documentario entrevistas 	METODOLOGIA <ul style="list-style-type: none"> Método Descriptivo Método analítico Método Deductivo
¿Cuáles son las variables más determinantes en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno?	Determinar cuáles son las variables más influyentes en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.	La variables como la eficacia, el trato y la satisfacción del usuario influyen de manera significativa en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.	Vi: eficacia, trato y satisfacción del usuario. VD: Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> eficacia Trato Satisfacción del usuario ausentismo 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas observación Entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> Método Descriptivo Método analítico Método Deductivo
¿Cuáles son las posibles alternativas de solución para el mejor desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano?	Proponer alternativas para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno					

ANEXO N° 2

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA UNVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO

ESTUDIANTES	¿Con qué eficacia realizaron el servicio que solicitó?	¿En cuánto tiempo realizaron el servicio que usted solicitó?	¿Cómo califica usted el trato brindado por el personal?	¿Cómo observó usted el estado emocional del personal que lo atendió?	¿Qué grado de ausentismo del personal observó al requerir algún servicio?	¿Hubo personal brindando orientación e información a los usuarios?	¿Cuál es su grado de satisfacción por la atención que le brindaron?	¿Volvería a solicitar el servicio?	¿Con qué frecuencia observa usted que se da el ausentismo?	¿Como considera el grado de conocimiento sobre las funciones que realiza el personal administrativo?
ESTUDIANTE 1	Alta	Más de 60 minutos	Regular	Malo	Baja	Algunas veces	Alta	No	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 2	Regular	Más de 60 minutos	Regular	Regular	Alto	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 3	Alta	Más de 60 minutos	Regular	Bueno	Regular	Si	Regular	No	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 4	Baja	menos de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 5	Alta	Más de 60 minutos	Malo	Malo	Alto	No	Alta	No	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 6	Alta	Más de 60 minutos	Malo	Regular	Baja	Algunas veces	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 7	Baja	Más de 60 minutos	Regular	Bueno	Regular	No	Regular	Si	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 8	Alta	menos de 30 minutos	Regular	Regular	Alto	Algunas veces	Alta	Si	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 9	Baja	Más de 60 minutos	Regular	Bueno	Alto	No	Alta	No	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 10	Alta	menos de 30 minutos	Regular	Regular	Baja	No	Regular	Si	Regular	Bueno
ESTUDIANTE 11	Baja	Más de 60 minutos	Malo	Malo	Regular	Algunas veces	Alta	Si	Regular	Bueno
ESTUDIANTE 12	Alta	Más de 60 minutos	Malo	Bueno	Alto	No	Regular	No	Regular	Regular
ESTUDIANTE 13	Regular	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	No	Regular	Si	Bajo	Regular

ESTUDIANTE 14	Alta	Más de 60 minutos	Regular	Regular	Regular	Alto	Algunas veces	Regular	Si	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 15	Regular	Más de 60 minutos	Regular	Malo	Regular	Regular	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 16	Alta	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	Regular	No	Regular	Si	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 17	Regular	Más de 60 minutos	Malo	Regular	Regular	Alto	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 18	Regular	Más de 60 minutos	Malo	Regular	Regular	Alto	No	Regular	No	Regular	Regular
ESTUDIANTE 19	Baja	Más de 60 minutos	Malo	Bueno	Regular	Alto	Algunas veces	Baja	No	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 20	Regular	Más de 60 minutos	Malo	Regular	Regular	Alto	Algunas veces	Alta	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 21	Baja	Más de 60 minutos	Regular	Malo	Regular	Regular	Si	Baja	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 22	Alta	menos de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	Regular	No	Baja	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 23	Regular	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	Regular	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 24	Alta	Más de 60 minutos	Malo	Bueno	Regular	Baja	Algunas veces	Baja	No	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 25	Regular	Más de 30 minutos	Malo	Regular	Regular	Alto	Algunas veces	Alta	Si	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 26	Alta	Más de 60 minutos	Bueno	Regular	Regular	Alto	No	Regular	Si	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 27	Baja	Más de 60 minutos	Bueno	Bueno	Bueno	Baja	No	Alta	Si	Regular	Bajo
ESTUDIANTE 28	Regular	Más de 30 minutos	Bueno	Malo	Regular	Regular	Algunas veces	Baja	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 29	Baja	menos de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	Alto	No	Baja	Si	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 30	Alta	Más de 30 minutos	Bueno	Regular	Regular	Alto	Algunas veces	Alta	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 31	Regular	Más de 60 minutos	Regular	Regular	Regular	Alto	Si	Regular	Si	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 32	Alta	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	Regular	No	Baja	Si	Bajo	Bajo
ESTUDIANTE 33	Regular	Más de 60 minutos	Bueno	Regular	Regular	Baja	Algunas veces	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 34	Alta	Más de 30 minutos	Malo	Regular	Regular	Regular	No	Regular	Si	Regular	Regular

ESTUDIANTE 35	Regular	Más de 60 minutos	Bueno	Bueno	Regular	Algunas veces	Baja	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 36	Regular	Más de 60 minutos	Bueno	Bueno	Regular	Algunas veces	Alta	No	Regular	Regular
ESTUDIANTE 37	Alta	Más de 30 minutos	Bueno	Regular	Baja	No	Alta	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 38	Alta	Más de 60 minutos	malo	Regular	Alto	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 39	Alta	Más de 30 minutos	Bueno	Malo	Regular	Si	Baja	No	Regular	Regular
ESTUDIANTE 40	Regular	Más de 60 minutos	Bueno	Bueno	Alto	Algunas veces	Regular	Si	Bajo	Bajo
ESTUDIANTE 41	Alta	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	No	Baja	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 42	Regular	Más de 60 minutos	Bueno	Malo	Baja	No	Alta	Si	Bajo	Bajo
ESTUDIANTE 43	Alta	Más de 30 minutos	Bueno	Regular	Regular	No	Regular	Si	Bajo	Bajo
ESTUDIANTE 44	Alta	Más de 60 minutos	Regular	Regular	Alto	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 45	Alta	Más de 60 minutos	Bueno	Regular	Regular	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 46	Regular	menos de 30 minutos	Bueno	Regular	Alto	No	Alta	Si	Bajo	Regular
ESTUDIANTE 47	Alta	Más de 60 minutos	Regular	Malo	Baja	No	Regular	No	Regular	Regular
ESTUDIANTE 48	Regular	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Alto	No	Regular	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 49	Regular	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Regular	No	Baja	Si	Regular	Regular
ESTUDIANTE 50	Alta	Más de 30 minutos	Regular	Regular	Baja	Si	Alta	Si	Regular	Regular

ANEXO N° 3

ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO

	¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre sus funciones?	¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre el ROF, MOF y CAF?	¿Con qué frecuencia observa usted que se da el ausentismo en su centro de trabajo?	¿En su centro de trabajo se controla el ausentismo o del personal?	¿Cómo es la relación con el personal de la institución donde trabaja?	¿Se siente cómodo en la institución donde trabaja?	¿Cómo considera su remuneración en función a la labor que desempeña?	¿Recibe usted incentivos por la labor realizada en su trabajo?	¿Cómo considera la distribución de carga laboral entre el personal de su institución?	¿Siente que le dan más trabajo del que le corresponde?
UNIDAD ORGANICA 1	Bajo	Regular	Baja	No	Buena	Si	Mala	No	Buena	No
UNIDAD ORGANICA 2	Alto	Regular	Alta	Algunas veces	Buena	Si	Regular	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 3	Alto	Alto	Baja	Si	Buena	Si	Regular	No	Regular	No
UNIDAD ORGANICA 4	Alto	Alto	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Regular	No	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 5	Regular	Regular	Baja	Algunas veces	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 6	Alto	Regular	Baja	Algunas veces	Regular	Si	Buena	Si	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 7	Regular	Alto	Baja	Si	Regular	Si	Buena	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 8	Alto	Alto	Baja	Si	Regular	Si	Buena	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 9	Regular	Alto	Baja	Si	Regular	Si	Regular	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 10	Bajo	Alto	Baja	Si	Buena	Si	Mala	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 11	Regular	Alto	Alta	Si	Buena	Si	Regular	No	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 12	Alto	Alto	Baja	Si	Buena	Si	Buena	No	Regular	Si

UNIDAD ORGANICA 13	Alto	Regular	Baja	Si	Buena	Si	Buena	No	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 14	Regular	Regular	Regular	Si	Buena	No	Buena	No	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 15	Alto	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Mala	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 16	Regular	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Mala	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 17	Alto	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Regular	Si	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 18	Regular	Regular	Baja	Si	Buena	Si	Buena	Si	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 19	Regular	Bajo	Alta	Algunas veces	Buena	Si	Regular	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 20	Regular	Alto	Baja	Si	Buena	Si	Regular	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 21	Alto	Alto	Baja	Si	Regular	Si	Buena	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 22	Alto	Alto	Baja	Si	Regular	Si	Buena	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 23	Alto	Alto	Regular	Si	Regular	Si	Buena	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 24	Alto	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 25	Bajo	Bajo	Regular	Si	Regular	No	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 26	Regular	Regular	Baja	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 27	Alto	Alto	Baja	Si	Buena	Si	Mala	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 28	Alto	Alto	Alta	Si	Buena	Si	Buena	No	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 29	Regular	Alto	Baja	Si	Buena	Si	Buena	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 30	Alto	Alto	Regular	Si	Buena	Si	Buena	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 31	Regular	Bajo	Regular	Si	Buena	Si	Regular	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 32	Alto	Alto	Regular	Si	Buena	Si	Regular	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 33	Alto	Alto	Regular	Si	Buena	Si	Regular	No	Buena	Si

UNIDAD ORGANICA 34	Alto	Alto	Baja	Si	Buena	Si	Regular	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 35	Regular	Alto	Alta	Algunas veces	Buena	Si	Mala	Si	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 36	Alto	Regular	Baja	No	Buena	Si	Mala	Algunas veces	Buena	No
UNIDAD ORGANICA 37	Alto	Regular	Baja	No	Regular	No	Mala	No	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 38	Alto	Regular	Baja	Algunas veces	Regular	Si	Regular	No	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 39	Regular	Regular	Alta	Si	Regular	Si	Mala	No	Alto	Si
UNIDAD ORGANICA 40	Alto	Alto	Baja	Algunas veces	Mala	Si	Buena	No	Alto	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 41	Regular	Alto	Regular	Si	Buena	Si	Buena	No	Alto	Si
UNIDAD ORGANICA 42	Bajo	Alto	Regular	Si	Buena	Si	Buena	Si	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 43	Regular	Alto	Regular	Si	Buena	Si	Regular	Si	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 44	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Mala	Si	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 45	Alto	Bajo	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Mala	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 46	Regular	Alto	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Mala	Algunas veces	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 47	Alto	Alto	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 48	Regular	Alto	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Mala	No	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 49	Regular	Alto	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Buena	No	Mala	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 50	Alto	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Buena	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 51	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Buena	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 52	Alto	Regular	Regular	Si	Mala	Si	Regular	No	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 53	Regular	Regular	Baja	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 55	Regular	Regular	Baja	Si	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Si

UNIDAD ORGANICA 56	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 57	Bajo	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Mala	No	Regular	Algunas veces	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 58	Regular	Regular	Regular		Regular	No	Regular	No	Regular		Regular	
UNIDAD ORGANICA 59	Alto	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Regular	No	Regular	Algunas veces	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 60	Alto	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	No	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 61	Regular	Alto	Regular	Si	Regular	Si	Buena	No	Regular	Si	Alto	Si
UNIDAD ORGANICA 62	Alto	Alto	Alto	Si	Mala	Si	Buena		Regular	Si	Alto	Si
UNIDAD ORGANICA 63	Regular	Regular	Alto	Algunas veces	Buena	Si	Buena	Algunas veces	Regular	Alto	Alto	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 64	Regular	Regular	Alto	Si	Buena	Si	Mala	Si	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 65	Alto	Regular	Regular	Algunas veces	Buena	Si	Regular	Si	Regular	Algunas veces	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 66	Regular	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Regular	No	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 67	Regular	Regular	Bajo	Algunas veces	Buena	Si	Buena	No	Regular	Algunas veces	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 68	Alto	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Buena	No	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 69	Alto	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Buena	No	Bajo	Si	Bajo	Si
UNIDAD ORGANICA 70	Regular	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Regular	No	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 71	Alto	Alto	Regular	Si	Buena	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 72	Bajo	Regular	Regular	Si	Buena	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	No
UNIDAD ORGANICA 73	Regular	Regular	Bajo	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 74	Regular	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Regular	No	Regular	Algunas veces	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 75	Regular	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Mala	No	Regular	Algunas veces	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 76	Regular	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	Si	Regular	No	Regular	Algunas veces	Buena	Algunas veces

UNIDAD ORGANICA 77	Regular	Regular	Regular	Algunas veces	Regular	No	Mala	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 78	Regular	Alto	Regular	Algunas veces	Regular	No	Buena	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 79	Bajo	Alto	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Si	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 80	Regular	Alto	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Si	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 81	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Si
UNIDAD ORGANICA 82	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 83	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Mala	No	Regular	Si
UNIDAD ORGANICA 84	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	No	Mala	Si
UNIDAD ORGANICA 85	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	No	Regular	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 86	Regular	Bajo	Regular	Si	Regular	Si	Mala	No	Mala	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 87	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	No	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 88	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Mala	Si	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 89	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Regular	Si	Buena	Algunas veces
UNIDAD ORGANICA 90	Regular	Regular	Regular	Si	Regular	Si	Mala	Si	Buena	Si

ANEXO N° 04

ENCUESTA ESTRUCTURADA

ENCUESTA N° 01 A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FECHA: _____

CONDICION: _____

CARGO: _____

I. INTRODUCCIÓN:

El propósito de este cuestionario es conocer sus ideas y opiniones sobre aspectos importantes del trabajo en la institución donde trabaja. Al respecto pueden existir distintas opiniones, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS.

Lo que se pretende obtener es su opinión personal y sincera, basada en su propia experiencia. Toda información que nos proporcione es **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL**, ya que su cuestionario será analizado por personas ajenas a la institución. Además, los resultados no tiene valor individual, sino en el conjunto.

Agradecemos desde ya su disposición por colaborar en esta investigación.

DESEMPEÑO LABORAL

1. ¿Cómo calificaría usted, el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo?

Deficiente

Bueno

Regular

Excelente

2. ¿Cree usted que el desempeño laboral influye en la calidad de servicio que brinda a los usuarios?

Si ()

Algunas veces ()

No ()

CONOCIMIENTO LABORAL

¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre sus funciones?

Alto ()

Regular ()

Bajo ()

¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre el ROF, MOF y CAF?

Alto ()

Regular ()

Bajo ()

AUSENTISMO

¿Con qué frecuencia observa usted que se da el ausentismo en su centro de trabajo?

Alta ()

Regular ()

Baja ()

¿En su centro de trabajo se controla el ausentismo del personal?

Si ()

Algunas veces ()

No ()

CLIMA LABORAL

¿Cómo es la relación con el personal de la institución donde trabaja?

Buena () Regular () Mala ()

¿Se siente cómodo en la institución donde trabaja?

Si () No ()

REMUNERACION

¿Cómo considera su remuneración en función a la labor que desempeña?

Buena () Regular () Mala ()

¿Recibe usted incentivos por la labor realizada en su trabajo?

Si () Algunas veces () No ()

DISTRIBUCION DE CARGA LABORAL

¿Cómo considera la distribución de carga laboral entre el personal de su institución?

Buena () Regular () Mala ()

¿Siente que le dan más trabajo del que le corresponde?

Si () Algunas veces () No ()

ANEXO N° 05**ENCUESTA N° 02 A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL ALTIPLANO****I. INTRODUCCIÓN:**

El propósito de este cuestionario es conocer sus ideas y opiniones sobre aspectos importantes del trabajo en la institución donde trabaja. Al respecto pueden existir distintas opiniones, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS.

Lo que se pretende obtener es su opinión personal y sincera, basada en su propia experiencia. Toda información que nos proporcione es **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL**, ya que su cuestionario será analizado por personas ajenas a la institución. Además, los resultados no tiene valor individual, sino en el conjunto.

Agradecemos desde ya su disposición por colaborar en esta investigación.

EFICACIA

¿Con qué eficacia realizaron el servicio que solicitó?

Alta () Regular () Baja ()

¿En cuánto tiempo realizaron el servicio que usted solicitó?

Menos de 30 minutos () Más de 30 min () Más de 60 minutos
()

TRATO

¿Cómo califica usted el trato brindado por el personal?

Bueno () Regular () Malo ()

¿Cómo observó usted el estado emocional del personal que lo atendió?

Bueno () Regular () Malo ()

AUSENTISMO

¿Qué grado de ausentismo del personal observó al requerir algún servicio?

Alto () Regular () Bajo ()

¿Hubo personal brindando orientación e información a los usuarios?

Si () Algunas veces () No ()

SATISFACCION DEL USUARIO

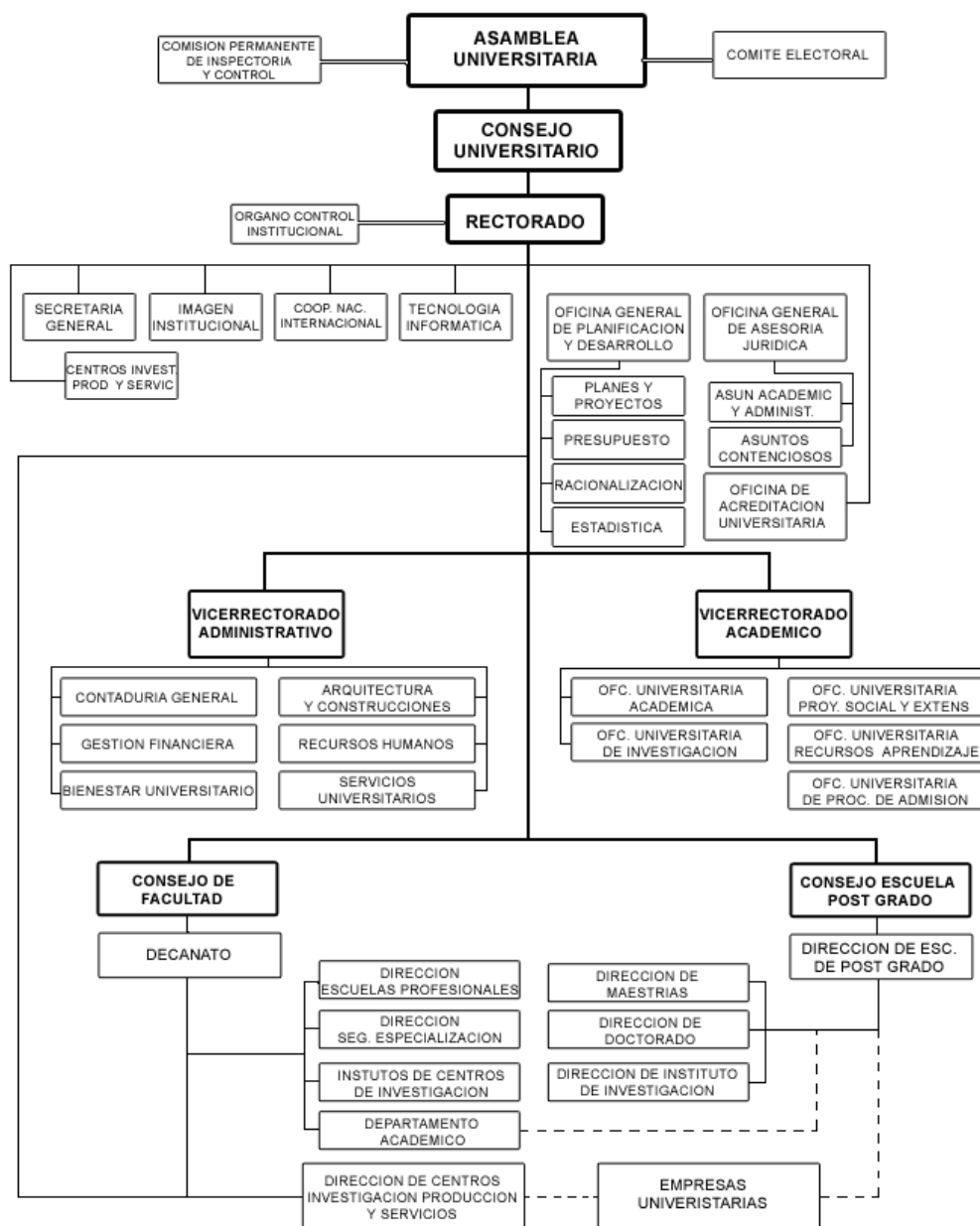
¿Cuál es su grado de satisfacción por la atención que le brindaron?

Alta () Regular () Baja ()

¿Volvería a solicitar el servicio?

Si () No ()

ANEXO N° 06
ORGANIGRAMA



ANEXO N° 07

**REMUNERACION PROMEDIO DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

GRUPO	REMUNERACION
Funcionario	1300.00
profesional	1050.00
técnico	980.00
auxiliar	930.00

FUENTE: PLANILLAS DE PAGOS

ANEXO N° 8

CUADRO ORGÁNICO DE ASIGNACIÓN

N°	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERATIVO	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente Ordinario	Mayta Quispe, Julio
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Yucra Garnica, Irma (STA)
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Machaca Mendoza, Efraín
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Castillo Pacompia Ramón
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. de Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca II	STB	Atención turno mañana	Perez Durand, Guillermo
6	Operador PAD I	STC	Atención turno tarde	Cayo Garate, Martín
7	Técnico en Biblioteca III	STA	Biblioteca Topografía	Mindani Bernejo, Maria Olinda
COORDINACION DE LABORATORIOS				
8	Especialista Administrativo I	SPE	Laborat. Topografía	Mendoza Pino, José Filiberto
9	Especialista Administrativo I	SPC	Laborat. Agronomía	Dueñas Dueñas, Felix Amadeo
10	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Agroindustrias	Aroni Acero, Rufino
11	Técnico en Laboratorio III	STA	Agron.-Fisiología Vegetal	Vilchez Pacuri, Leon Marcial
12	Técnico en Laboratorio III	STA	Agroind. Evaluac.Nutric.	Arpasi Alca, Oswaldo
13	Técnico en Laboratorio II	STB	Agroind. Microbiología	Condori Silva, Pablo Benjamin
14	Técnico en Laboratorio II	STB	Agroind. Semillas	Dueñas Quispe, Luciano J.
15	Técnico en Laboratorio II	STB	Agron. Entomopatogenos	Apaza Condori, Julian
16	Técnico en Laboratorio II	STB	Agron. Suelos, Abonos,...	Fernandez Calloapaza, Benito
17	Técnico en Laboratorio II	STB	Agron. Suelos, Abonos,...	Ticona Cruz, Marcelino (STC)
18	Técnico en Laboratorio I	STC	Agron. Fitopatología	Coila Humpiri, Felix
19	Técnico en Laboratorio I	STC	Agron. Pastos y Forrajes	Colque Quispe, Cecilio
20	Técnico en Laboratorio I	STC	Agron. Planta Piloto Alim.	Vargas Mamani, Hugo
21	Técnico en Laboratorio I	STC	Agroind. Proces Agroind	Tique Chambilla, Germán
22	Asistente Administrativo I	SPE	Agron. Botánica Taxonom.	Yucra Condori, Juan
23	Auxiliar de Laboratorio III	SAA	Agron. Semilla papas.	Carreon Coila, Nemesio Vicente
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
24	Operador PAD III	STA	Atención turno mañana	Ponce Huarcaya, Juan
25	Operador PAD III	STA	Atención turno tarde	Quispe Chalco, Gabino
ESCUELA PROFESIONAL DE ING. AGRONOMICA				
26	Oficinista I	SAC	Secretaria de Escuela Profesional	VERASTEGUI CONTRERAS, JOSEFA (contrato)
ESCUELA PROFESIONAL DE ING. TOPOGRAFICA				
27	Secretaria III	STA	Secretaria de Escuela Profesional	Galvez Morales, Marleny
ESCUELA PROFESIONAL DE ING. AGROINDUSTRIAL				
28	Oficinista I	SAC	Secretaria de Escuela Profesional	ARPI ARPITA, NOEMI (contrato)

4.2. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y Z.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNER	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Urviola Sanchez, Martin
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Monroy Rojas, Elizabeth
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Velasquez Paco, Yolanda
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Quispe Chipana, Carlos W.
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención préstamos	Yucra Condori, Samuel.
COORDINACION DE LABORATORIOS				
6	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Fibras	Ancco Tacca, Angel
7	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Histología	Mamani Quispe, Gil Hermogenes
8	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Nutrición	Qusipe Asqui, Miguel
9	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Parasitología	Quispe Castro, Román
10	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Anatomía	Condori Chipana, Patricio
11	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Clínico	Flores Velasquez, Vicente A.
12	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Bioquímica	Chaiña Vargas, Martin
13	Técnico en Laboratorio II	STB	Granja Animales Menores	Apaza Chaiña Tomas (STB)
14	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Bromatología	Quispe Quispe, Jacinto
15	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Cirugía	Quipe Vilcapaza, Marcelino
16	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Farmacología	Nina Medina, Severo
17	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Fisiología	Pinto Ccahuana, Froilan Gerardo
18	Asistente Administrativo I	SPE	Laborat. Cirugía	Chahuares Vilca, Mariano Felix
19	Auxiliar de Laboratorio III	SAA	Laborat. Patología	Quispe Quispe, Sergio
20	Auxiliar de Laboratorio I	SAC		Valdez Alca, Jorge (SAE)
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
21	Operador PAD III	STA	Atención y Control equipos	Romero Dueñas, Benjamin
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA				
22	Secretario III	STB	Secretario Escuela Profesional	Anahua Canqui, Andres

4.3. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE INGENIERIA ECONOMICA.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNER	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Yapuchura Saico, Cristobal
1	Secretaria I	SF2	Secretaria de Decanto	Salazar Villasante, Karin
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Riquelme Roque, Guillermina
3	Trabajador en Servicios III	SAA	Conserje	Choque Flores, Adrián
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Mamani Ccopa, Félix Alberto
6	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno tarde	Cahuapaza Cauna, Crisostomo
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
7	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAC	Atención turno mañana	
8	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAC	Atención turno tarde	Pari Quispe; Jesús
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA				
9	Secretario III	STA	Secretario Escuela Profesional	Flores López, Guillermo.

4.4. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNER	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Espillico Chique, Antonio
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Uria Villegas, Betzabé Elena
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Humpiri Tisnado, Eleodoro L.
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Condori Cruz, Victor
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
5	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Callacondo Quispe, Samuel
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
6	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Cama Quispe, Inocencio
7	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno tarde	Zapana Quispe, Nicolás Domingo
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
8	Operador PAD III	STA	Atención turno mañana	Quispe Apaza, Eleuterio
9	Operador PAD I	STC	Atención turno tarde	Supo Quispe, Sergio Melquiades
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES				
10	Secretario III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Segovia Fuentes, Justina
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION				
11	Secretario III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Chávez Cutimbo, Saúl
12	Operador PAD II	STB	Atención Cómputo Escuela	Guerra Quispe, Arturo

4.5. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE ENFERMERÍA.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNER	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Jara Zevallos, William
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Pastor Arias, Yani
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Aguilar Velasquez, Aurelia
3	Trabajador de Servicios I	STC	Conserje	Ancco Velasquez, Juan F.
4	Oficinista I	SAC	Secretaria Coord. Investigación	HUAITALLA PAREDES, MARIA ELENA (contrato)
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Tapia Canllahua, Andres
6	Técnico en Biblioteca I	STC	Atención turno tarde	Mamani Villahermosa, Juan
COORDINACION DE LABORATORIOS				
7	Técnico en Laboratorio III	STA	Atención y Control equipos	Monroy Venegas, Pablo
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
8	Operador PAD I	STC	Atención y Control equipos	Tito Larico, Graciano G.
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA.				
9	Especialista Administrativo II	SPB	Secretaria Escuela Profesional	Nina Huanca, Mario

4.6. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNER	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Avila Cazorla, Mery Yolanda
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Carlos Luna, Delia Herminia
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Maquera Sanchez, Cruz Rosario
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Ruelas Huanca, Ricardo
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Medina Astete, Felix Zenon
6	Técnico en Biblioteca I	STC	Atención turno tarde	Palero Condori, Florencio
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
7	Analista del Sistema PAD I	SPE	Atención y Control equipos	Apaza Aruquipa, Julio Santiago
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL				
8	Secretario III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Adco Quispe, domingo

4.7. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE INGENIERIA DE MINAS.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERATIVO	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Cuentas Alvarado, Mario
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Ochoa Carreon, Doris B.
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Nina Salas, Beatriz Magina
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Torres Ccopa, César
4	Oficinista I	SAC	Secretaria Coord. Investigación	MARCAVILLACA CHURA, FRIDA (contrato)
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Nina Panta, Rosario Gladys
6	Técnico en Biblioteca I	STC	Atención turno tarde	Humpiri Choque, Julio
COORDINACION DE LABORATORIOS				
7	Especialista Administrativo I	SPC		Laura Arpasi, Luis
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
8	Técnico Administrativo I	STC	Atención turno mañana	Tintaya Morocco, Anastacio F.
9	Operador PAD II	STB	Atención turno tarde	Ignacios Ccama, Geroncio
10	Auxiliar de Laboratorio I	SAC		Coaquira Gomez, Ricardo
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE MINAS				
11	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Vilca Salas, Ayde Cristina

4.8. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUN	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Enriquez Salas, Porfirio
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Flores Bustinza, Cristina Araceli
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Cahuana Mamani, Rosa
3	Técnico Administrativo III	STA	Coordinación Académica	Flores Cusi, Tadea Irma
4	Técnico Administrativo III	STA	Conserje	Chili Zamata, Doroleo Gabino
5	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
6	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Rivera Sosa, Vicente
7	Técnico en Biblioteca I	STC	Atención turno tarde	Castillo Yucra, Valentín
COORDINACION DE LABORATORIOS				
8	Técnico en Laboratorio III	STA	Atención turno mañana	Apaza Condori, Alberto Emilio
9	Técnico en Laboratorio III	STA	Atención turno tarde	Cruz Alejo, Hugo
10	Auxiliar de Laboratorio I	SAC		Mamani Paco, Antonio
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
11	Analista de Sistema PAD II	SPB	Atención y Control de equipos	Chahuares Flores, Fredy
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA				
12	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Martinez Charaja, Martha
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN				
13	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Arela Flores, Agripina
ESCUELA PROFESIONAL DE ANTROPOLOGIA				
14	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Venegas Calumani, Lucila
ESCUELA PROFESIONAL DE ARTE				
15	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	Monzón Aparicio, Gladys
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO				
16	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	Noblega Reynoso, Gustavo
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES				
17	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Nina Mamani, Victor Rolando

4.9. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNER	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Romero Torres, Maria Trinidad
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Bustinza Quispe, Rosa Adela
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Zarate Velarde, Doris Rosario
3	Técnico Administrativo III	STA	Conserje	Sardon Ramos, Fausto Pablo
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca I	STC	Atención préstamo de textos	Quispe Quispe, Jacinto
COORDINACION DE LABORATORIOS				
6	Especialista Administrativo III	SPB		Rossel Fernández, José A.
7	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Bioquímica	Arpasi Vilca, Braulio T.
8	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Microb. Clínica	Teves Alejo, Leonidas
9	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Microb. Biotec.	Condori Mamani, Meliton
10	Técnico en Laboratorio I	STA	Laborat. Gabinet.Zoolog.	Ordoñez Llanos, Gregorio
11	Técnico en Laboratorio I	STA	Laborat. Pesquería	Pérez Pino, Hugo
12	Técnico en Laboratorio I	STA	Laborat. Biología	Huarachi Pérez, Francisco
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
13	Operador PAD II	STB	Atención y Control equipos	Machaca Flores, Fidel R.
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS BIOLÓGICAS.				
14	Oficinista III	SAA	Secretaria Escuela Profesional	Calisaya Arizabal, Beatriz

4.10. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE CS. DE LA EDUCACIÓN.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERAT	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Monroy Gallegos, Samuel
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Humpiri Morales, Hilda
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Tavera Tapia, Roxana Lourdes
3	Especialista Administrativo I	SPC	Coordinación Académica	Yucra Yucra, Bernardino
4	Técnico Administrativo III	STA	Conserje	Luque Luque, Wilfredo
5	Técnico Administrativo I	STC	impresiones	Apaza Condori, Fidel Marcos
6	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
7	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Mendizabal Rojas, Jaime
8	Técnico en Biblioteca I	STC	Atención turno tarde	Barra Suni, Roberto
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
9	Analista del Sistema PAD I	SPC	Atención turno mañana	Mamani Choque, Demetrio
10	Operador PAD I	STC	Atención turno tarde	Lopez Ruelas, Marco Antonio
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION SECUNDARIA.				
11	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	CAS
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION PRIMARIA				
12	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Blanco Butron, Judith
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION INICIAL				
13	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Medina Mamani, Petronila
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION FISICA				
14	Oficinista I	SAC	Secretaria Escuela Profesional	NUNEZ QUIROGA, MILAGRO PATRICIA (contrato)

4.11. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE ING. ESTADISTICA E INF.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERA	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Ibañez Quispe, Vladimiro
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Ortega Bedregal, María Jaqueline
2	Especialista Administrativo IV	SPC	Coordinación Académica	Ramos Cruz Julio Rolando
3	Trabajador de Servicios III	SAA	Conserje	Quispe Fernández, Augusto
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención y préstamo textos	Serruto Zea, Isabel Cristina
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
6	Operador PAD I	STC	Atención turno mañana	Condori Cruz, José
7	Auxiliar del Sistema Administrativo I	SAC	Atención turno tarde	Coronado Álamo, Walter
ESCUELA PROFESIONAL DE ING. ESTADISTICA E INFORMATICA				
8	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Mamani Quispe, Ygnacio

4.13. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE CS. JURIDICAS Y POLIT.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERAT	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Valdez Peñaranda, Jovin
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Romero Barriga, Liliana
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Espezua Bustinza, Lina Luz
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Choque Aruquipa, Guillermo
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno mañana	Córdova Díaz, Georgina Manuela
6	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención turno tarde	García Ccoa, Alejandro
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
7	Operador PAD II	STB	Atención y control equipos	López Quispe, Angel Rosendo
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO				
8	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Espinoza de Romero, Edith Ercilla

4.14. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERAT	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Aparicio Aragon, Walter
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Valenzuela Arias, Rosario Cármen
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Cornejo Apaza, Victor
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Anccasi Paccori, Plácido
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Auxiliar de Biblioteca I	SAC	Atención y préstamo textos	Atoche Zárate, Brucela
COORDINACION DE LABORATORIOS				
6	Técnico en Laboratorio III	STA	Laboratorio de	Cahuana Nina, Félix
7	Técnico en Laboratorio I	STC	Laboratorio de	Checalla Gomez, Hemenegildo
8	Técnico en Laboratorio I	STC	Laboratorio de	Garnica Colque, Teófilo
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
9	Técnico Administrativo III	STA	Atención y control de equipos	Pérez Pari, Julio Elias
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA QUIMICA				
10	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	Mamani Castillo, Percy Luis

4.12. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE ING. GEOLOGICA Y METAL.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERAT	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Gallegos Pasco, Pedro
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Mamani Castillo, Modesta L. (STA)
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Cutipa Condemayta, Percy A. (STA)
3	Trabajador de Servicios III	SAA	Conserje	Arias Pari, Eleuterio
4	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAC	Conserje	MONTALICOS FELICIANO, HUGO (contrato)
5	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
6	Bibliotecario I	SPC	Atención turno mañana	Chura Mamani, Florentino Hugo
7	Auxiliar Biblioteca I	SAC	Atención turno tarde	SUPO CONDORI, JUSTINA SIXTA (contrato)
COORDINACION DE LABORATORIOS				
8	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Metalúrgica	Pérez Durand, Eduardo
9	Auxiliar de Laboratorio III	SAA	Laborat. Geología	Garnica Colque, Tomas
10	Auxiliar de Laboratorio I	SAC	Laborat. Tiquillaca	Apaza Cuenta, Natalio
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
11	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAA	Atención y control de equipos	Sánchez Bedoya, Juan
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA GEOLOGICA				
12	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	Ayllon Amasifuen, Juana
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA METALURGICA				
13	Secretaria IV	SF2	Secretaria Escuela Profesional	Lazo Samos, Rosa Agustina

4.17. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE ING. CIVIL Y ARQUIT.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNER	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Zapana Quispe, Eliseo
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Tejada Zea, Ruth Morayma
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Valeriano Apaza, Ines
3	Trabajador de Servicios I	SAC	Conserje	Surco Atencio, Oscar Silverio
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca II	STB	Atención y préstamo textos	Mamani Vargas, Cleto Marcelino
COORDINACION DE LABORATORIOS				
6	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Física	Portugal Sosa, Aurelio Edilberto
7	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Civil Topograf.	Cruz Perez, Eluvio
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
8	Asistente Administrativo I	SPC	Atención turno mañana	Lipa Vargas, Juan
9	Operador PAD I	STC	Atención turno tarde	Apaza Velásquez, Eloy
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA CIVIL				
10	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Cahuana Flores, Oscar
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA Y URBANISMO				
11	Secretaria III	STA	Secretaria Escuela Profesional	Aceituno Vargas, Rosa María
ESCUELA PROFESIONAL DE FISICO MATEMATICO				
12	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	Condori Pari, Francisco Pablo

4.15. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERAT	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Begazo Miranda, José O.
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Garnica Fernández, Inés G.
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Guerra Mamani, Ulda Consuelo
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Benavente Quispe, Edmundo
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca III	STA	Atención y préstamo textos	Quispe Choque, Juan Francisco
COORDINACION DE LABORATORIOS				
6	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Clínico	Laura Pinazo, Felipe
7	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Nutric. Humana	Huacani Huacani, Enrique
8	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Nutric. Humana	Flores Rodríguez, Herbert
CLINICA ODONTOLOGICA				
9	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAC	Clinica Odontológica	Cama Gonzales, Alberto
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
10	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAC	Atención y Control equipos	Quispe Chura, Genaro
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA				
11	Oficinista I	SAC	Secretaria Escuela Profesional	MAMANI YEPEZ, MAGALY SANDRA (contrato)
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICION HUMANA				
12	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	Charca Pineda, David

4.18. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE MEDICINA HUMANA.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERAT	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Salas Portocarrero, Julián
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Ontiveros Robles, Cármen
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Gonzales Ordoñez, Rosa
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Omachea Pinto, Buenaventura
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca I	STC	Atención y préstamo textos	Monzón Rojas, Julio Lorenzo
COORDINACION DE LABORATORIOS				
6	Especialista Administrativo I	SPC		Palacios Frisancho, Balbino
7	Técnico en Laboratorio III	STA		Borda Carreon, Agape G.
8	Técnico en Laboratorio I	STC	Laboratorio HMNB	Bustinsa Quisocala, Felipe
9	Técnico en Laboratorio I	STC		Ccama Cruz, Giuliana Edris (contrato)
10	Auxiliar de Laboratorio III	SAA	Laboratorio Anfiteatro	Cruz Apaza, Cesario S.
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
11	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAC	Atención y control equipos	Yucra Mamani, Efrain
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA				
12	Secretaria II	STB	Secretaria Escuela Profesional	Pérez Quispe, Brígida Pelagia

4.19. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE ING. MECANICA ELECTRICA, ELECTRÓNICA Y SISTEMAS.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERAT	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente	Gallegos Pasco, Pedro
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Mamani Castillo, Modesta L. (STA)
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Cutipa Condemayta, Percy A. (STA)
3	Trabajador de Servicios III	SAA	Conserje	Arias Pari, Eleuterio
4	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAC	Conserje	MONTALICOS FELICIANO, HUGO (contrato)
5	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
6	Bibliotecario I	SPC	Atención turno mañana	Chura Mamani, Florentino Hugo
7	Auxiliar Biblioteca I	SAC	Atención turno tarde	SUPO CONDORI, JUSTINA SIXTA (contrato)
COORDINACION DE LABORATORIOS				
8	Técnico en Laboratorio I	STC	Laborat. Metalúrgica	Pérez Durand, Eduardo
9	Auxiliar de Laboratorio III	SAA	Laborat. Geología	Garnica Colque, Tomas
10	Auxiliar de Laboratorio I	SAC	Laborat. Tiquillaca	Apaza Cuenta, Natalio
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
11	Auxiliar de Sistema Administrativo I	SAA	Atención y control de equipos	Sanchez Bedoya, Juan
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA GEOLOGICA				
12	Secretaria I	STC	Secretaria Escuela Profesional	Ayllon Amasifuen, Juana
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA METALURGICA				
13	Secretaria IV	SF2	Secretaria Escuela Profesional	Lazo Samos, Rosa Agustina

4.1. CUADRO ORGANICO DE CARGOS: FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS.

Nº	CARGO CLASIFICADO	NIVEL REMUNERATIVO	TITULO / FUNCION DEL CARGO	PERSONAL - 2013
	Decano		Docente Ordinario	Mayta Quispe, Julio
1	Secretaria IV	SF2	Secretaria de Decanato	Yucra Garnica, Irma (STA)
2	Especialista Administrativo IV	SF2	Coordinación Académica	Machaca Mendoza, Efraín
3	Técnico Administrativo I	STC	Conserje	Castillo Pacompía Ramón
4	Secretaria I	STC	Secretaria Coord. de Investigación	CAS
COORDINACION DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA				
5	Técnico en Biblioteca II	STB	Atención turno mañana	Perez Durand, Guillermo
6	Operador PAD I	STC	Atención turno tarde	Cayo Garate, Martin
7	Técnico en Biblioteca III	STA	Biblioteca Topografía	Mindani Bermejo, Maria Olinda
COORDINACION DE LABORATORIOS				
8	Especialista Administrativo I	SPE	Laborat. Topografía	Mendoza Pino, José Filiberto
9	Especialista Administrativo I	SPC	Laborat. Agronomía	Dueñas Dueñas, Felix Amadeo
10	Técnico en Laboratorio III	STA	Laborat. Agroindustrias	Aroni Acero, Rufino
11	Técnico en Laboratorio III	STA	Agron.-Fisiología Vegetal	Vilchez Pacuri, Leon Marcial
12	Técnico en Laboratorio III	STA	Agroind. Evaluac.Nutric.	Arpasi Alca, Oswaldo
13	Técnico en Laboratorio II	STB	Agroind. Microbiología	Condori Silva, Pablo Benjamin
14	Técnico en Laboratorio II	STB	Agroind. Semillas	Dueñas Quispe, Luciano J.
15	Técnico en Laboratorio II	STB	Agron. Entomopatogenos	Apaza Condori, Julian
16	Técnico en Laboratorio II	STB	Agron. Suelos, Abonos,..	Fernandez Calloapaza, Benito
17	Técnico en Laboratorio II	STB	Agron. Suelos, Abonos,..	Ticona Cruz, Marcelino (STC)
18	Técnico en Laboratorio I	STC	Agron. Fitopatología	Coila Humpiri, Felix
19	Técnico en Laboratorio I	STC	Agron. Pastos y Forrajes	Colque Quispe, Cecilio
20	Técnico en Laboratorio I	STC	Agron. Planta Piloto Alim.	Vargas Mamani, Hugo
21	Técnico en Laboratorio I	STC	Agroind. Proces.Agroind	Tique Chambilla, Germán
22	Asistente Administrativo I	SPE	Agron. Botánica Taxonom.	Yucra Condori, Juan
23	Auxiliar de Laboratorio III	SAA	Agron. Semilla papas.	Carreon Coila, Nemesio Vicente
COORDINACION DE CENTRO DE COMPUTO				
24	Operador PAD III	STA	Atención turno mañana	Ponce Huarcaya, Juan
25	Operador PAD III	STA	Atención turno tarde	Quispe Chalco, Gabino
ESCUELA PROFESIONAL DE ING. AGRONOMICA				
26	Oficinista I	SAC	Secretaria de Escuela Profesional	VERASTEGUI CONTRERAS, JOSEFA (contrato)
ESCUELA PROFESIONAL DE ING. TOPOGRAFICA				
27	Secretaria III	STA	Secretaria de Escuela Profesional	Galvez Morales, Marley
ESCUELA PROFESIONAL DE ING. AGROINDUSTRIAL				
28	Oficinista I	SAC	Secretaria de Escuela Profesional	ARPI ARPITA, NOEMI (contrato)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU
CAUSALIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2015-2016

LABOR PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE PERSONNEL AND ITS CAUSALITY
IN THE QUALITY OF SERVICE AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO
PUNO, PERIOD 2015-2016

ARTÍCULO CIENTIFICO

PRESENTADO POR:

DIANA ROSMERY CUTIPA QUISPE


APROBADO POR:

DIRECTOR DE TESIS:



Dr. MARIA AMPARO CATAFORA PEÑARANDA

**COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN:**



Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PUNO - PERÚ

2019

**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU
CAUSALIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2015-2016**

**LABOR PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE PERSONNEL AND ITS
CAUSALITY IN THE QUALITY OF SERVICE AT THE NATIONAL
UNIVERSITY OF ALTIPLANO PUNO, PERIOD 2015-2016**

DIANA ROSMERY CUTIPA QUISPE

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU CAUSALIDAD
EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2015-2016**

**LABOR PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE PERSONNEL AND ITS
CAUSALITY IN THE QUALITY OF SERVICE AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF
ALTIPLANO PUNO, PERIOD 2015-2016**

AUTOR: DIANA ROSMERY CUTIPA QUISPE

CORREO ELECTRONICO: dianaa_198@hotmail.com

ESCUELA PROFESIONAL: CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

La investigación se realizó a los administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano en los años 2015 y 2016 que pertenecen al grupo de profesionales ya que frecuentemente nos encontramos con personas poco dispuestas a prestar servicios de calidad, Eligen satisfacción de sus propios intereses y no la satisfacción de quienes hacen uso de su servicio. El desempeño deficiente constituye uno de los problemas que no permite un desarrollo. El objetivo de la investigación es proporcionar información que ayude a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, de esta manera contribuir en la satisfacción del usuario. El método aplicado en la investigación fue descriptivo, analítico y deductivo; utilizando como técnica la encuesta, observación y la revisión documental, a través de modelos estadísticos Chi Cuadrado, Los datos han sido extraídos de una muestra de 92 personas, que es la muestra estadística significativa para validar los resultados podemos decir que hay parámetros que influyen en el desempeño laboral, según los resultados se logró determinar que: Al realizar la prueba de Chi-cuadrado se obtiene un nivel de significancia de 1.4%, el cual es menor al nivel estimado de 5%, lo que demuestra que un buen desempeño laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio.

Palabras Clave: Desempeño laboral, calidad de servicio, gestión pública, capacitación, clima laboral.

ABSTRACT

The investigation was made to the administrators of the National University of Altiplano in 2015 and 2016 who belong to the group of professionals since we often find people unwilling to provide quality services. They choose to satisfy their own interests and not

the satisfaction of those who use their service. Poor performance is one of the problems that does not allow for development. The objective of the research is to provide information that helps improve the work performance of administrative staff, thus contributing to user satisfaction. The method applied in the research was descriptive, analytical and deductive; using as a technique the survey, observation and the documentary review, through statistical models Chi Square, the data have been extracted from a sample of 92 people, which is the significant statistical sample to validate the results we can say that there are parameters that influence the labor performance, according to the results, it was determined that: When performing the Chi-square test, a level of significance of 1.4% is obtained, which is lower than the estimated level of 5%, which demonstrates a good work performance. significant way in the quality of service.

Key words: Work performance, quality of service, public management, training, work climate.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas, son organizaciones integradas por un equipo humano, el cual constituye uno de los principales recursos para lograr promover los objetivos institucionales; en tal sentido, velar porque este recurso humano logre trabajar brindando calidad de servicio propicio; contribuye de manera eficiente en las metas institucionales.

La Universidad Nacional del Altiplano Puno, está inmerso dentro de los postulados anteriores y por tanto es importante lograr mejorar el desempeño laboral obteniendo una mayor calidad de servicio; así, para implementar este clima es necesario elaborar estudios adecuados para en primer lugar analizar la situación actual del desempeño laboral; y a partir de este estudio elaborar las recomendaciones para la mejora.

Por otro lado lograr un desempeño laboral optimo, se requiere que se ofrezca al trabajador un entorno adecuado, para que este pueda desarrollarse, además de brindar capacitaciones y poner en marcha su talento en las tareas que le son asignados; este desempeño es clave a la hora de cumplir con las metas institucionales.

En tal sentido es que la investigación pretende lograr analizar el “DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU CAUSALIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2015-2016”.

MATERIALES Y MÉTODOS

Los métodos, diseños e instrumentos que hicieron posible la investigación, se exponen a continuación:

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación aplicado es de tipo descriptivo y teniendo como diseño de investigación no experimental que consiste en la evaluación del análisis del desempeño laboral y su causalidad en la calidad de servicio.

MÉTODOS

En la investigación se ha utilizado los siguientes métodos:

Método descriptivo

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.. Para el presente trabajo de investigación se aplicó pruebas descriptivas como tablas de frecuencia y la prueba de chi – cuadrada.

Método analítico

Para el presente trabajo de investigación se utilizó para la estratificación de personal administrativo, en el grupo de profesionales (funcionarios) dentro de la selección de la muestra para la investigación.

Método Deductivo

Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación como es nuestro trabajo de investigación, se explican los hechos o situaciones particulares que afectan a las organizaciones ya sea en su calidad de servicio o como en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Puno más específicamente en la Ciudad universitaria y su población está comprendida por el personal administrativo, sujeto al régimen laboral de D.L. 276 “Ley de bases de la

carrera administrativa y de remuneraciones del sector público” que laboró en el año 2015, están conformados por un total de 150 trabajadores.

MUESTRA

Se utilizó el método de muestreo probabilístico, dicha forma de muestreo es tipo al azar y por estratos, la muestra es de 92 trabajadores administrativos con el del grupo de funcionarios.

TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Análisis documental.- Son los datos bibliográficos y fuentes de información documental que se logrado compilar de la institución objeto de estudio, esta información permitirá obtener resultados completos, pertinentes y objetivos.

Observación Directa.- Para observar las distintas situaciones y actividades que realiza el personal administrativo que labora en la Universidad Nacional del Altiplano, respecto a la atención y calidad de servicio de sus trabajadores.

Encuesta.- Se empleó un formulario para que una cantidad determinada de personas contesten a un número de preguntas, se emplearon en situaciones donde resulte más efectiva. Se ha utilizado la encuesta para recopilar información descriptiva.

PROCESAMIENTO DE DATOS.

Para el procesamiento de información recopilada se analizará, evaluará basándonos en los puntos detallados a continuación:

Ordenamiento de datos.- Los datos seleccionados se han dispuesto metódicamente para su análisis según sus variables.

Clasificación de datos.- Comprende el proceso de agrupar los datos según su naturaleza de acuerdo a la hipótesis y variables planteadas y para el cual se ha analizado y evaluado los factores que incidieron en el cumplimiento de metas y objetivos.

Tabulación de datos.- Técnica que consistió en tabular la información recopilada en los cuadros, que sirvió para demostrar los resultados arribados.

Determinación de porcentajes.- Método que permite fortalecer e interpretar los cuadros tabulados expresando los porcentajes a las estadísticas logradas.

MATERIALES

Se utilizó el MOF, CAP, ROF, información ubicada en su página web, ley 276, planillas de pago, libros sobre desempeño laboral, documentos facilitados por el personal.

RESULTADOS

A continuación se muestra la presentación, al análisis, interpretación y los comentarios de los resultados obtenidos, en base a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

CUADRO N° 01

GRADO DE CONOCIMIENTO SOBRE SUS FUNCIONES

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto	35	38.04	38.04
Regular	50	54.35	92.39
Bajo	7	7.61	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 01, se puede observar que 50 encuestados representado por 54.35% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre sus funciones es de manera regular, 35 encuestados que representan el 38.04% menciona que el grado de conocimiento que tiene es alto y 7 encuestados equivalente al 7.61% opina que su grado de conocimiento sobre sus funciones es bajo.

CUADRO N° 02

GRADO CONOCIMIENTO MOF, ROF CAP

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto	41	44.57	44.57
Regular	44	47.83	92.39
Bajo	7	7.61	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 02, se puede observar que 41 encuestados representado por 47.83% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre s el MOF, ROF, CAP es de manera regular, 41 encuestados que representan el 44.57% menciona que el grado de conocimiento que tiene sobre el MOF, ROF, CAP es alto y 7 encuestados equivalente al 7.61% opina que su grado de conocimiento sobre el MOF, ROF, CAP es bajo.

CUADRO N° 03

AUSENTISMO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	9	9.78	9.78
Regular	55	59.78	69.57
Baja	28	30.43	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 03, se puede observar que 55 encuestados representado por 59.78% menciona que la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es de manera regular, 28 encuestados que representan el 30.43% menciona que la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es alto y 9 encuestados equivalente al 9.78% opina la frecuencia de ausentismo en su centro de trabajo es bajo.

CUADRO N° 04

CONTROL DEL AUSENTISMO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	48	52.17	52.17
Algunas veces	41	44.57	96.74
No	3	3.26	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 04, se puede observar que 48 encuestados representado por 52.17% menciona que en su centro de trabajo si se controla el ausentismo, 41 encuestados que representan el 44.57% menciona que en su centro de trabajo algunas veces se controla el ausentismo y 3 encuestados equivalente al 3.26% opina que en su centro de trabajo no se controla el ausentismo.

CUADRO N° 05
CLIMA LABORAL

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Buena	49	53.26	53.26
Regular	39	42.39	95.65
Mala	4	4.35	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 05, se puede observar que 49 encuestados representado por 42.39% menciona que el clima laboral es bueno, 39 encuestados que representan el 44.57% menciona que el clima laboral es regular y 4 encuestados equivalente al 4.35% opina que el clima laboral es malo.

CUADRO N° 06
COMODIDAD EN LA INSTITUCIÓN DE TRABAJO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	87	94.57	94.57
No	5	5.43	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 06, se puede observar que 87 encuestados representado por 94.57% menciona que se siente cómodo en su centro de trabajo, 5 encuestados que representan el 5.43% menciona que se siente cómodo en su centro de trabajo.

CUADRO N° 07
REMUNERACIÓN

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Buena	32	34.78	34.78
Regular	38	41.30	76.09
Mala	22	23.91	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 07, se puede observar que 38 encuestados representado por 41.30% considera que su remuneración en función a la labor que desempeña es bueno, 32 encuestados que representan el 34.78% menciona que su remuneración en función a la labor que desempeña es regular y 22 encuestados equivalente al 23.91% opina que su remuneración en función a la labor que desempeña es mala.

CUADRO N° 08
INCENTIVOS

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	14	15.22	15.22
Algunas veces	48	52.17	67.39
No	30	32.61	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

CUADRO N° 09

DISTRIBUCIÓN DE CARGA LABORAL

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Buena	27	29.35	29.35
Regular	34	36.96	66.30
Mala	31	33.70	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 09, se puede observar que 34 encuestados representado por 36.96% considera que la distribución de carga es regular, 31 encuestados que representan el 33.70% menciona que la distribución de carga laboral es mala y 27 encuestados equivalente al 29.35% opina que la distribución de carga es buena.

CUADRO N° 10

SATISFACCIÓN DE CARGA LABORAL

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	49	53.26	53.26
Algunas veces	37	40.22	93.48
No	6	6.52	100.00
Total	92	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 10, se puede observar que 49 encuestados representado por 53.26% considera que la distribución de carga laboral es más de lo que le corresponde, 37 encuestados que representan el 40.22% menciona que algunas veces la distribución de carga laboral es más de lo que le corresponde y 6 encuestados equivalente al 6.52% opina que la distribución de carga laboral no es más de lo que le corresponde.

CUADRO N° 11

ANÁLISIS DE INDICADORES

INDICADOR	PORCENTAJE NEGATIVO
Conocimiento Laboral	7.61
Ausentismo	9.78
Clima Laboral	4.35
Remuneración	23.91
Distribución de Carga Laboral	33.7

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 11, se puede observar el análisis de los indicadores, en primer lugar se tiene la distribución de carga laboral con 33.70%, en segundo lugar, la remuneración con un 23.91%, en tercer lugar el clima laboral con el 4.35%, en cuarto lugar el ausentismo con 9.78% y por último el conocimiento laboral con el 7.61%.

CUADRO N° 12

EFICACIA

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	21	42.00	42.00
Regular	14	28.00	70.00
Baja	15	30.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 12, se puede observar que 21 usuarios representado por 42% considera que el servicio que solicito se realizó con eficacia, 15 encuestados que representan el 30% menciona que el servicio que solicito se realizó regularmente y 14 encuestados equivalente al 28% opina que el servicio que se le brindo fue malo.

CUADRO N° 13

DEMORA EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Menos de 30 minutos	6	12.00	12.00
Más de 30 minutos	16	32.00	44.00
Más de 60 minutos	28	56.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 13, se puede observar que 28 usuarios representados por 56% esperaron más de 60 minutos para ser atendidos, 16 usuarios que representan el 32% manifiestan que esperaron más de 30 minutos para ser atendido y 6 usuarios representado por el 12% dicen que tuvieron esperar menos de 30 minutos.

CUADRO N° 14

TRATO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Bueno	14	28.00	28.00
Regular	24	48.00	76.00
Malo	12	24.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 14, se puede observar que 24 usuarios representado por el 48% considera que el trato recibido por el personal es regular, 14 usuarios que representan el 28%

manifiestan que el trato recibido por el personal es bueno y 12 usuarios representado por el 24% menciona que el trato recibido por el personal es malo.

CUADRO N° 15**ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Bueno	10	20.00	20.00
Regular	31	62.00	82.00
Malo	9	18.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 15, se puede observar que 31 usuarios representado por el 62% considera el estado emocional del personal que le atendió es regular, 10 usuarios que representan el 20% manifiestan que el estado emocional del personal que le atendió es bueno y 09 usuarios representado por el 18% menciona que el estado emocional del personal que le atendió es malo.

CUADRO N° 16**AUSENTISMO**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto	19	38.00	38.00
Regular	21	42.00	80.00
Bajo	10	20.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 16, se puede observar que 21 usuarios representado por el 42% considera que el grado de ausentismo del personal es regular, 19 usuarios que representan el 38%

manifiestan que el grado de ausentismo del personal es alto y 10 usuarios representado por el 20% menciona que el grado de ausentismo del personal es bajo.

CUADRO N° 17**ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	5	10.00	10.00
Algunas veces	15	30.00	40.00
No	30	60.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 17, se puede observar que 30 usuarios representado por el 60% considera que no hubo personal brindando orientación e información a los usuarios, 15 usuarios que representan el 30% manifiestan que algunas veces hubo personal brindando orientación e información a los usuarios y 5 usuarios representado por el 10% menciona que si hubo personal brindando orientación e información a los usuarios.

CUADRO N° 18**SATISFACCION DEL USUARIO**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	14	28.00	28.00
Regular	25	50.00	78.00
Baja	11	22.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 18, se puede observar que 25 usuarios representado por el 50% considera que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue regular, 14

usuarios que representan el 28% manifiestan que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue alta y 11 usuarios representado por el 22% menciona que el grado de satisfacción por la atención que le brindo el personal fue baja.

CUADRO N° 19**SOLICITUD DE SERVICIO**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	39	78.00	78.00
No	11	22.00	100.00
Total	50	100.00	

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 19, se puede observar que 39 usuarios representado por el 78% considera que si volvería a solicitar el servicio, 11 usuarios que representan el 22% manifiestan que no volvería a solicitar el servicio.

CUADRO N° 20**ANALISIS DE INDICADORES**

INDICADOR	PORCENTAJE NEGATIVO
Eficacia	30
Trato	24
Ausentismo	20
Satisfacción del usuario	22

Fuente: Encuesta estructurada

ANÁLISIS

El cuadro N° 20, se puede observar el análisis de incidencia negativa, en primer lugar se tiene la eficacia con 30%, en segundo lugar, la satisfacción del usuario con el 22%, en tercer lugar se encuentra el trato con 24 % y en cuarto lugar el ausentismo con 20%.

DISCUSIÓN

(Gutierrez, 2012) En su tesis *“Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la universidad nacional del altiplano – periodo 2014*, concluye que:

Al analizar los parámetros que son necesarios para determinar la eficiencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, se concluye que tanto en la capacitación como el conocimiento de los documentos de gestión es nula o baja y muchos de ellos no son conscientes de la repercusión que causa su ausentismo al trabajo; el cual se ve reflejado en el desempeño laboral que ellos tienen con los usuarios y en su institución el cual se puede calificar como deficiente. Esto implica una gran incidencia negativa en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano Puno; obteniéndose un nivel de significancia del 0,017.

Según la investigación realizada uno de los parámetros para un mejor desempeño laboral es la capacitación, lo cual ayudara a un mejor desempeño laboral, de esta manera el personal conocerá sobre los documentos de gestión además de conocimiento que sirvan para el mejor desenvolvimiento. Por lo tanto se acepta el antecedente.

(Larico, 2015) En su tesis *“Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Román – Juliaca – 2014* tesis de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; entonces:

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

Se evidencio relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

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

Según la investigación uno de los factores como es el trato que imposibilita la mejor calidad de servicio se debe a falta de incentivos, ya que se manifiesta que hay administrativos que se quedan un poco más de su hora, si se diera un tipo de incentivo el trato sería mejor. Por lo tanto se acepta el antecedente

CONCLUSIONES

Se concluye que los parámetros como; el conocimiento laboral, cumplimiento de funciones, clima laboral, remuneración y la mala distribución de carga influyen en el desempeño laboral del personal administrativo; según la encuesta realizada. Las variables como la eficacia, el trato y la satisfacción del usuario influyen de manera significativa en la calidad de servicio; La mayoría de los usuarios manifestó que el trato es con indiferencia; el mayor porcentaje de usuarios manifestó que tuvieron que esperar más de 60 minutos para ser atendidos además de que algunos de ellos no se encontraban en su lugar de trabajo, todo esto refleja la calidad de servicio que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano ya que el desempeño laboral se ve relacionado de manera significativa con la calidad de servicio. Los trabajadores administrativos no tienen capacitaciones ni talleres que sean de ayuda con las funciones que desempeñan, tampoco hay incentivos (gratificaciones) que ayuden en la motivación del trabajador.

BIBLIOGRAFÍA

- Benito, K. (2016). *Análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en gestión financiera de la municipalidad de San Roman, periodo 2016*. Puno.
- Bohidonder, S. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: Thomson Editores.
- Chiavenato, I. (2001). *"Gestión de Recursos Humanos"*. Bogotá: Primera Edición.
- Chiavenato, I. (2007). *"Administración de Recursos Humanos"*. Colombia: Quinta edición.
- Curasi, I. (2014). *Capacitación y satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional del altiplano puno, periodo 2013 – 2014*. Puno.
- Díaz, J. (2004). *Diccionario y manual de contabilidad y administración*. Lima: Tercera edición.
- Guevara, E. (2014). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrital fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013-2014*. Puno.
- Guillem, L. (2005). *"Alcanzar la calidad total"*. México: Editorial Trillas.

- Gutierrez, J. (2012). Analisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano, periodo 2012. Puno.
- Larico, R. (2015). *Factores Motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman - Juliaca - periodo 2014*. Perú.
- Lopez, M. (2016). *Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en el hospital regional manuel nuñez butron de la ciudad de puno periodo- 2005*. Lima.
- Martinez, F. (2000). *Inteligencia de servicios*. México: Grau-Hill.
- Viveros, J. (2002). *"Calidad y Servicio al cliente"*. México: Trillas.
- Wefter, W., & Keitch, D. (2001). *Administración de personal y recursos humanos*. México: 5ta edición.