

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS,
APURÍMAC – 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

JANETH VARGAS CCARHUAS

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS,
APURÍMAC – 2018**

JANETH VARGAS CCARHUAS

Asesor:

CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorium - FCE,
de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 9:00 horas del día Veinte de Diciembre del año 2018, se reunieron el Dr. Clemente Marín Castillo, el Mgtr. John Peter Aguirre Landa y el Lic. Adm. Edwin Nescco Cáceres integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Desempeño Laboral y su relación con la Calidad de Servicio del personal Administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac - 2018, cuyo autor es el Bachiller en Administración Janeth Vargas Ccarhuas y su Asesor C.P.C. Godofredo Campos Peláez, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por Unanimidad, al Bachiller en Administración Janeth Vargas Ccarhuas, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>14</u>	<u>Catorce</u>	<u>BUENO</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. John Peter Aguirre Landa
DOCENTE


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Dr. Clemente Marín Castillo
PRESIDENTE


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Lic. Edwin Nescco Cáceres
MIEMBRO

DEDICATORIA

Mis padres Jesús y Dina que me dieron el aliento el motor y motivo de mis hazañas, gracias papitos lindos, hoy todos estos logros son para ustedes.

A mis hermanos William y Nilo por ser integrante de esta dicha, lo cual con su incondicional soporte se terminó en un éxito.

A ti Gabriel por tener paciencia y el respaldo en este trajinar, han sido difíciles pero no imposibles mil gracias. Y sobre toda las cosas a muchos que contribuyeron en este proyecto de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco al altísimo, por acogerme y estar ahí en cada segundo de mi existencia, por reanimar mi conciencia y proteger mis pensamientos y por juntar a muchos profesionales en mi sendero como un gran respaldo y ayuda.

A mis jurados de Tesis, Dr. Clemente Marín castillo y Lic. Peter Aguirre Landa por sus sabidos y adecuadas lecciones en el avance de este proyecto por sus enseñanzas con toda sencillez, bondad, profesionalismo y paciencia en cada paso y sobre todo por el entusiasmo que demuestra en su trabajo, con su apoyo fue más fácil seguir adelante.

Me complace agradecer al director de la UGEL de Andahuaylas Dr. Artemio Casaverde Villegas, y al Administrador CPC. José. E. Huisa Bustios, por consentirme ejecutar la indagación y ofrecerme las buenas enseñanzas.

Son bastantes que integran mi escenario profesional a los cuales me gustaría reconocer sus amistades, exhortaciones, soporte, motivación y cercanía en los instantes tormentosos de mi existencia, brindarles mis reconocimientos infinitos.

PRESENTACIÓN

La tesis desarrollada que lleva como título: “DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2018”, surge del empuje y la voluntad de hacer una investigación distinguida académicamente, que permita la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El presente se ha estructurado en cinco capítulos:

Capítulo I, presentamos la problemática, el cual se viene generando en los trabajadores con respecto al desempeño laboral y la calidad de servicio, se observó que la atención al cliente y el servicio técnico no logran satisfacer las expectativas de los usuarios, de la misma forma este capítulo contiene la justificación de la investigación y los objetivos que se pretende alcanzar en cuanto al estudio de las variables desempeño laboral y calidad de servicio.

El capítulo II, se muestra la sustentación teórica de las dos variables fundadas en las definiciones y conocimientos de grandes e importantes autores del desempeño laboral y calidad del servicio.

En el capítulo III, se consideró la metodología y procedimientos que están ceñidas a todo proceso de investigación científica; el mismo que ha sido ejecutado según normas internas de esta casa superior de estudios.

Capítulo IV, presentamos los resultados, que nos permitió adquirir una muy importante y valiosa información, el mismo dio a conocer la existente realidad en la Unidad de Gestión Educativa Local -Andahuaylas, ello referido al desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio.

Capítulo V, en este acápite presentamos la discusión, comparando con los antecedentes y teorías que se plasmaron en el presente trabajo.

Finalmente, abordamos las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Delimitación.....	20
1.4. Justificación.....	21
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPITULO II.....	24
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1. Antecedentes	24
2.2. Marco teórico.....	32
2.3. Marco conceptual	50
CAPITULO III.....	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.1 Hipótesis	52
3.4.1 Hipótesis general.....	52
3.4.2 Hipótesis específicas	52
3.2 Variables	53
3.3 Operacionalización de variables	53
3.4 Metodología	56
3.5 Población y Muestra.....	57

3.5.1	Población	57
3.5.2	Muestra	58
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.6.1	Técnicas.....	58
3.6.2	Instrumentos.....	58
3.7	Métodos de análisis de datos	59
CAPÍTULO IV		60
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		60
4.1.	Resultados de la investigación	60
4.2.	Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach.....	63
4.3.	Contrastación estadística de hipótesis.....	75
CAPITULO V		86
DISCUSIÓN.....		86
CONCLUSIONES		95
RECOMENDACIONES		98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		100
ANEXOS.....		103

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Aspectos de cada puesto de trabajo	39
Figura 2. El efecto de la eficacia más la eficiencia se llama efectividad	41
Figura 3. Modelo de los Cinco Gaps	46
Figura 4. Modelo SERVQUAL de calidad de servicio.....	49
Figura 5. Diseño correlacional	57
Figura 6. Genero de los docentes de la ugel.....	60
Figura 7. Edad de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local provincia de Andahuaylas.....	61
Figura 8. Tiempo que labora los trabajadores de los docentes del nivel primario de la UGEL Andahuaylas	62
Figura 9. Variable 1 – Desempeño laboral	65
Figura 10. Dimensión 1 eficiencia	66
Figura 11. Dimensión 1 eficacia.....	67
Figura 12. Variable 2 – Calidad de servicio	68
Figura 13. Dimensión 1 elementos tangibles	69
Figura 14. Dimensión 2 confiabilidad	70
Figura 15. Dimensión 3seguridad	71
Figura 16. Dimensión 4 empatía	72
Figura 17. Dimensión 5 capacidades de respuesta.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de Variables	54
Tabla 2 Muestra del total de la población.....	58
Tabla 3 Genero de los docentes del nivel primario de la UGEL	60
Tabla 4 Edad de los trabajadores	61
Tabla 5 <i>Tiempo que labora en esta institución</i>	62
Tabla 6 Fiabilidad segun kuder Richardson	63
Tabla 7 Estadística de fiabilidad (V1: Desempeño Laboral)	63
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad (V2: Calidad de servicio)	64
Tabla 9 Estadísticas de Fiabilidad (V1 y V2).....	64
Tabla 10 Frecuencia de la V1: Desempeño laboral.....	65
Tabla 11 Frecuencia de la V1-D1: eficiencia.....	66
Tabla 12 Frecuencia de la V1-D2: eficacia.....	67
Tabla 13 Frecuencia de la V2: Calidad de servicio	68
Tabla 14 Frecuencia de la V2-D1: Elementos tangibles.....	69
Tabla 15 Frecuencia de la V2-D2: confiabilidad	70
Tabla 16 Frecuencia de la V2-D3: Seguridad	71
Tabla 17 Frecuencia de la V2-D4: Empatía	72
Tabla 18 Frecuencia de la V2-D5: Capacidad de respuesta	73
Tabla 19 Correlaciones entre Desempeño laboral y calidad de servicio.....	75
Tabla 20 Correlaciones entre eficiencia y elementos tangibles	76
Tabla 21 Correlaciones entre eficiencia y confiabilidad.....	77
Tabla 22 Correlación entre eficiencia y seguridad.....	78
Tabla 23 Correlación entre eficiencia y empatía	79
Tabla 24 Correlación entre eficiencia y capacidad de respuesta.....	80
Tabla 25 Correlación entre eficacia y elementos tangibles.....	81
Tabla 26 Correlación entre eficacia y confiabilidad	82
Tabla 27 Correlación entre eficacia y seguridad	83
Tabla 28 Correlación entre eficacia y empatía	84
Tabla 29 Correlación entre eficacia y capacidad de respuesta	85

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	104
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	108
Anexo 03: Matriz de Instrumento de recojo de datos.	111
Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	115
Anexo 05: Encuesta realizada a los docentes.....	118
Anexo 06: Relación de trabajadores docentes del nivel primario del distrito de Andahuaylas - UGEL Andahuaylas.....	121
Anexo 07: Estadística de docentes del nivel primario, sexo y escala del distrito de Andahuaylas	129
Anexo 08: Organigrama UGEL-Andahuaylas.....	130
Anexo 09: Código de ética UGEL- Andahuaylas.....	131
Anexo 10: Fotografías de la investigación.....	132

RESUMEN

La presente investigación, se efectuó en la institución Unidad de Gestión Educativa Local¹ - Andahuaylas, el mismo se considera dentro del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal, cuyo objetivo principal es conocer la relación entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL - Andahuaylas.

Para obtener los resultados se usó el instrumento encuesta, el mismo el cual los encuestados emitieron su opinión del desempeño laboral y calidad de servicio, considerando como muestra de estudio a 258 trabajadores del nivel primario, los cuales fueron elegidos por medio del muestreo aleatorio simple, este muestreo del personal docente del nivel primaria estuvo integrado entre los géneros masculino y femenino, quienes fueron encuestados en sus propias aulas de trabajo. La confiabilidad del instrumento obtuvo como resultado 0.816 determinado según coeficiente alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral y el 0.951 para el cuestionario calidad de servicio, ambos mostrando una excelente confiabilidad. De la misma forma, para conocer la correlación existente entre desempeño laboral y calidad de servicio, se obtuvo mediante el estadístico de Spearman el valor de 0.765 y significancia (bilateral) menor a 0,00 al nivel esperado de ($p < 0.05$), Por tanto, afirmamos que existe correlación positiva moderada alta entre calidad de servicio de los trabajadores administrativos en la UGEL - Andahuaylas, 2018.

Palabras claves: Eficiencia, eficacia, empatía, seguridad, calidad de servicio y desempeño laboral.

¹ UGEL: Unidad de Gestión Educativa Local

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Local Educational Management Unit - Andahuaylas, it is considered within the quantitative approach, correlational descriptive level and transversal non-experimental design, whose main objective is to know the relationship between the variables of work performance and quality of work. administrative staff service at the UGEL - Andahuaylas.

To obtain the results, the survey instrument was used, which the respondents gave their opinion of the work performance and quality of service, considering as a study sample 258 workers of the primary level, which were chosen through simple random sampling, This sampling of the teaching staff at the primary level was integrated between the male and female gender, who were surveyed in their own classrooms. The reliability of the instrument resulted in 0.816 determined according to Cronbach's alpha coefficient for the job performance questionnaire and 0.951 for the quality of service questionnaire, both showing excellent reliability. In the same way, to know the existing correlation between work performance and quality of service, the Spearman statistic was obtained by the value of 0.765 and significance (bilateral) less than 0.00 at the expected level of ($p < 0.05$), by therefore, we affirm that there is a high moderate positive correlation between the quality of service of administrative workers in the UGEL - Andahuaylas, 2018.

Keywords: Efficiency, effectiveness, empathy, security, quality of service and work performance.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones públicas y privadas se encuentran viviendo persistentes transformaciones que les permita ser cada vez más cuidadosos ello con respecto al desempeño laboral y la calidad de servicio que estos ofrecen a su público usuario. Es por ello que la investigación que se presenta se encuentra enfocada a las dos variables indicadas el mismo que consideramos como aporte de información para mejorar estos aspectos en la UGEL-Andahuaylas. Si bien es cierto la UGEL es una institución integrada por trabajadores con múltiples responsabilidades, se observa también en su entorno interno y externo de como los usuarios perciben la calidad de servicio y el desempeño propio de quienes reciben el servicio; si estos aspectos se reflejan de buena forma se podrá lograr las metas determinadas que van en paralelo con la responsabilidad de la gestión. En ese entender como entidad podrá lograr sus objetivos, metas, una estructura y una población de individuos que participan en los procedimientos de manera adecuada.

En efecto una manipulación incorrecta, podría resultar no favorable en cuanto a la atención del servicio en la institución y ello repercutiría en la calidad de servicio que se brinda al usuario, dañando la imagen de la entidad, motivo por el cual, no llegaría a alcanzar las pretensiones de los usuarios.

De ahí surge nuestra interrogante de poder efectuar esta investigación para comprobar la relación entre desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL-Andahuaylas, este trabajo permitirá planear métodos estratégicos de calidad de servicio orientados a los trabajadores, ello para mejorar el desempeño laboral en la referida institución.

La investigación tiene como objetivo otorgar a la UGEL- Andahuaylas, una herramienta de evaluación respecto al desempeño laboral y calidad de servicio, que se encuentran enfocados hacia los trabajadores nombrados y contratados mediante indicadores ajustados a la nueva realidad del sector educación y las nuevas tendencias de evaluación de servicios. Para poder determinar los indicadores exactos, se revisaron las normas técnicas de desempeño laboral, teorías sobre desempeño, teorías de desempeño del trabajador y encuestas para poder evaluar el desempeño laboral.

Se plantean indicadores basados en los principales puntos de contacto con el trabajador, considerando el ciclo de trabajo administrativo fundamentados en las

principales dimensiones: eficacia, eficiencia elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confianza.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, nos encontramos en un mundo globalizado, debido a esto las empresas están obligadas a alcanzar la competitividad y posicionarse como una empresa eficiente y que apuesta por la calidad, para así poder mantenerse en los mercados, esto conlleva que las organizaciones ofrezcan productos y servicios de calidad, fiabilidad, rapidez y flexibilidad.

Por medio de los años, las personas se han enfrentado con problemas de la calidad, desde las sociedades primitivas hasta las considerables industrias que en la actualidad vienen funcionando. La mayor parte de las compañías tratan de hacer mejor sus procesos trazándose solo misiones a corto período que no les dejaron ver más allá de sus pretensiones repentinas, la planeación estratégica no les facilita conseguir escenarios óptimos de calidad y entonces su rentabilidad es baja.

El rostro de la sociedad actual, muestra aceleradamente un ritmo de cambio, el cual produce la inadaptación de los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes, ello exige que los integrantes de las organizaciones se adapten a la organización que integran. Es por ello que existe un constante interés de las instituciones por mejorar el desempeño de sus empleados a través de programas de capacitación, para así poder lograr altos niveles de productividad.

Observando, a nivel internacional, las organizaciones públicas y privadas para poder lograr una buena atención hacia los usuarios y obtener mayor productividad, consideran como factor fundamental el desempeño laboral, el mismo que es de suma importancia para el proceso administrativo. Evidenciándose, que el buen desempeño laboral se encuentra en un lugar preferente, y cuya percepción positiva o negativa en los trabajadores reflejará e influirá directamente en la calidad de servicio que otorguen los mismos, es por ello la importancia de enfocar a los empleados, acerca del manejo de emociones de cada persona, este le permitirá tener ventaja al momento de relacionarse con sus colegas de trabajo y a la vez con los usuarios, también permitirá que la forma de comunicación sea más directa. Es

por ello que las organizaciones públicas o privadas, deben considerar como prioridad el desempeño laboral, porque en él se plasma el comportamiento del trabajador que se ve orientado en la búsqueda de sus objetivos fijados, y a su vez constituye estrategias individuales para el logro de los objetivos generales.

En el ámbito nacional observamos que el desempeño laboral se encuentra conjuntamente ligado a la estabilidad laboral. Se evidencia que muchas empresas que ejercen en el mercado funcionan de forma ilegal, sólo pocas que se encuentran registradas, y cumplen sus tributos con SUNAT, pero no muchas veces no con sus trabajadores (algunos no se encuentran registrados en planilla y/o no cuentan con un contacto y beneficios laborales). Esta realidad hace que se tenga resultados negativos en el desempeño laboral dentro de la organización el cual se encuentran. Demostrándose además que la calidad de servicio no se refleje dentro de una institución.

En el ámbito local, los trabajadores de la UGEL- Andahuaylas, presentan diversas dificultades que les permita lograr sus metas y objetivos, entre los mismos podemos resaltar la poca productividad dentro de la organización con respecto al trabajo, la incorrecta selección de personal y la falta de motivación, una orientación al cambio, el escaso desarrollo de las habilidades, el comportamiento inadecuado, las actitudes negativas y la deficiente calificación de los servidores demostrado a través en resultados de incompetencia laboral, y otros, esto se origina en razón a la asignación de funciones no tomando en cuenta criterios técnicos. Por lo mismo, dentro del entorno administrativo son exhaustivamente criticados y cuestionados. El inconveniente principal se muestra en dos aspectos; el primero, es que la UGEL- Andahuaylas tiene dificultad en organizar el esfuerzo laboral de los trabajadores y ello conlleva a que no se pueda obtener los resultados que pretenden, ello se podría obtener mediante una gestión por competencias como estrategia gerencial para que puedan lograr sus objetivos y planes, mediante la innovación, creatividad, calidad, oportunidad, costos óptimos y mejoramiento continuo. Segundo, como las demás organizaciones esta institución, presenta múltiples proyectos complejos que son ejecutadas sin alguna sistematización que sea adecuada, de ello la evidente muestra en el deficiente desempeño laboral y demostrándose así las consecuencias que se plasmaron en el primer aspecto.

La máxima dificultad que presenta la UGEL-Andahuaylas, se halla en el deficiente desempeño laboral dentro de esta organización, ello a falta de una

gestión por competencias, ello se ve reflejado cuando se capta sólo a la persona que va a trabajar y se le exige la función que va ejercer dentro del ámbito de esta organización, quedando de lado a la persona que muestre sus actitudes, valores, objetivos y posibilidades de cambio. Este tipo de calificación de competencias es evaluado al concluir los procesos laborales y no cuando se inician las actividades que desempeñan; los servidores administrativos tienen poco conocimiento ya que desconocen y se les imposibilita identificar y aplicar los factores de capacidad de desempeño; ello conlleva a tener implicancias sobre los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria para el logro de sus objetivos ya que no existe equipos de trabajo multidisciplinarios, que generen fomentar la mejora o cambios en los procesos, procedimientos, producción, prestación de servicios, imaginación, creatividad y generar la capacidad de invención para efectuar tareas específicas.

Cuando se desconoce las potencialidades humanas, ello conduce a que no se generen de manera adecuada y oportuna escenarios simples y comunes en el que la persona pueda desmotivarse originando que no pueda dar todo de sí de forma óptima y segura. En la UGEL - Andahuaylas, persiste en casi gran mayoría un desempeño laboral escaso, asimismo, se genera que la calidad de servicio se muestre afectada, así como, muestren una desconfianza en los usuarios y vean de manera negativa la imagen de la institución. Considerando otros factores que inciden en el desempeño de los trabajadores, es que no se promueve capacitaciones en temas referidos a calidad del servicio, trabajo en equipo, atención a los usuarios; es por ello que al no poseer los conocimientos o criterios básicos referidos a estos temas, genera un malestar y conflictos entre el público, usuarios y los trabajadores, es por ello que podemos deducir que a falta de motivación hacia el personal hace que se disminuya su rendimiento en el trabajo.

Si no se llega a instaurar las condiciones que puedan controlar y medir el desempeño laboral en los servidores administrativos de la UGEL-Andahuaylas se obtendrá resultados negativos que no contribuirán en el prestigio de esta organización teniendo como consecuencia malas referencias de parte de los usuarios y público en general en cuanto al servicio o trámite que hayan recibido de parte de quienes atienden en las diversas dependencias, y por ende la calidad de servicio que otorgan los servidores de esta organización será considerado como no aceptable.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la capacidad de servicio del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la capacidad de del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

Este trabajo se ha desarrollado en la UGEL- Andahuaylas, el mismo que se encuentra ubicado en el distrito Andahuaylas, cito en el Jr. Juan Francisco Ramos N°328, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

Se abordó los hechos, fenómenos y ajustes de la realidad de la UGEL-Andahuaylas, cuyo inicio de actividades fue desde mayo y culminó en noviembre de 2018.

1.3.3. Delimitación teórica

Los conceptos teóricos utilizados se ajustan a las variables desempeño laboral y calidad de servicio dentro de los cuales sus dimensiones son:

Desempeño laboral

- Eficiencia
- Eficacia

Calidad de servicio

- Elementos tangibles
- Empatía
- Seguridad
- Capacidad de respuesta
- Confiabilidad

1.4. Justificación

Al respecto, Hernández et, al.(2010), aclara que “a parte de los objetivos e interrogantes de la indagación es importante ajustar el tema, exhibiendo sus motivos. Generalmente las indagaciones se efectúan con fines claras, no se efectúan sencillamente por terquedad de un individuo.

1.4.1. Justificación Teórica y Científica

El presente permitirá a la UGEL – Andahuaylas obtener un adecuado actuar en el desempeño laboral de día de sus coagentes, de la misma manera en mejorar el control de los administrativos lo cual proporcionará el aumento de la satisfacción laboral. Facilitará efectuar la adopción de capacitaciones para el servicio al cliente lo cual incrementará el nivel de captación y socios con prioridades satisfechas.

Esto facilitará a que los ayudantes como el personal administrativo den una mejor información de manera que el usuario pueda tener todas sus dudas totalmente absueltas sin la importancia de retornar por cosas que no tienen importancia.

El estudio está delimitado a los servidores administrativos de la UGEL- Andahuaylas.

Los temas ejes en los que se sustenta la presente investigación son la desempeño laboral y calidad de servicio.

1.4.2. Justificación Metodológica

Los procesos, procedimientos, estrategias, las técnicas e instrumentos diseñados y ejecutados para realizar la investigación, tienen validez y confiabilidad. Lo cual podrá, ser utilizado como referencia para futuras investigaciones, el mismo ha sido ejecutado con fundamentos teóricos, examinados por conocedores en la materia.

1.4.3. Justificación Socioeconómica

En lo que se refiere a rentabilidad este trabajo no otorga posibilidades económicas a la población. Por el contrario, se refiere a oportunidades que coadyuvan relevantemente en la gestión de las instituciones, facilitando efectuar con calidad los procedimientos administrativos como: planear, organizar, dirigir y controlar.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Analizar la relación que existe entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Analizar la relación que existe entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Analizar la relación que existe entre la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Analizar la relación que existe entre la eficiencia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Analizar la relación que existe entre la eficiencia y la capacidad de servicio del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

La relación que existe entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Según, Carrasco. (2005). Sobre los antecedentes considera lo siguiente: Los precedentes teóricos es la gama de aquellas conclusiones alcanzadas por otros conocedores, o por el conocedor de dicho tema en circunstancias pasados en mención a la problemática que se indaga, o en indagaciones muy parecidas. De acuerdo a este autor se realiza los siguientes antecedentes (p.123).

2.1.1. Antecedentes a nivel Internacionales

1. Según, Vargas (2011), efectuó el trabajo; “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la “SAFE DRIVE” en la ciudad de Ambato, Universidad Técnico de Ambato, Ecuador. La investigación llegó a las siguientes síntesis:
 - El desempeño laboral de los trabajadores de la institución “SAFE DRIVE” se vio reflejado como consecuencia del estrés laboral, así, se pudo determinar que la tensión no conduce a nada favorable en cuanto a la atención de usuarios, además, que existe una desmotivación de los trabajadores, porque en ocasiones se presentan usuarios muy exigentes.
 - Se menciona que esta organización quiso eficientizar la calidad del servicio, y según encuestas, se obtuvo como resultado que la institución desea trabajadores con mayor preparación y equipos de trabajo que se asimilen óptimamente.
 - De modo como recibe el servicio el usuario de la institución está en un margen a favor, de manera que no puede ser descuidado la calidad del servicio dentro de la institución, ello repercutiría para alcanzar sus objetivos propuestos.
 - Asimismo, hacen mención los usuarios de la institución “SAFE DRIVE” tienen una insatisfacción respecto al desempeño del personal, considerando que la institución pueda fracasar, posicionarse o desprestigiarse.

2. Según, Parasuraman, (1988). Realizó la investigación; análisis del riesgo en el desempeño laboral en la ciudad de AMBATO, universidad de TALCA de buenos aires. La investigación llegó a los siguientes términos:
- Existen investigaciones diversas que han sido evaluadas, y tomado como referencia estudios de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988). Lo cual se muestra como prueba planteado por ellos como modelo, ello considerando que la calidad de servicio, carece de cualidades de afirmación como herramienta, para diferentes puntos de ejecución de los diferentes medios o líneas.
 - De acuerdo a las particularidades que de modo individual indican las secciones de servicios, se aduce que especialmente el modelo SERVQUAL no es al cien por ciento ejecutable a aquella multitud de servicios, lo cual se hace importante efectuar un modelo más amplio o por otra parte modelos peculiares para conjuntos de secciones de los servicios.
 - De manera de evaluar la calidad del servicio de bienes y servicios en función a esta comparación de la expectativa y percepción del usuario es más que valioso, pero complicado de separar, en lo cual hay que considerar:
 - Los obstáculos para conseguir informaciones adecuadas y verdaderas por parte de los usuarios.
 - Que las informaciones no estén sesgadas por factores irrelevantes los apuros para efectuar la técnica cuantitativa.
 - Intenta situar la calidad de servicio como voz interior hacia el usuario.
 - Consideramos que más bien el sueño de una institución, no es considerar la calidad del servicio por sí mismo, por el hecho que le faculta ventajas competitivas, dándole un grado de diferenciación mayor, y por ende le encamina a mantener y expandir sus mercados, usuarios y ultimo la utilidad y posicionamiento.

- Aquello supuestamente se debe emanar de una cultura de calidad lo cual, efectué que la entidad labore tan optima que el usuario sienta en carne propia.
 - Asimismo, diagnosticar lo que efectúan los rivales significa una red de información total en el que se integra un triángulo alrededor de la calidad del servicio
 - En la entidad SAFE DRIVE, existe un deficiente desempeño laboral por tal motivo se presume que la calidad del servicio se vea perturbada, y es por ello la reducción de la imagen institucional, y que los usuarios se encuentren insatisfechos por el servicio brindado.
3. De acuerdo a Bastidas.J.M., (2016). Realizó la investigación: “Modelo de Pago por Desempeño para Médicos Generales en una Institución Ambulatoria Prestadora de Servicios de Salud” Bogotá, Colombia. La investigación llegó a las siguientes conclusiones,
- En los modelos de 4P los incentivos más reconocidos son los económicos, pero se ha evidenciado que en los profesionales de la salud, los incentivos que no son de compensación económica han impactado positivamente para el desempeño y alcance de las metas en su labor diaria.
 - El fundamento para el diseño de un programa de incentivos es el conocimiento respecto a la organización, además, de propias características de los individuos que colaboran y el contexto donde esté inmerso el proyecto.
 - Existe evidencia sobre la efectividad clínica y equidad en el cuidado, sin embargo, no hay evidencia sólida ni replicable en el impacto sobre coordinación, continuidad, atención centrada en el paciente y costo efectividad, dado que los resultados dependen del diseño y las características del contexto.
 - Definir los objetivos del programa de una forma clara y concreta desde el inicio favorece la adherencia del personal al programa.

- Realizar construcción conjunta con los beneficiarios de los incentivos favorece la implementación del programa.
- La estrategia de comunicación es un punto relevante durante el diseño, estructuración, lanzamiento, seguimiento y evaluación de los programas de P4P.
- El seguimiento del desarrollo del programa es esencial para definir su efectividad, así como la vigilancia de efectos no intencionales de la intervención.
- Los modelos de P4P están diseñados para no ser estáticos en el tiempo.
- Los incentivos en tipo, monto y frecuencia, deben ser establecidos considerando la generación y motivaciones del individuo.
- En Javesalud los médicos generales que cumplen más de un año de antigüedad son 71% del cual corresponde al género femenino, cuya edad promedio es de 39 años; el 58% tienen más de un hijo, 58% se determinó que cuentan con 11 y 32 años de experiencia profesional; trabajan 8.6 horas al día. Trabajaron en 1.6 instituciones en el último año. 83% trabajó en Javesalud en los últimos 7 años. La mayoría no conoce sobre modelos de P4P. El incentivo mayormente valorado fue el tiempo libre.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Mendoza (2015). Efectuó el trabajo “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de ascensión – Huancavelica 2015”, Universidad Nacional de Huancavelica. La investigación llegó a estos términos:
 - La demostración empírica determinó que el desempeño laboral se asocia en forma significativa y positiva con la calidad de servicio que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Ascensión, durante el año 2015. Resultando un $r=95\%$ que indica como muy elevada la asociación, y habiendo obtenido una probabilidad $p=0,0$.

- Se demostró que el desempeño laboral en la dimensión acciones se asoció de forma positiva y con significancia con la variable calidad de servicio en la comuna edil de Ascensión, periodo 2015. Resultando $r=90\%$ que se considera como muy fuerte lo asociado y mostrando una probabilidad $p=0,0$; asumiendo que posee una asociación positiva y significativa.
 - Demostró la variable desempeño laboral y su dimensión organización este se asocia en forma positiva y significativa con la variable calidad de servicio en la comuna edil de Ascensión. La magnitud de la asociación efectuada obtuvo como resultado $r=65\%$ y una probabilidad $p=0,0$ por lo cual, esta asociación es positiva y de significancia.
 - El autor, demostró que el desempeño laboral y su dimensión resultados se encuentra asociado positivamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ascensión, año 2015.
- b. Rollano (2017). Realizó el trabajo: “Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016, Universidad Andina del Cusco. Este trabajo concluyo como sigue:
- Se alcanzó demostrar la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en el Hotel Royal Inka Pisac, resultando que el desempeño laboral es adecuado y la calidad de servicio es buena; de otra, forma también se pudo evidenciar que, si existe un desempeño laboral regular, la calidad de servicios también es considerada regular.
 - Se demostró que la calidad de servicio en el Hotel, obtuvo un resultado de 51.5% , es decir que los encuestados perciben como regular.
 - Respecto al desempeño laboral, obtuvo como resultado un 66.7% de es decir que lo califican como regularmente adecuado.

c. Perez (2013). Realizó la investigación; “Propuesta motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola VERA E.I.R.L. - 2012, Universidad Autónoma del Perú. La investigación llegó a las siguientes:

- Se estableció un 95% de confiabilidad, para ejecutar la propuesta de motivación según prioridades consideradas, ello para incentivar el incremento del desempeño laboral en el recurso humano de una MYPE en Lima Sur.
- Se examinó el nivel de desempeño laboral y la motivación en el recurso humano de una MYPE en Lima Sur, de los resultados se obtuvo para la variable motivación un 28%, ello reflejó un nivel malo, un 50% que es a nivel regular y 21.4% considerado como nivel bueno. Con respecto a la variable desempeño laboral se obtuvo un resultado del 21.4% considerado como nivel malo, el 57.1% como nivel regular, y finalmente el 21.4% en el nivel bueno.
- Asimismo, se contrastó la hipótesis general, en la cual se aceptó la hipótesis alternativa teniendo como definición que si se desarrolla la propuesta motivacional entonces se mejorará el desempeño laboral en los trabajadores de una MYPE de Lima Sur – 2012. Esta aplicación se efectuó mediante la prueba t de Student, establecido para muestras asociadas, de los resultados se obtuvo un valor $p=0.006$, de este modo se descartó la hipótesis nula.

2.1.3. Antecedentes locales

a. Quispe (2015). Realizó la investigación “Gestión del potencial humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, Agencia principal, Apurímac – 2015, este trabajo concluyó como sigue:

- Existe correlación entre la gestión del potencial humano y el desempeño laboral en la Cooperativa San Pedro, el mismo que permitió demostrar según el coeficiente de correlación de Spearman un valor de 0.146, esto se define como una relación positiva muy baja.

- Existe correlación entre planificación y calidad de servicio en la Cooperativa San Pedro, se obtuvo un resultado según coeficiente de Spearman un valor de 0.020 utilizando un nivel de confianza de 95%, quedando así demostrado que hay correlación positiva baja entre ambas dimensiones.
 - Respecto a la correlación de las dimensiones incorporación del talento humano y calidad de servicio en la Cooperativa San Pedro, se mostró un coeficiente según Spearman de -0.016, y nivel de confianza del 95%, definiéndose finalmente que se establece una correlación negativa muy baja entre estas dimensiones.
 - En relación al desarrollo del potencial humano y calidad de servicio en la Cooperativa San Pedro, según estadístico Spearman se obtuvo un valor de 0.318, utilizando un nivel de confianza de 95%, de los mismos se estableció que existe correlación positiva baja entre las dimensiones citadas.
 - La correlación entre la planificación y las competencias en la Cooperativa San Pedro, muestra mediante el estadístico Spearman un valor de 0.276, utilizando un nivel de confianza del 95%, del mismo definimos que hay correlación positiva baja entre estas dimensiones.
- b. Peralta (2014). Efectuó el trabajo "Gestión del potencial humano y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014. El presente trabajo alcanzó las conclusiones siguientes:
- La variable Gestión del Talento Humano se relacionó en forma positiva débil con el desempeño laboral de los trabajadores de la comuna edil del Distrito de Pacucha, obteniendo un resultado del estadístico de Spearman un valor de 0.552.

- La dimensión Planificación del Talento Humano se relacionó en forma positiva débil con el desempeño laboral obteniendo como resultado el 0.475.
- c. Vivanco (2016). Efectuó su trabajo de investigación denominado “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la Empresa Electro Sur este S.A.A de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2016”, en la UNAJMA. Este llegó a determinar las conclusiones siguientes:
- La primera síntesis obtenida con referencia al objetivo general, indica un resultado según estadístico de Spearman el valor de $r = ,406^{**}$, el mismo demuestra que hay correlación positiva moderada. Asimismo, su valor “sig.” Resultó el 0,000 que es menor al nivel de significancia $p < 0,05$, por lo mismo se rechazó la hipótesis nula (H_0), además indicar que utilizó un nivel de confianza del 99%, de la hipótesis alterna que se aceptó, quedo como conjetura lo siguiente: “Que el trabajador capacitado, las garantías de los productos eléctricos, el cumplimiento de promesas en el tiempo establecido, se asocia en forma positiva moderada con la satisfacción del cliente de la empresa Electro Sur Este S.A.A.”.
 - Segunda síntesis, que corresponde al primer objetivo específico, determinó un valor según estadístico Spearman de $r = ,225^{**}$, este se definió que existe una asociación positiva baja. De acuerdo al valor “sig.” se obtuvo el 0,000 cifra menor al nivel de significancia que es $p < 0,05$.
 - Tercera síntesis, referida al segundo objetivo específico, obtuvo el valor según Spearman de $r = ,380^{**}$, el mismo que determina que existe una correlación positiva baja.
 - Cuarta síntesis, que corresponde al tercer objetivo específico, señala un resultado de correlación Spearman de $r = ,355^{**}$, ello se define que hay asociación positiva baja. Según valor “sig.” obtuvo 0,000 cifra que es menor al nivel de significancia $p < 0,05$.

- La quinta síntesis, que corresponde al cuarto objetivo específico, tuvo como resultado de acuerdo al estadístico Spearman la cifra de $r = ,510^{**}$, ello demuestra que hubo una correlación positiva moderada. Su valor “sig.” obtenido es 0,000, cifra menor al nivel de significancia $p < 0,05$.

2.2. Marco teórico

Este apartado sujeta diferentes concepciones obligatorias para efectuar esta indagación. Se juntó la información vital de muchos principios, facilitando las exposiciones de los textos más importantes, analizando datos como: desempeño, desempeño laboral, calidad, servicio.

La parte teórica, tiene como intención de dar a la indagación un procedimiento concertado y entendible de nociones y propuestas que consientan tratar el meollo. (Sabino, 2012, p. 123).

2.2.1. Desempeño

Hay múltiples axiomas de desempeño; el manejo de cada uno dependerá de la sección en que se está efectuando. Entendía que el desempeño es la ejecución lograda por el personal en la conclusión de las metas en el interior de la entidad dentro de un lapso o periodo.

2.2.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2002). Es la actitud de quien se esfuerza y quien busca los objetivos pretendidos; éste compone la estrategia personal para alcanzar lo establecido.

Aquello posee una fila de características personales, los cuales son mencionados: la capacidad, habilidad, necesidad y cualidad de cada uno de ellos, aquellos se relacionan por medio del trabajo y de la entidad para efectuar actitudes que repercuten los efectos. Mientras, las entidades creen en otros elementos de mayor valor cómo de la persona quien trabaja, la equidad, actitud y opinión acerca de su labor. Según, Milkovich y Boudreau (1994:95) aquellas mediciones personales no lograrían mostrar un nivel de desempeño óptimo ello debido a que se mostraba la impuntualidad irregular

y poca estimulación. De acuerdo a Gómez (1999) “el aumento de esfuerzo que se utilizará para efectuar una actividad específica depende necesariamente del trabajador”.

Davis y Wnewetrom (1991), determinan que “es el acumulado de pensamientos buenos o negativos, mediante el cual los trabajadores perciben su labor, que se ven reflejados en los talentos laborales”.

2.2.3. Evaluación de desempeño laboral

Usualmente, la voluntad de cada personaje está de acuerdo al valor de las retribuciones brindadas y de la posibilidad de que estos dependan de la osadía. Esas ganas personales están dirigidas, de alguna manera, por la capacidad y habilidad del trabajador, además de requerir su desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades que desempeña. La evaluación del desempeño es un mecanismo de percepción del potencial de crecimiento del personal que ocupa algún cargo.

2.2.4. Responsabilidad por la evaluación de desempeño.

Es aquella que está orientada a la política interna en materia de recursos humanos.

2.2.4.1. El gerente.

En muchos casos, la evaluación de desempeño esta orientado a los órganos de línea como la administración y el área de recursos humanos. Aquel quien elige a la persona con quien va a laborar es el jefe mismo.

2.2.4.2. El empleado

Toda entidad maneja la autoevaluación hacia sus trabajadores. La evaluación es poco peculiar debido a que sólo el grupo laboral está integrado por trabajadores de buen nivel cultural y de alto grado intelectual, de la misma forma que posean equilibrio emocional y potencial para efectuar una autoevaluación sin subjetivismo ni alteraciones individuales.

El personal es quien completa un cuestionario y en seguida hace entrega a su evaluador y juntos examinan las conclusiones, las dificultades que deberán aumentar y las metas de desempeño que deben alcanzarse.

2.2.4.3. Comité de evaluación:

La evaluación de desempeño, es efectuada por una comisión especial calificada para este fin, además, esta es integrada por especialistas que pertenecen a diferentes áreas. Para tal situación, la evaluación se efectúa en grupo, y cada integrante tiene las mismas responsabilidades en los dictámenes.

2.2.4.4. Objetivos de la evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño no se podrá disminuir según juicio personal que determine el jefe de acuerdo a la actitud del trabajador; es importante ir a un grado de gran amplitud, reconocer sus causas y plantear acciones de manera adecuada con el evaluado. Si es posible cambiar el desempeño, el evaluado que es el interesado, debe adoptar conductas de la reforma planificada. En gran mayoría de las entidades, la evaluación de desempeño posee dos intenciones primordiales: la primera evidenciar la acción salarial encomendada por el supervisor. Investigar que el supervisor vuelva a examinar el desempeño del trabajador, y promover el dialogo respecto al progreso que posee.

La evaluación de desempeño en si no es meta al contrario, es una herramienta para ayudar los logros del área del personal. Para llegar a esta importante mira, la evaluación de desempeño pretende lograr diferentes objetivos por medio:

- Disposición del trabajador al cargo.
- Entrenamiento
- Promociones
- Estimulo salarial por desempeño óptimo.

- Mejoras de la relación entre inmediato superior y trabajador
- Corrección voluntaria del empleado
- Informaciones principales para la indagación de los personales
- Valoración de la capacidad de proceso de los personales
- Incitación a la cantidad de producir
- Ocasión de afirmación de los modelos de desempeño de la entidad
- Feeabak de información al mismo personal evaluado.

2.2.4.5. Objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño

- Facilitar los mecanismos de medición del trabajador
- Transformar el ego del personal como un recurso importante de la entidad, de allí su producción se efectuó interminablemente
- Otorgar prioridad de crecimiento y condiciones de oportuna intervención a los integrantes de la entidad, considerando los objetivos de negocio y el recurso humano.

2.2.4.6. Beneficios de la evaluación del desempeño

Habitualmente, los primeros que se favorecen son el trabajador, el jefe, la entidad, y la sociedad.

a. Beneficios para el jefe

- Examinar de manera eficaz el desempeño y la conducta de los colaboradores, teniendo como sistema de evaluación optima de paralizar las subjetividades.
- Brindar condiciones enfocadas a aumentar el patrón de conducta de sus personales.
- interrelacionarse con sus colaboradores para que entiendan las pautas de evaluación, y por medio de aquel sistema las condiciones como se efectuara su conducta.

2.2.4.7. Beneficios para el subordinado

- Se refleja en los aspectos de conducta y desempeño que la institución toma importancia en sus subalternos.

- Reconoce las bondades que posee el subalterno acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades.
- Ve que procedimientos adoptara su subalterno con el fin de optimizar su desempeño, y la que el colaborador tratara de adoptar.
- Posee los medios para efectuar autoevaluación y autocrítica para su crecimiento y su autodomínio.

2.2.4.8. Beneficios para la entidad

- Se orienta a medir la capacidad a corto, mediano y largo plazo y precisar el aporte del recurso humano
- Alcanza reconocer al recurso humano que requiere apoyo y/o perfeccionamiento, y escoge los que ya están en situaciones de adversidad o fomento.
- Consigue incitar la productividad e incrementar las relaciones interpersonales. (Chiavenato, 2002).

2.2.4.9. Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Se efectúa por medio de técnicas que varían marcadamente, no necesariamente de una entidad a otra, sino adentro de una misma institución, en función a áreas de acción. En síntesis, este mecanismo de evaluación de desempeño crea ciertos objetivos mencionados con apoyo políticas de relaciones interpersonales.

Si pretendemos que sean optimas, las evaluaciones de desempeño estarán en función de los efectos de las labores del personal en el trabajo, y no sólo en las cualidades de su personalidad. (Chiavenato, 2002)

2.2.4.10. Los factores se ponderan y ganan puntos con relación a su importancia en la evaluación

Determinada la evaluación se considera puntos alcanzados por los trabajadores.

a. Ventajas del método de las escalas gráficas

- Facilita una herramienta de evaluación de asequible entendimiento y de ejecución sencilla.
- Adecua su visión y sintetiza los elementos de evaluación.
- Requiere mínimo trabajo quien ejecuta la planilla de la evaluación.

b. Desventajas del método de las escalas gráficas.

- No le otorga al evaluador la flexibilidad del caso, vive atado a tergiversaciones e interrupciones individuales de los evaluadores.
- Se vuelve rutina y se generaliza los logros de las evaluaciones.
- Necesita pautas numéricas para reformar distorsiones y poder individual de los evaluadores.

2.2.4.11. Método de elección forzada

Consiste en evaluar el desempeño del recurso humano por medio de oraciones representativas de ciertas opciones de desempeño personal. En papales que el evaluador deberá seleccionar sólo una o las dos que más se condicionen al desempeño del personal evaluado. Existen 2 maneras de estructura:

- Se conforman bloques de 2 frases de manera positiva y 2 de manera negativa. Al evaluar se elige la frase contiene muchas condiciones y, luego el que no se condicione al desempeño del evaluado.
- Está integrado por bloques de cuatro frases de manera positiva. Al evaluar se elige el término que más se adecue al desempeño del evaluado.

Esta segunda opción exhibe óptimos logros ya que se impiden los dominios individuales. Las frases serán seleccionadas de modo sensato por medio de un procesamiento estadístico propenso a comprobar su acomodamiento a los juicios que existe en la institución y su potencial de exclusión. (Chiavenato, 2002).

a. Ventajas del método de elección forzada

- Provee efectos de más confianza y libres de dominio subjetivo y personal.
- Su realización es sencilla y no necesita preparamiento amplio o técnico.

b. Desventajas del método de elección forzada

- La preparación y ejecución es complicada
- Separa el recurso humano buenos, medio y débil sin dar mayor información.

2.2.5. Calidad

Constan muchos axiomas a cerca de la calidad; el manejo de estas definiciones dependerá del tema en indagación. Se dice que la calidad era muy costosa hace muchos años atrás y debido a ello repercutía en las utilidades efectuadas por la entidad. Hoy en día indagar la calidad da lugar a una reducción en los precios de las instituciones y un incremento ganancial. Debido a ello, se averiguaran los modelos concernientes con la calidad y con aquellos que están en análisis, tales como:

La calidad es una gama de cualidades de una institución, que le facilita en la satisfacción plena de las necesidades planteadas y las supuestas. Analizando este axioma según la Real Academia de la lengua española, conceptualiza la calidad como un adjetivo asociado a las cualidades internas del bien. (Feigenbaum, 1986).

Es el grado de obediencia de las exigencias del servicio del bien, que lo hace especiales por el usuario. Para alcanzarlos es importante que los trabajos de la institución marchen como debe ser, y ¿Cómo se puede alcanzar?

Cada puesto debe estar determinado, conociendo quien es el usuario, indicando al individuo a la cual va direccionado mi labor lo cual se entrega como efecto de la labor.

La cadena de suministro o de valor agregado, consiste en procesos interrelaciones que de acuerdo con el concepto de cliente - proveedor, recibe entradas del proveedor, a los cuales agrega valor, y produce salidas para los clientes. Las entradas y salidas pueden ser productos o servicios. Los usuarios pueden ser internos o externos a la empresa. (Silva, 2007).

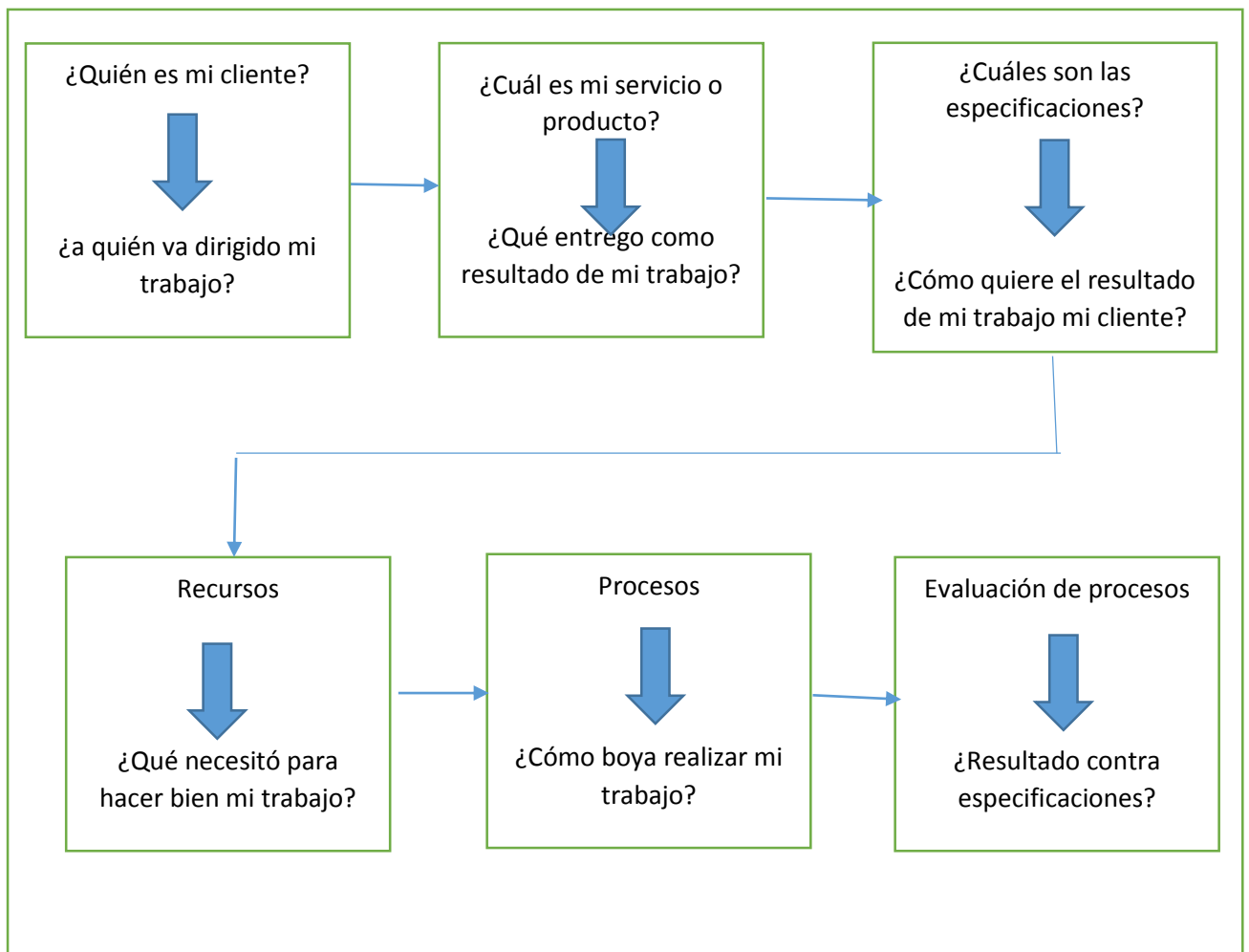


Figura 1. Aspectos de cada puesto de trabajo

Fuente: (Silva, 2007).

2.2.6. Los procesos de la calidad.

La cadena de suministro o de valor agregado, consiste en procesos interrelacionados que de acuerdo con el concepto del cliente – proveedor, recibe entradas de los proveedores, a las cuales agrega valor, y produce salidas para los clientes. La entrada y salidas pueden ser productos o servicios. Los usuarios podrían ser internos o externos de la empresa. Obtener el logro solicitado por el usuario en tener positivismo, la cual se consagra como la selecta relación entre el servicio prestado y las exigencias del usuario e indemnizar las prioridades los cuales debe ser un efecto que se ha planeado, que habitualmente se interpretan en un detalle ya sean explícitas o implícitas (Silva, 2007).

Cualidades inseparables que cumplen con las exigencias:

- “inherente”, en oposición a “asignado”, lo cual indica que hay en algo, particularmente como una cualidad permanente”
- Exigencia, está definido como “necesidad o expectativa o implantada alrededor de esas características.

Sin embargo, es suficiente con compensar al usuario, sino que se deberá lograr aquella complacencia con mucha capacidad, es decir optimizando los procesos y manejo coherente de los medios.

La norma ISO 9000 afirma eficiencia de “correspondencia entre el resultado logrado y los medios manejados”.

La eficacia se obtiene utilizando los pocos medios para producir resultados y extinguiendo el despilfarro, en otras, ejecutando bien las labores desde el primer instante (Silva, 2007).

El efecto de la eficacia más la eficiencia se llama efectividad.

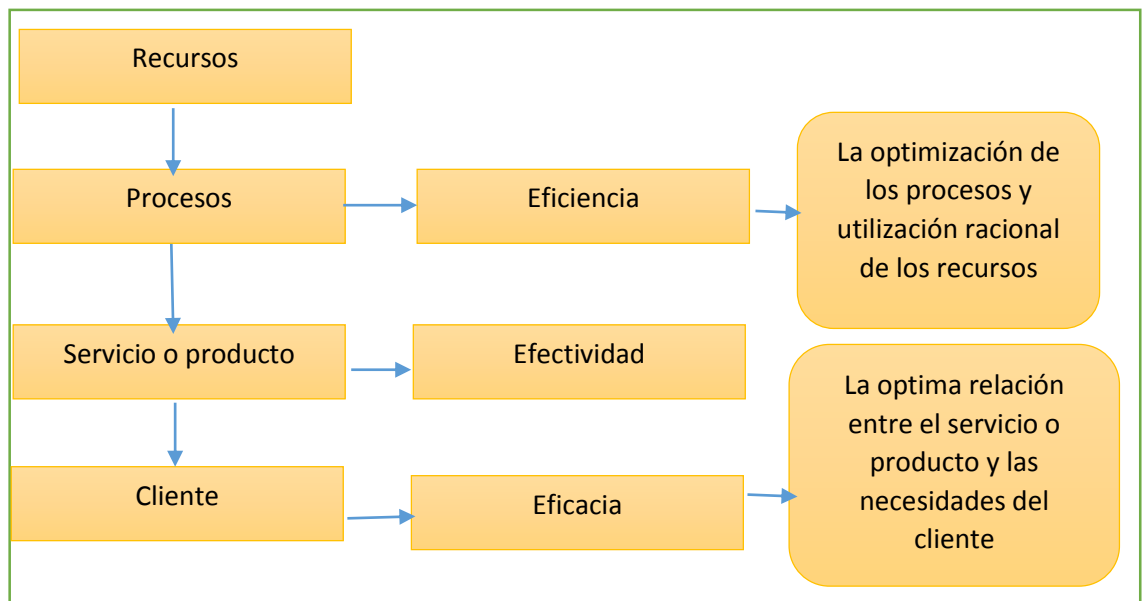


Figura 2. El efecto de la eficacia más la eficiencia se llama efectividad

Fuente: (Silva, 2007)

2.2.7. Administración por calidad

En este modelo de administración se considera que cualquier actividad de la organización debe realizarse con calidad y productividad, para lo cual se proponen caminos lógicos para las empresas, se ofrecen alternativas y se proponen herramientas técnicas para la realizar el cambio. Desde nuestro punto de vista, administración es lo siguiente.

Alcanzar que aquellos y cada uno de los miembros de la institución reconozca y comprenda el labor, para realizarlo muy bien desde el inicio, en un ambiente de amabilidad y complacencia, en el cual cada día se realice un reto al inicio y un logro al terminar (Pulido, 2011).

Los conceptos anotados en esta definición y los que trataremos a lo largo de este libro, son parte de un plan de trabajo que se debe abarcar a toda la organización, y que debe quedar bien claro el papel que tiene cada quien en este proceso de cambio; se debe reconocer que un plan de mejora continua requiere del involucramiento de aquellos integrantes de la organización.

Es preciso subrayar que la filosofía de la calidad es la forma de pensar que debemos ejercer en todos nuestros actos, por una verdadera motivación hacia el compromiso que tenemos con nuestros compañeros, nuestras familias y nuestro país; por lo tanto, se crea un nuevo paradigma de comportamiento en la organización. Un ejemplo sería producir mejores y más económicos productos para nuestros clientes y usuarios.

2.2.7.1. Los cuatro pilares de la calidad

Hemos identificado 4 plazas de ocasión para que un molde de calidad total marche bien en las instituciones; aquellas plazas de ocasión se determinan por cuatro pilares de calidad, si estas no son ejecutadas se generarían riesgos y sólo serían plasmadas como frases o eslogans:

1°: Que las personas sepan lo que deberán alcanzar. Nada es tan desmotivante que no sabe para que se trabaja; la tarea constante derrocha lo importante e incurrimos a realizar una labor monótona y lo que carece de significancia; las personas, en los mejores de las ocasiones, se enreda con las pautas.

2°: Que el individuo conozca cómo realizarlo correctamente en la primera ocasión. Consiste en el adiestramiento (que tenga capacidad de mostrar su potencial laboral) y estandarizar (tramitación de los documentos).

3°: Que las personas cuenten con lo básico y cómodo para realizar su labor. A menudo las personas se quejan de que no poseen lo esencial para efectuar su labor, pero los subalternos lo consideran como excusa y se hacen los que no escuchan.

4°: Que los personales quieran efectuar su labor. Cuando dialogamos de que los personales quieran, bastantes administradores se impresionan aduciendo: “les pago y a un tengo que aguantar que quieran”.

2.2.8. Cultura De Calidad

La cultura de calidad es el entorno en el que se labora en toda la institución, es la manera como se efectúa la operación y de qué manera interactuamos; y es así que, se necesita su esclarecimiento para hacer el entorno propicio a las nuevas modos y desenvolvimientos del trabajador propicios para que se dé la calidad y la mejora continua, dicho de otra manera, se necesita el esfuerzo máximo para lograr mínimo (Pulido, 2011).

a. Una misión como organización

Precisa para que este la entidad y cuál es su aporte a la sección al que concierne y a la población; se precisa en la razón de los usuarios vitales de la entidad, en manera breve lo cual indique la atención de los miembros.

b. Filosofía de calidad

Debe ser orientadora de la conducta y los comportamientos de los personales de la entidad. Lo que se propone en el paradigma hace ver la manera de interactuar y la actitud ante la labor que pensamos crear y comunicar.

c. Valores y principios

Son tipos de desenvolvimientos que requerimos visualizar en nuestras relaciones con todos los colegas de la entidad.

Destacan la misión que se pone al consentir un deber de transformación. Para lo cual es esencial entender que este camino de transformación no es una etapa momentánea de calidad, ni algo para los que laboran, sino que es una etapa de transformación en la manera de gestionar y guiar la entidad y, por lo tanto, incluye de manera esencial a sus miembros.

Son, en suma, un código de conducta que norma su comportamiento con aquellos los integrantes de la entidad, y que

observen y difundan con su enseñanza a todos. Los cuales efectuarán lo que se denomina “principales procesos sociales” (Pulido, 2011).

2.2.9. Servicio

Según, Lama(2001). Es una labor interesada que satisface alguna expectativa en particular del usuario.

2.2.10. Calidad de servicio

Duque(2005). A través del campo académico, medir la calidad del servicio ha causado polémica. El primero menciona que es lo que se desea medir. Además, se han determinado tres formas o constructos que vienen siendo utilizados para evaluar la calidad del servicio y estos son:

- Calidad
- Satisfacción
- valor

Asimismo, hallamos otras teorías como:

Es convertir expectativas futuras de los usuarios en cualidades medibles; de este modo si un determinado bien puede ser elaborado para satisfacer alguna necesidad y un determinado costo, el usuario tendrá que pagar por el mismo. (Deming, 1989).

El termino calidad obtiene muchas maneras de entender. 2 de aquellos son los más estudiados (Juran, 1990).

1) La calidad viene a ser las cualidades de un bien que se asientan en las prioridades del usuario; por tal motivo otorgan la satisfacción de algún bien.

2) En resumen, calidad significa calidad del bien (Ishikawa, 1986).

American Society for Quality Control, conceptualiza:

“Calidad, conglomerado de particularidades y diversidad de productos o servicios que son determinantes para satisfacer las necesidades manifiestas o latentes” (citado en Kotler & Keller, 2006, p. 147).

En ese mismo orden de ideas, se define calidad de servicio a:
“valoración que determina lo que percibe el cliente, de cierta característica del servicio la misma que se encuentra enfocada en aspectos como: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles” (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 93). (zeithmal, 1992).

Por último, “calidad de servicio es la diferencia de percibir ello por parte de los usuarios y la expectativa que sobre el mismo se ha considerado” (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

2.2.10.1. Modelos de la calidad del servicio

a. Modelo de brechas en el servicio

Considerando el modelo de Gronroos. Parasuraman, Zeithaml y Berry, han realizado investigaciones, según costumbres norteamericanas, en donde plantearon un modelo denominado “Modelo de los cinco Gaps” o “Modelo de Discrepancias”.

Los cinco gaps o desajustes, fueron identificados como el origen de las fallas respecto a las políticas de calidad, los autores de este modelo aducen que las discrepancias y deficiencias se orientan sobre las percepciones de la calidad de servicio por los ejecutivos y las tareas asociadas al mismo que se otorga a los consumidores, las deficiencias son factores que no contribuyen y posibilitan a ofrecer un servicio que sea aceptado por los clientes como de alta calidad (Parasuraman, et al., 1985).

El modelo de deficiencias o GAPS, planteado por (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985), identifica las causas que generan un servicio deficiente; es por ello que los autores plasman en su teoría la diferencia entre expectativas y percepciones a través de cuatro posibles GAPS.:

- El primero, se refiere a la forma que los clientes opinan de la calidad de servicios recibidos (parte superior de la figura).

- Segundo, muestra las dificultades que puedan originarse en la organización, el mismo que puede ser provocado a falta de calidad de suministros para los clientes (parte inferior de la figura).

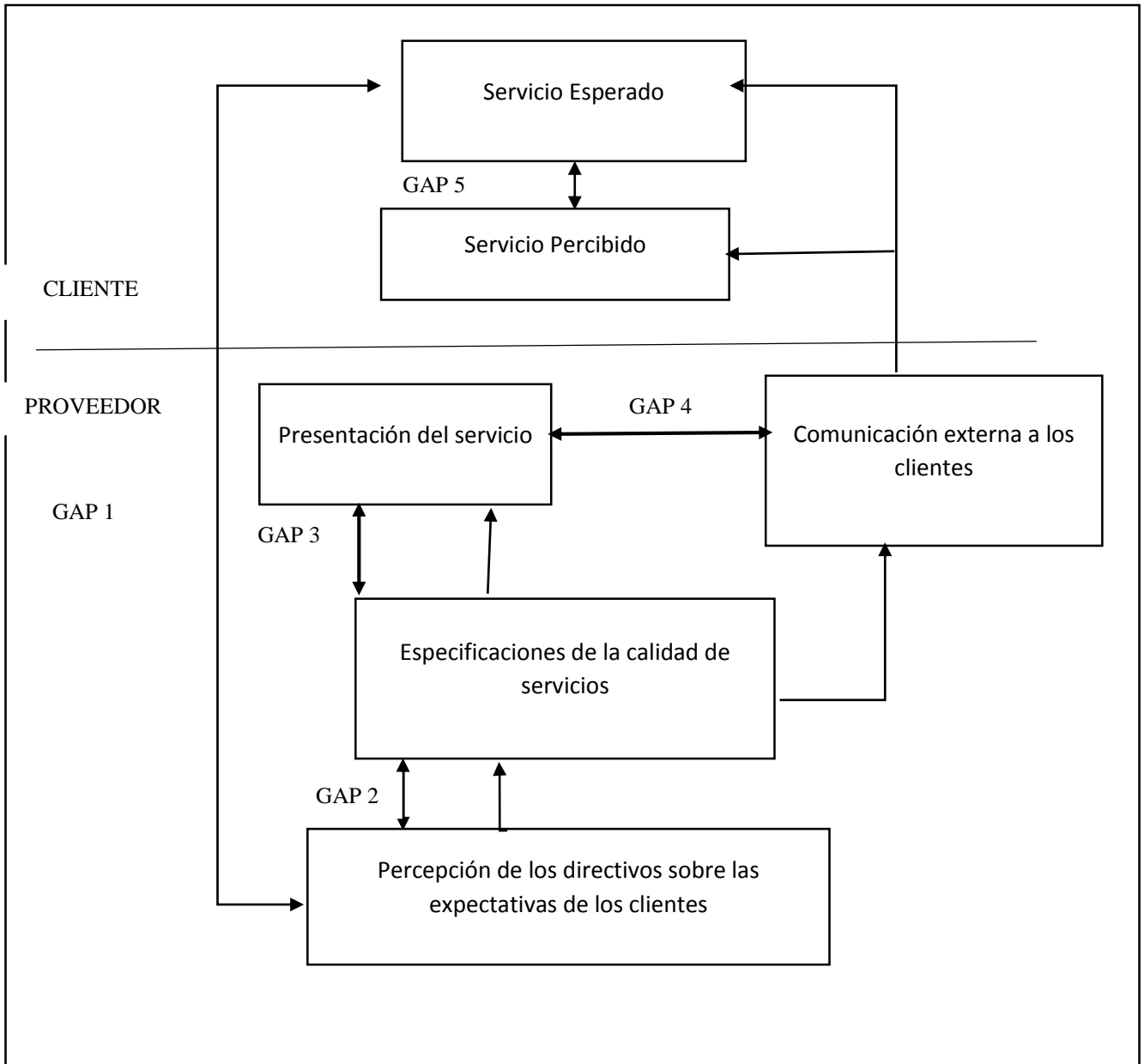


Figura 3. Modelo de los Cinco Gaps

Fuente: Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985

La expresión del modelo es la siguiente:

Gap 1: Discrepancia entre expectativas de los usuarios y la percepción de los directivos. Se manifiesta cuando los directivos no conocen las expectativas de los usuarios, en resumen, desconocen lo que ellos requieren; esto se manifiesta porque existe una comunicación vertical en la empresa, y por los excesivos niveles jerárquicos de alto mando.

Gap 2: Discrepancia entre percepción de los directivos y especificaciones o normas de calidad. Se evidencia cuando en el interior de la organización no se puede cumplir con las expectativas de los clientes, sabiendo que las mismas han sido reconocidas por los gerentes o directivos y ello se ve reflejado por los errores que se observa en el establecimiento a falta de normas o estándares para el cumplimiento de las actividades, falta de compromiso con la calidad del servicio, sensación de incumplimiento de expectativas de los usuarios, y la ausencia de objetivos claros.

Gap 3: Discrepancia entre especificaciones de calidad de servicio y prestación del mismo. Se refleja en las condiciones negativas que se presta los servicios, a pesar de que se conozcan las expectativas que requieran los usuarios y que se cuenten con las normas de calidad apropiadas. Este hecho se suscita cuando se presenta el servicio con una demanda excesiva y una labor de trabajo intensa, el mismo que la vuelve susceptible y pasible a los errores voluntarios o involuntarios, de los mismos podemos decir que puede ser reflejado en lo siguiente: ambigüedad de funciones, conflictos funcionales, desajuste entre los empleados y sus funciones, desajuste entre las tecnologías y las funciones, sistemas inadecuados de supervisión y control, falta de control percibido y falta de sentido de trabajo en equipo.

Gap 4: Discrepancia entre la prestación de servicio y la comunicación externa. Se manifiesta cuando no se efectúa lo que se pretende otorgar y ello por lo general influye de manera adversa en lo que percibe el cliente sobre el servicio que recibe, esto se da a consecuencia por la

falta de comunicación horizontal en las distintas áreas de la empresa, esto generado a las demasiadas promesas hacia los clientes.

Gap 5: Discrepancia entre expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tienen del servicio. Para finalizar los creadores de esta teoría manifiestan y determinan que es el único modelo que mide la calidad de servicio.

b. Modelo SERVQUAL

Este modelo al principio fue propuesto conformado por 10 dimensiones, pero luego de recibir críticas al realizar investigaciones y demostrar correlaciones entre las algunas dimensiones se replanteo a solo 5 dimensiones. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

Confianza. Es mostrar interés y calidad de atención personalizada que otorgan las organizaciones a sus clientes (conglomera criterios como: comunicación, accesibilidad y comprensión del usuario).

Fiabilidad. Capacidad de realizar el servicio que se promete en forma confiable y minuciosa.

Responsabilidad. Conocimiento, seguridad y atención de los trabajadores y aptitud para crear confianza y credibilidad (incluye otras dimensiones como: cortesía, profesionalismo, seguridad y credibilidad)

Capacidad de respuesta. Disponibilidad de otorgar apoyo a los clientes y efectuar el servicio en el menor tiempo posible.

Tangibilidad. Ambiente físico de la organización, personal, equipos y materiales de comunicación.

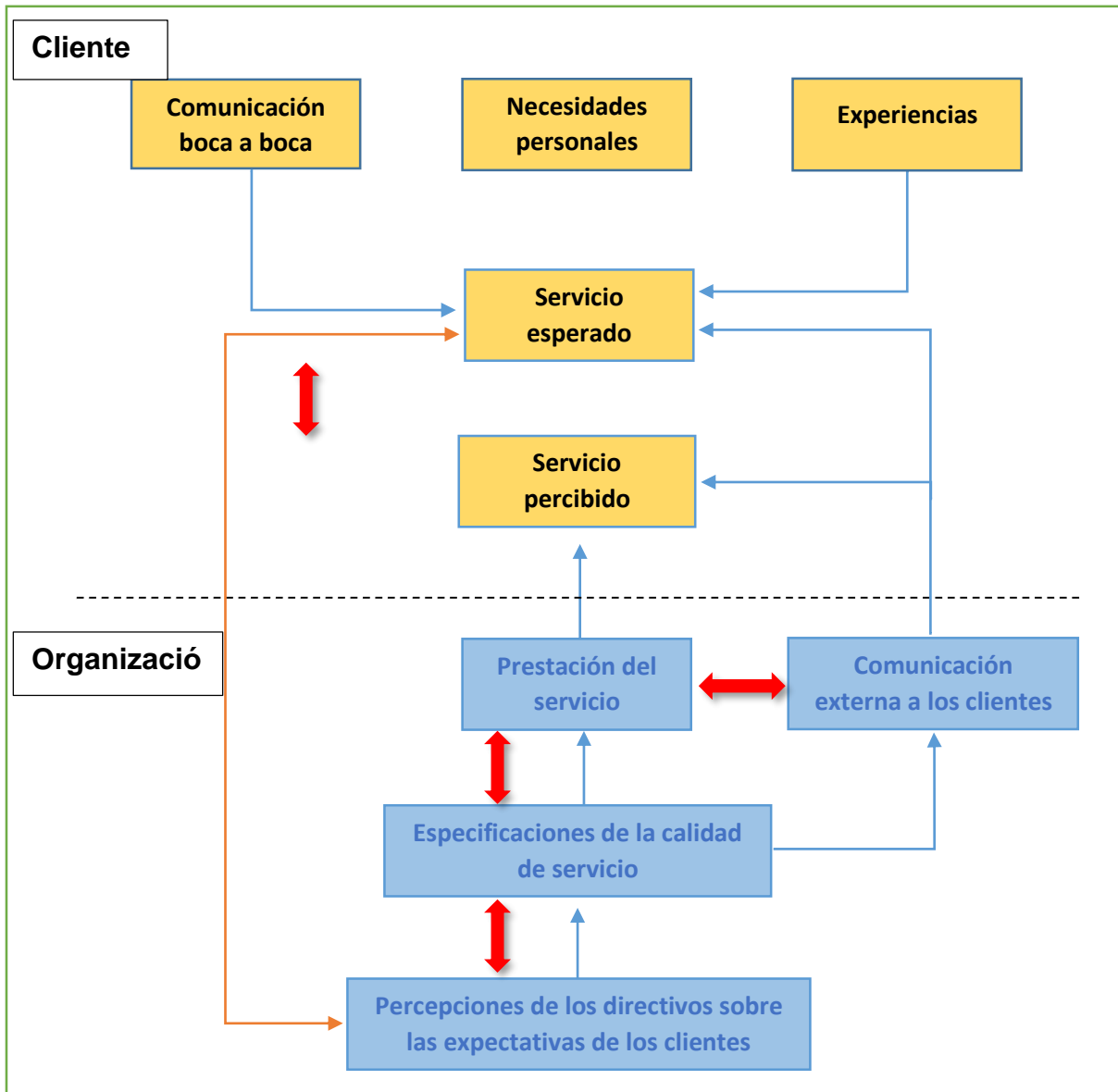


Figura 4. Modelo SERVQUAL de calidad de servicio

Fuente: Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985

2.3. Marco conceptual

Desempeño laboral

Rendimiento de trabajo y el actuar que manifiesta el trabajador al realizar actividades que le exige su cargo en el ámbito laboral donde se desempeña, el mismo que le permite demostrar su idoneidad.

Calidad

Podemos decir que la calidad es un concepto que está ligado al hombre, son las destrezas que el hombre manifiesta haciendo bien las cosas.

Servicio

Es el efecto de realizar una tarea el mismo donde interactúan el cliente y proveedor, particularmente es intangible.

Motivación

Se orienta en el impulso del individuo para generar acciones y mantener su conducta hasta lograr cumplir los objetivos que pretende alcanzar.

Capacidad de respuesta.

Disponibilidad que otorga apoyo a los clientes y realiza un servicio en el menor tiempo posible.

Comunicación

Actividad que consiste en el intercambio de información entre dos o más individuos cuyo fin es transmitir o recibir información a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

Elementos tangibles

Viene del adjetivo que indica que algo se puede tocar o percibir de manera precisa. Este término procede del latín tangibilis, y esta compuesto por elementos como materiales, dinero, bienes muebles e inmuebles.

Liderazgo

Conjunto de destrezas gerenciales o directivas que una persona influye a un grupo de trabajo determinado, logrando que este equipo trabaje con dirección hacia el logro de sus metas y objetivos

Productividad

Se considera a la relación entre la cantidad de productos obtenidos a través de un sistema de producción y los recursos demandados para la obtención de la producción. También es definida como la relación entre los resultados y el tiempo usado para su obtención. Ejemplo; a menor tiempo se obtenga los resultados deseados, mayor producción mejores ganancias o logros.

Objetivos y metas:

Son logros que se quieren realizar, los objetivos exigen una planificación adecuada para poder cumplirlos en un determinado momento. Las metas no determinan tiempos específicos para poder alcanzarlas.

Confiabilidad:

Es el interés y nivel de atención personalizada que otorgan las organizaciones a sus clientes, además considera criterios como la comunicación, accesibilidad y comprensión al usuario.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

Es un supuesto que manifiesta la tentativa relación entre dos o más variables, para dar a conocer la posible respuesta anticipada a una dificultad o interrogante de indagación. (Arias, 2006, p. 47).

3.1.1 Hipótesis general

HG. Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE2. Existe relación entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE3. Existe relación entre la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE4. Existe relación entre la eficiencia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE5. Existe relación entre la eficiencia y la capacidad de servicio que del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE6. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE7. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE8. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE9. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

HE10. Existe relación entre la eficacia, metas con la dimensión de la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018

3.2 Variables

Según, Carrasco (2005). Se presentan como un conjunto de propiedades, formas y rasgos observables de las unidades de análisis, estas pueden ser consideradas como individuos, grupos sociales, hechos y fenómenos sociales o naturales. (p.219).

Las variables consideradas son:

- V1: Desempeño laboral
- V2: Calidad de servicio

3.3 Operacionalización de variables

Según, Arias(2012). Define, la Operacionalización de variables como “el camino por el cual cambia la variable de nociones abstractas a requisitos reales, es decir, su desmembración se manifiesta a través de dimensiones e indicadores”. (p.62).

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1		Dimensión 1	
1. Desempeño laboral		1.1. Eficiencia: Está Enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles y brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.	1.1.1. Identifican rápidamente necesidades 1.1.2. Información brindada 1.1.3. Adecuadas preguntas 1.1.4. Funciones 1.1.5. Realizar su trabajo
Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones . El desempeño es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos la estrategia individual para lograr bjetivos. Un desempeño excelente facilita el éxito de toda la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. (chiavenato, 2009, p.12)	Es la respuesta que proporciona al trabajador por escala.	Dimensión 2	
		1.2. Eficacia	1.2.1. Desea 1.2.2. Tiempo de espera 1.2.3. Resolver fácilmente problemas
		El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de las organizaciones	
VARIABLE 2		Dimensión 01:	
1. Calidad de servicio.		2.1. Elementos tangibles	
La Calidad de servicio es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar	Es la percepción positiva de un bien o servicio, que experimenta los usuarios. En donde se utilizara el modelo SERVQUAL para evaluarlo.	Se refiere a la circunstancia de las instalaciones de la organización, la exhibición del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (cómputo, oficina, transporte, etc.).	2.1.1. Equipos tecnológicos modernos. 2.1.2. vehículos visualmente atractivos 2.1.3. aspecto pulcro. Materiales visualmente atractivos.

satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

Dimensión 02:

2.2. Confiabilidad

Es la muestra de interés y el grado de atención personalizada que brindan las organizaciones a sus clientes (agrupa otros criterios como la comunicación, accesibilidad y comprensión del usuario).

- 2.2.1. Cumplen lo prometido.
- 2.2.2. interés en solucionar sus problemas.
- 2.2.3. realizar los servicios bien desde la primera vez.
- 2.2.4. momento oportuno.
- 2.2.5. registros exentos de errores.

Dimensión 03:

2.3. Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- 2.3.1. comportamiento que infunde confianza.
- 2.3.2. seguridad al momento de las entregas.
- 2.3.3. comportamiento Cortes.
- 2.3.4. conocimientos suficientes.

Dimensión 04:

2.4. Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- 2.4.1. Atención individualizada.
- 2.4.2. personal suficiente.
- 2.4.3. mejores intereses.
- 2.4.4. necesidades específicas.
- 2.4.5. horarios de atención convenientes.

Dimensión 05:

2.5. capacidad de respuesta

Disponibilidad para brindar ayuda a los clientes y realizar un servicio en el menor tiempo posible.

- 2.5.1. informar anticipadamente.
- 2.5.2. realizar el trabajo rápido.
- 2.5.3. interés en ayudarles.
- 2.5.4. no estar demasiados ocupados para responder dudas.

Fuente: Elaborado por el autor

3.4 Metodología

3.4.1 Enfoque

Enfoque cuantitativo, usa recopilación de información que comprueba la hipótesis, cuyo fundamento es numérico y de diagnóstico estadístico. (Sampieri, 2010).

3.4.2 Tipo de estudio

Descriptivo correlacional

Según (Bernal, 2010). Indica que, “es la cualidad para escoger las partes fundamentales del punto de estudio y su representación especificada de las fragamentos” (p. 113).

Este tipo de investigación es utilizada para realizar estudios de investigación que se manifiestan en sucesos y fenómenos en el lugar donde nos encontramos, en un momento definido de un periodo” (Carrasco, 2005).

El tipo de estudio elegido es el descriptivo correlacional, porque este asume como intención describir y evaluar la relación de las variables “Desempeño laboral” y “Calidad de servicio”.

3.4.3 Diseño de investigación

Diseño no experimental

Se define como aquella que cuya variable independiente carece de manejo deliberado, y no tienen conjunto de vigilancia, ni a un experimental. Diagnostican u descubren las situaciones y fenómenos de la situación después de lo sucedido. (Carrasco, 2006, p. 71).

El diseño es de tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental, debido a que se observaron momentos reales en la institución UGEL-Andahuaylas; transeccional, porque se recopiló información que permitió en un solo instante y en un tiempo determinado

que es el año 2018; y correlacional, mediante ello se corroboró la relación entre las variables de estudio.

Así se muestra el esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:

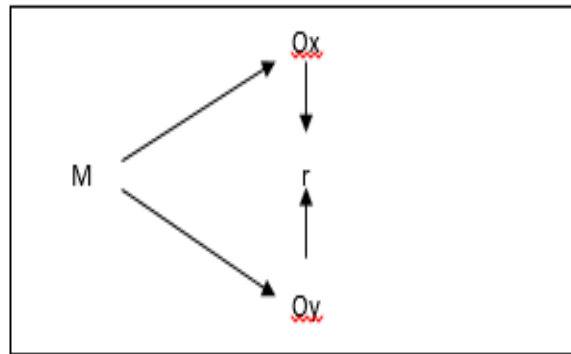


Figura 5. Diseño correlacional

Fuente: Elaboración propia

Donde que:

M = Muestra.

Ox = Observación de la V1 (desempeño laboral)

Oy = Observación de la V2 (calidad de servicio)

r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Bernal (2010). Considera que, “es la gama de aquellos elementos a los que indica la indagación, es decir, la total de personas o grupos que poseen rasgos parecidos” (p.160).

- Se tomo como poblacion a los 258 docentes del nivel primario del distrito de Andahuaylas, que pertenecen a la UGEL-Andahuaylas.

3.5.2 Muestra

Sobre la muestra Arias (2012), considera “es un subconjunto simbolico y finito que es obtenida de la información de la poblacion en estudio” (p.83).

- Se aplico la encuesta a 82 docentes del nivel primario del distrito de andahuaylas.

Tabla 2

Muestra del total de la población

ZONA URBANA DE ANDAHUAYLAS	POBLACIÓN TOTAL	MUESTRA
Parte del nivel primario del distrito de andahuaylas de la ugel andahuaylas.	258	82

Fuente: Elaboración propia, información obtenida de la UGEL - Andahuaylas

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

$$n = 82$$

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

El presente trabajo de investigación la técnica de recolección de datos que se maneja es la encuesta.

La encuesta es “una técnica que su intención es alcanzar a lograr información de determinado grupo”. (Arias, 2012, p. 72)

3.6.2 Instrumentos

Ortiz & Garcia (2008). Define que, “es uno de los instrumentales de mayor utilización para el recojo de datos, su validez y estructura va a depender de la capacidad y habilidades del investigador” (p.127).

Recoger los datos implica hacer selección de una herramienta de registros desarrollados por uno mismo, usar la herramienta y alistar los datos alcanzados para diagnosticarlo convenientemente (Vara, 2010). Los cuales son:

- Cuestionario estructurado: Se utilizó esta herramienta para averiguar la opinión y la diligencia de los integrantes de la UGEL-Andahuaylas con respecto a las variables de estudio.

3.7 Métodos de análisis de datos

Son técnicas de análisis cuantitativo, las que permiten obtener información estadística. Los cuales son para detallar, graficar, examinar, asemejar y compilar los datos alcanzados (Vara, 2010).

Para el logro del análisis se debe utilizar técnicas estadísticas como la descriptiva e inferencial para cada variable, los mismos que permitirán efectuar la distribución de frecuencias y los coeficientes de correlación. Ello por medio del software estadístico SPSS V22.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Mostramos los resultados que se obtuvieron luego del empleo del cuestionario previamente validada por los jueces expertos.

Tabla 3

Genero de los docentes del nivel primario de la UGEL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	30	36,6	36,6	36,6
	Masculino	52	63,4	63,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, Elaboración propia.

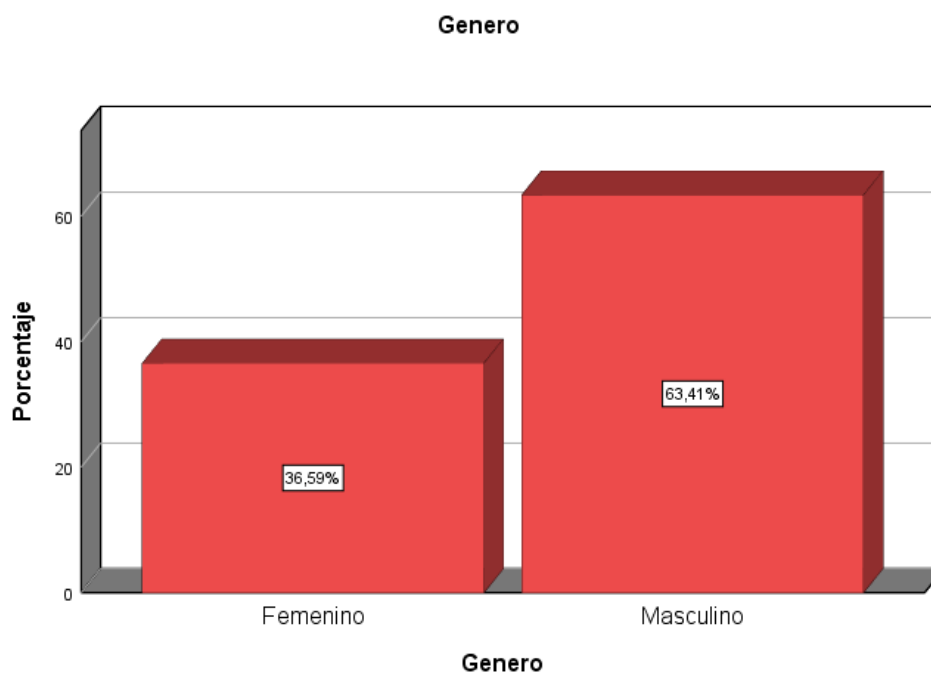


Figura 6. Genero de los docentes de la ugel

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Tabla 3 y figura 6 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, de un total de 82 trabajadores encuestados, existen 30 mujeres que representa el 36.59

% y 52 varones que representan el 63.41%, los cuales son la cantidad exacta de trabajadores que vienen laborando actualmente.

Tabla 4

Edad de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 35 años	10	12,2	12,2	12,2
	De 36 a 45 años	37	45,1	45,1	57,3
	De 46 años a mas	35	42,7	42,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22 elaboración propia

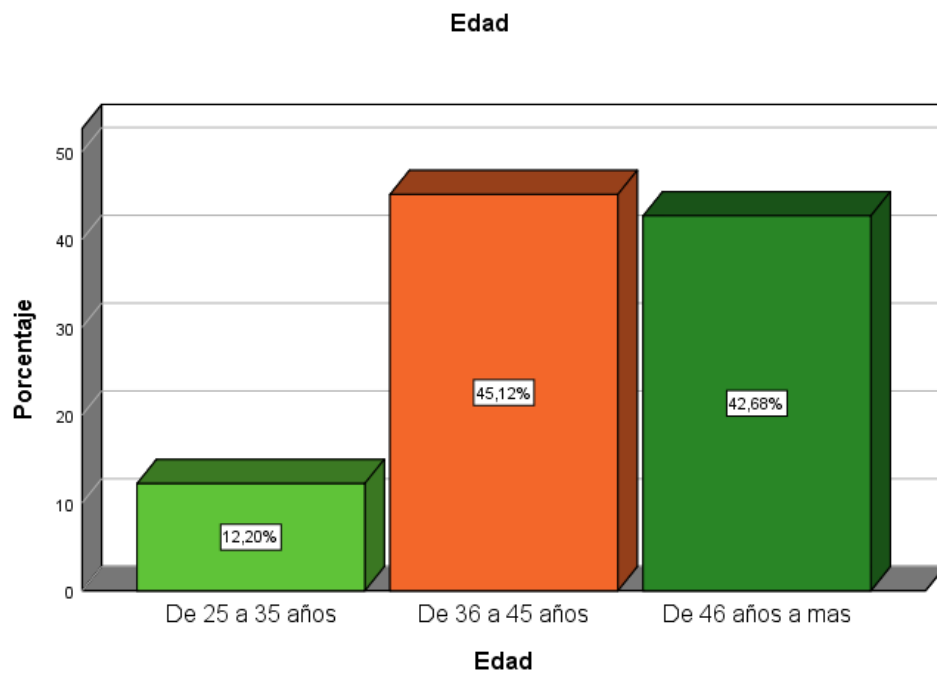


Figura 7. Edad de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local provincia de Andahuaylas.

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 4 y figura 7 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, de un total de 82 trabajadores encuestados, existen 10 personas que tienen menos de 25 a 35 años de edad que representan el 12.20%; 37 personas tienen entre 26 a 35 años de edad que representan el 50%; 8 personas tienen entre 36 a 45 años de edad que

representan el 45.12 % y 35 personas tienen de 46 años a más de edad que representan el 42.68 % del total de trabajadores que vienen laborando actualmente.

Tabla 5

Tiempo que labora en esta institución

Válido	menos de 2 años	13	15,9	15,9	15,9
	de 2 a 4 años	10	12,2	12,2	28,0
	de 5 a 7 años	29	35,4	35,4	63,4
	de 8 años a mas	30	36,6	36,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22 elaboración propia

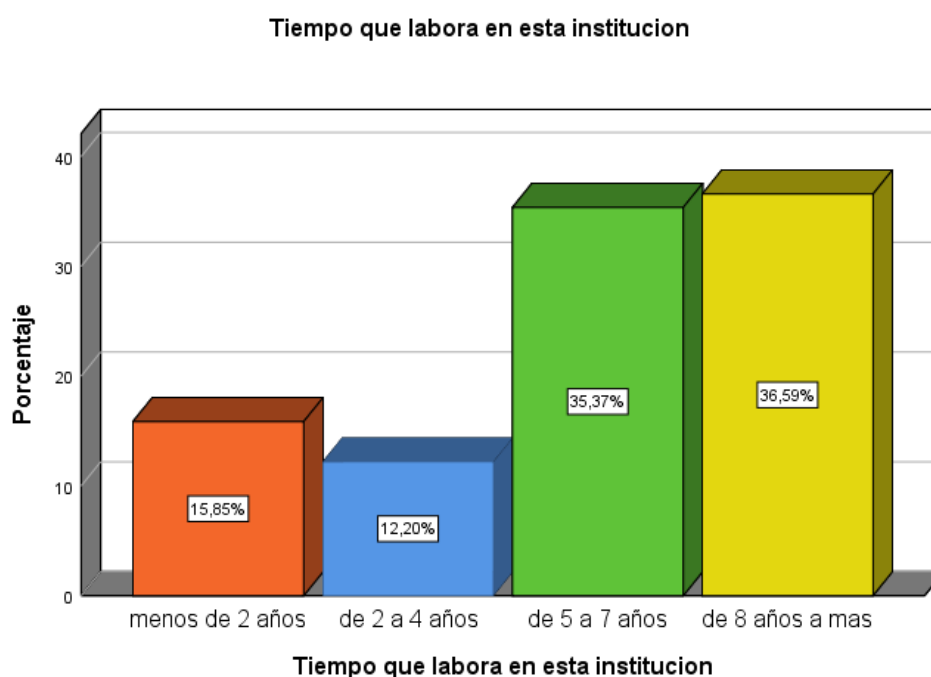


Figura 8. Tiempo que labora los trabajadores de los docentes del nivel primario de la UGEL Andahuaylas

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 5 y figura 8 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, de 82 trabajadores encuestados, existen 13 personas con el tiempo que labora menos de 2 años que representan el 15.85%; 10 personas con el tiempo que labora de 2 a 4 años que representan el 12.20% y 29 personas con el tiempo que labora de 5 a 7 años

que representa 35.37% y 30 personas con el tiempo que labora de 8 años a más que representan el 36.59% del total de trabajadores que vienen laborando actualmente.

4.2. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

Permitió conocer la fiabilidad y consistencia del instrumento utilizado en la investigación el mismo que ha sido determinado en los rangos de 0 y 1, donde 0 es nula fiabilidad en logros y 1 es fiabilidad perfecta, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que mostramos a continuación:

Tabla 6

Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: (Solis, 2016).

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 6, observamos que el valor alfa es de ,959 que representa una excelente confiabilidad de la herramienta de recojo de datos. El valor alfa de Cronbach de las 30 preguntas, es decir de la variable desempeño laboral, se podrá apreciar en la tabla (tabla 6).

Tabla 7

Estadística de fiabilidad (V1: Desempeño Laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	8

Fuente: SPSS 22 elaboración propia

En la tabla 7, muestra los resultados obtenidos del alfa de Cronbach, de las 8 preguntas la cual indica que la investigación se encuentra en un rango de

excelente fiabilidad, ya que el resultado obtenido es de 0.816 el cual se encuentra entre el rango de 0.72 a 0.99.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad (V2: Calidad de servicio)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	22

Fuente: SPSS 22 elaboración propia

En la tabla 8, muestra los resultados obtenidos del alfa de cronbach, de las 22 preguntas la cual indica que la investigación se encuentra en un rango de excelente fiabilidad, ya que el resultado obtenido es de 0.951 el cual se encuentra entre el rango de 0.72 a 0.99.

Tabla 9

Estadísticas de Fiabilidad (V1 y V2)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	30

Fuente: SPSS 22 elaboración propia

En la tabla 9, muestra resultados obtenidos con el alfa de cronbach, de la primera y segunda variable 30 preguntas la cual indica que la investigación se encuentra en un rango de excelente fiabilidad, ya que el resultado obtenido es de 0.959 el cual se encuentra entre el rango de 0.72 a 0.99.

4.2.1. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 10

Frecuencia de la V1: Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente de acuerdo	2	2,4	2,4	2,4
De acuerdo	52	63,4	63,4	65,9
Totalmente de acuerdo	28	34,1	34,1	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

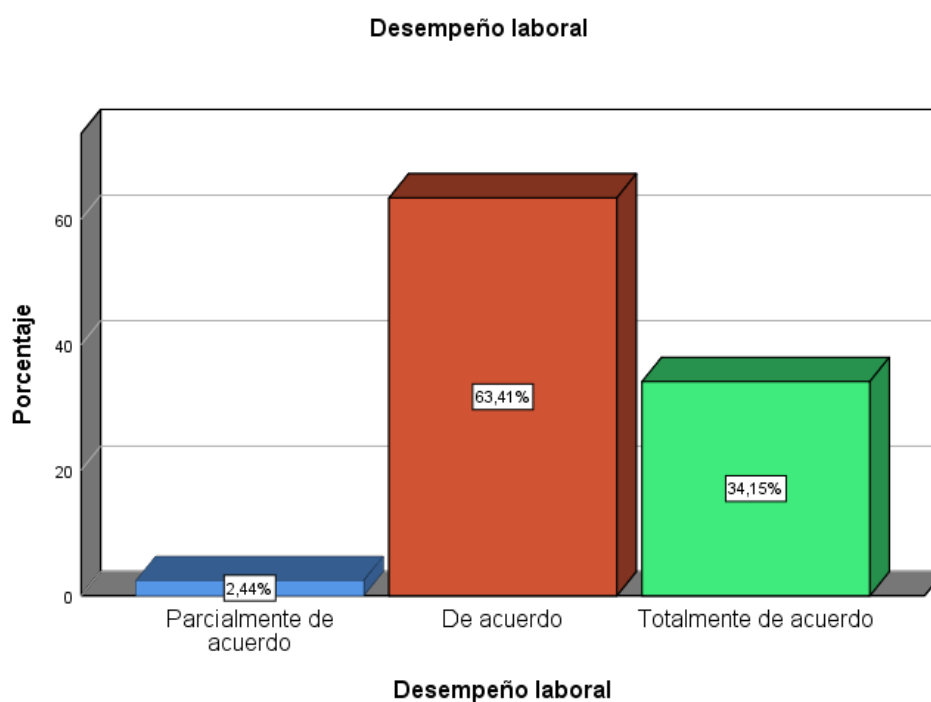


Figura 9. Variable 1 – Desempeño laboral

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

La tabla 10 y figura 9 refleja que, Unidad de Gestión Educativa local del total de 82 trabajadores encuestados, existen 52 personas que marcaron la alternativa De Acuerdo representando el 63.41% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores

consideran que el desempeño laboral es fundamental en su centro de trabajo.

El resultado significa del 100 % de los trabajadores cumplen totalmente de acuerdo y de acuerdo, con el desempeño laboral.

Tabla 11

Frecuencia de la V1-D1: eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
F u e n t e :	Parcialmente de acuerdo	7	8,5	8,5	8,5
	De acuerdo	51	62,2	62,2	70,7
	Totalmente de acuerdo	24	29,3	29,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

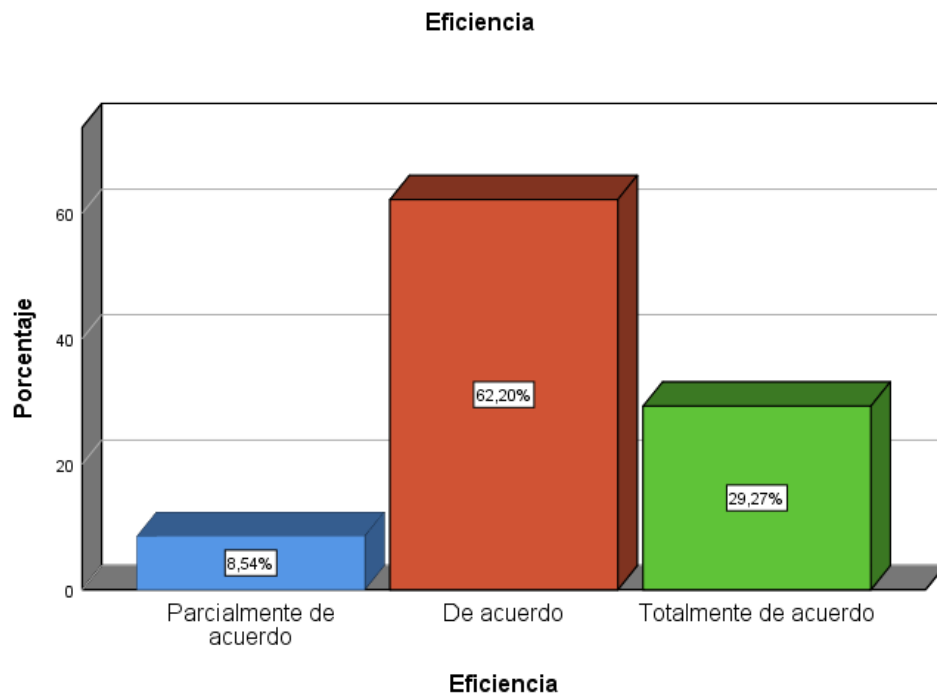


Figura 10. Dimensión 1 eficiencia

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

Al observar la tabla 11 y figura 10, refleja que, en el personal administrativo de la UGEL - Andahuaylas, de un total de 82 trabajadores encuestados, existen 49 personas que marcaron la alternativa de Acuerdo representando el 62.20% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de

los trabajadores consideran que la eficacia es fundamental en su centro de trabajo

Tabla 12

Frecuencia de la V1-D2: eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente de acuerdo	6	7,3	7,3	7,3
De acuerdo	49	59,8	59,8	67,1
Totalmente de acuerdo	27	32,9	32,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Procesados en el programa SPSS V22

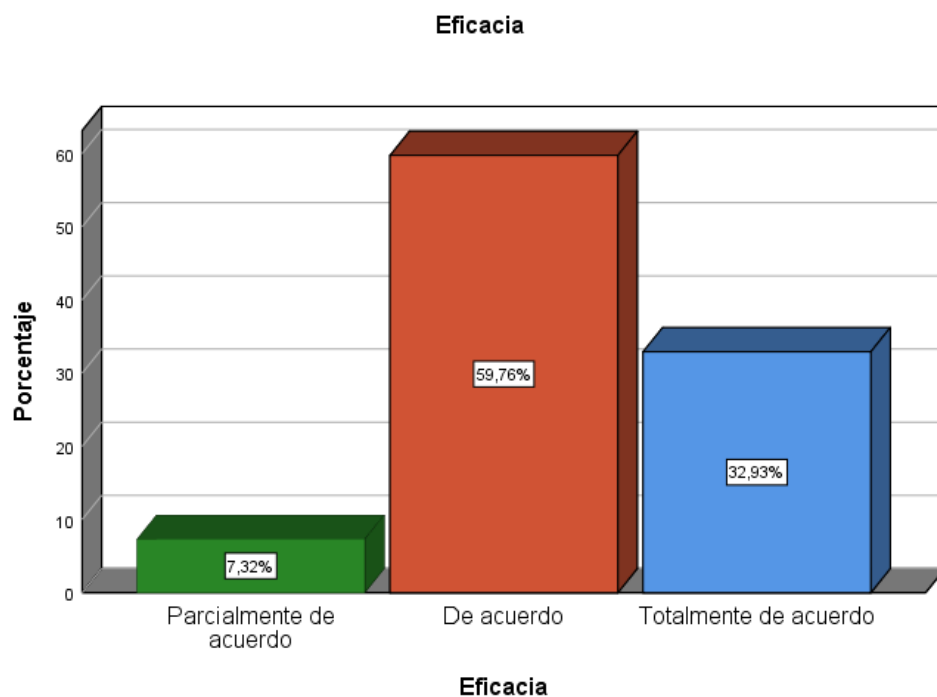


Figura 11. Dimensión 1 eficacia

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 12 y figura 11 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, del total de 82 trabajadores encuestados, existen 49 personas que marcaron la alternativa de Acuerdo representando el 59,76% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la eficacia es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 13

Frecuencia de la V2: Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente de acuerdo	1	1,2	1,2	1,2
De acuerdo	42	51,2	51,2	52,4
Totalmente de acuerdo	39	47,6	47,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

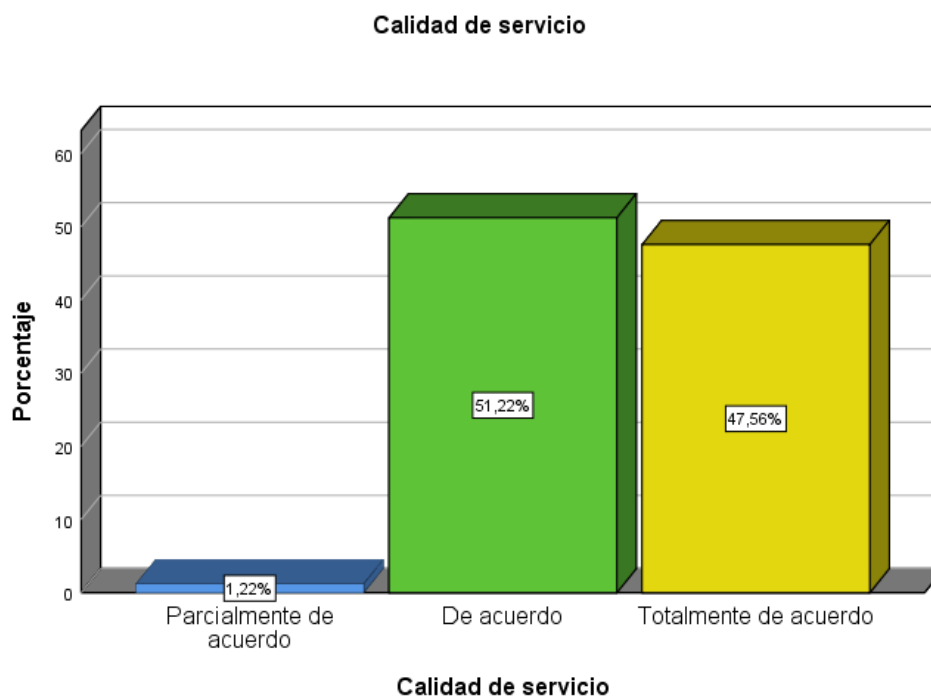


Figura 12. Variable 2 – Calidad de servicio

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

La tabla 13 y figura 12 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, del total de 83 trabajadores encuestados, existen 42 personas que marcaron la alternativa En De acuerdo representando el 51,22% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores

consideran que la calidad de servicio se encuentra relativamente alta, por lo cual, hay calidad en el servicio en el que brindan.

Tabla 14

Frecuencia de la V2-D1: Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente de acuerdo	8	9,8	9,8	9,8
De acuerdo	41	50,0	50,0	59,8
Totalmente de acuerdo	33	40,2	40,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

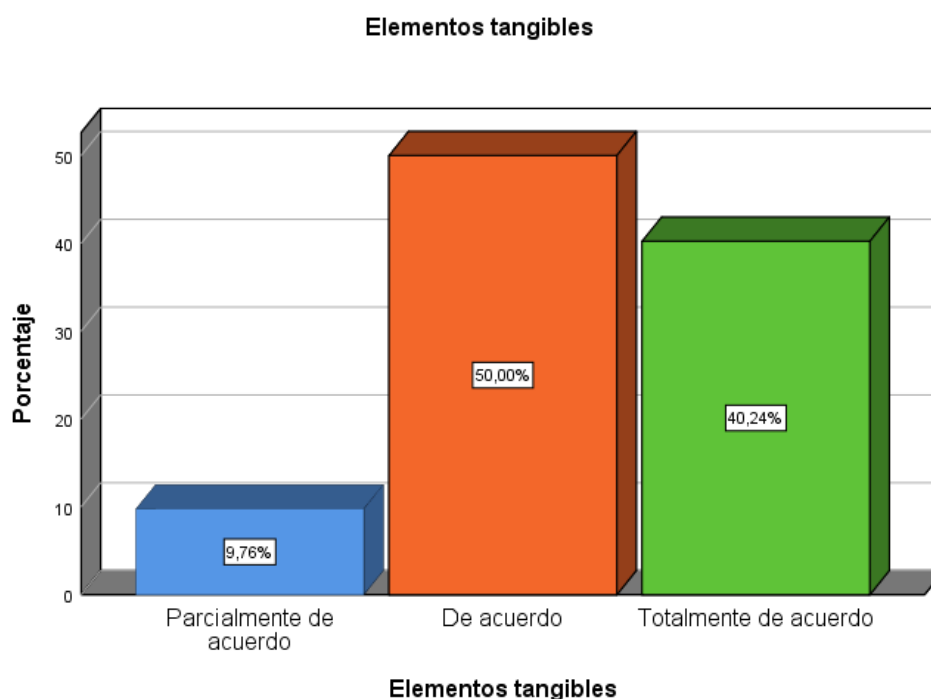


Figura 13. Dimensión 1 elementos tangibles

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 14 y figura 13 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, del total de 82 trabajadores encuestados, existen 41 personas que marcaron la alternativa De acuerdo con la dimensión de los elementos tangibles representando el 50% del total de los encuestados, dándonos a conocer

que la mayoría de los trabajadores consideran que los elementos tangibles son fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 15

Frecuencia de la V2-D2: confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente de acuerdo	3	3,7	3,7	3,7
De acuerdo	52	63,4	63,4	67,1
Totalmente de acuerdo	27	32,9	32,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

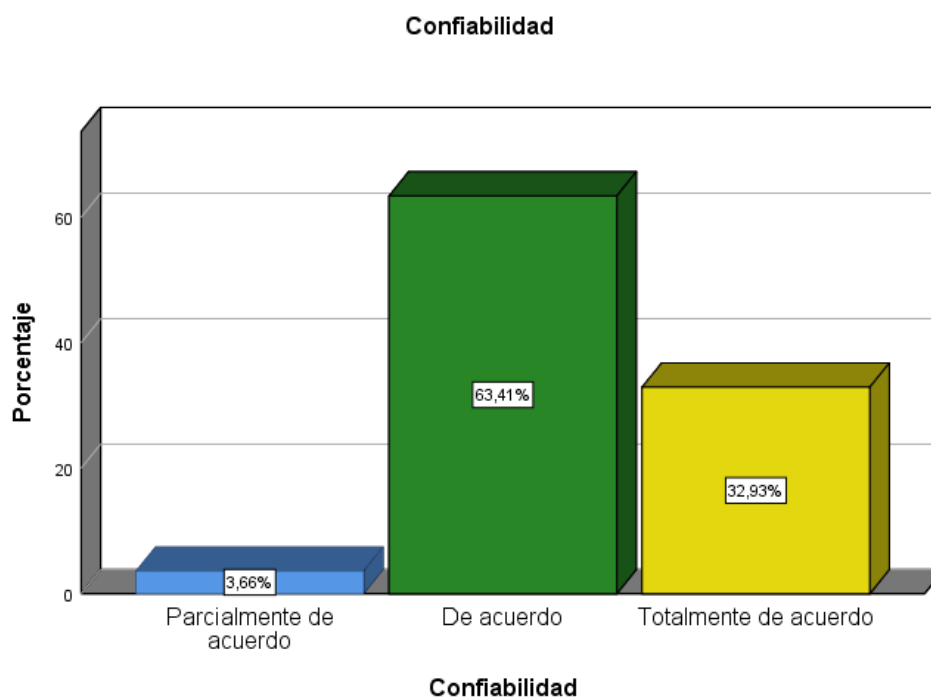


Figura 14. Dimensión 2 confiabilidad

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 15 y figura 14 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, del total de 82 trabajadores encuestados, existen 52 personas que marcaron la alternativa De acuerdo con la dimensión de confiabilidad representando el 63,41% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría

de los trabajadores consideran que la confiabilidad tiene una buena atención en su centro de trabajo.

Tabla 16

Frecuencia de la V2-D3: Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	4	4,9	4,9
	De acuerdo	40	48,8	48,8
	Totalmente de acuerdo	38	46,3	46,3
	Total	82	100,0	100,0

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

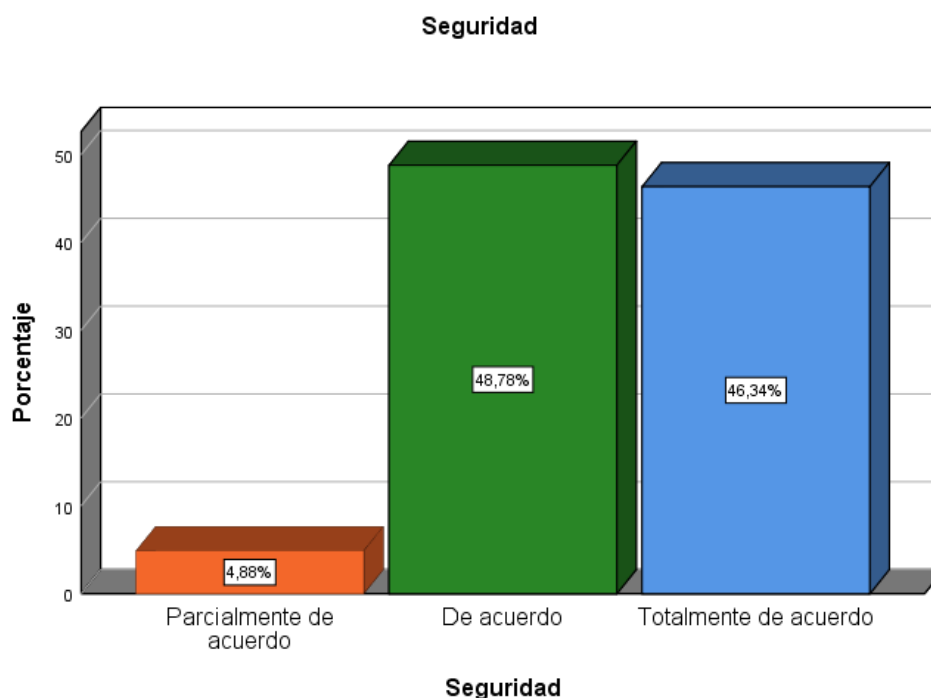


Figura 15. Dimensión 3seguridad
Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 16 y figura 15 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas, del total de 82 trabajadores encuestados existen 40 personas que marcaron la alternativa De acuerdo con la dimensión de seguridad representando el

48,78% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la seguridad es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 17

Frecuencia de la V2-D4: Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente de acuerdo	5	6,1	6,1	6,1
De acuerdo	38	46,3	46,3	52,4
Totalmente de acuerdo	39	47,6	47,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

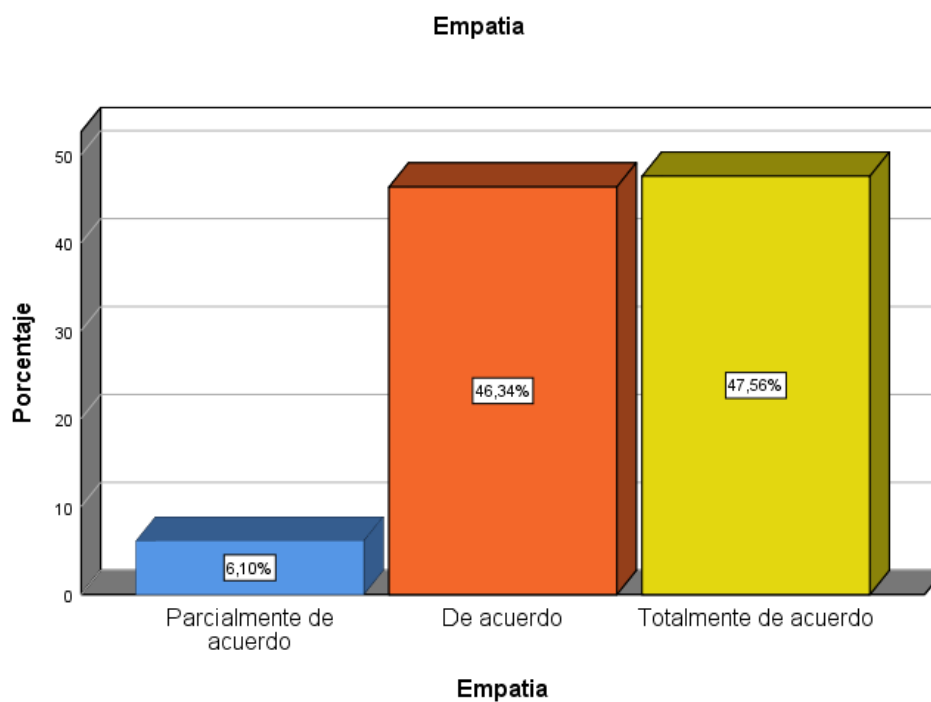


Figura 16. Dimensión 4 empatía

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 17 y figura 16 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas del total de 82 trabajadores encuestados, existen 39 personas que marcaron la alternativa De totalmente de acuerdo con la dimensión de empatía representando el 47,56% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la empatía es fundamental en su centro de trabajo.

Tabla 18

Frecuencia de la V2-D5: Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente de acuerdo	7	8,5	8,5	8,5
De acuerdo	35	42,7	42,7	51,2
Totalmente de acuerdo	40	48,8	48,8	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

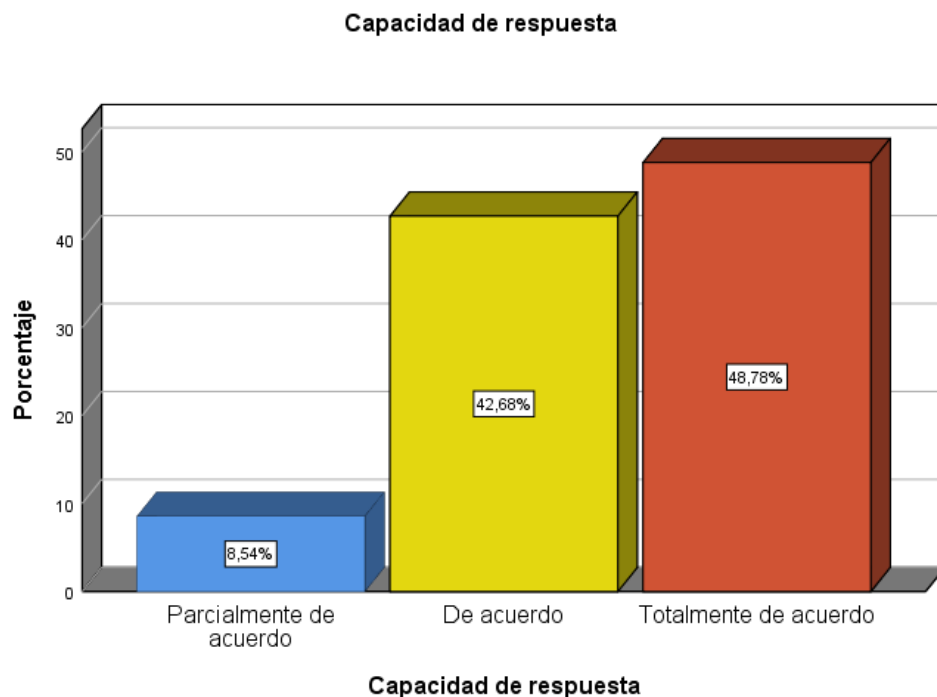


Figura 17. Dimensión 5 capacidades de respuesta

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 18 y figura 17 refleja que, en la UGEL - Andahuaylas del total de 82 trabajadores encuestados, existen 10 personas que marcaron la alternativa totalmente de acuerdo de la dimensión de capacidad de respuesta representando el 48,78% del total de los encuestados, dándonos a conocer que la mayoría de los trabajadores consideran que la capacidad de respuesta es fundamental en su centro de trabajo.

4.3. Contrastación estadística de hipótesis

Hipótesis general

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el objetivo general, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

El Objetivo general se planteó de la siguiente forma: Establecer la relación del desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ho: El desempeño laboral no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Anadahuaylas-2018.

Ha: El desempeño laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de la provincia de Anadahuaylas-2018.

Tabla 19

Correlaciones entre Desempeño laboral y calidad de servicio

			V1:Desempeño laboral (agrupado)	V2: Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Calidad de servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

La tabla 19 de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 765% que el desempeño laboral se relaciona positivamente con calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas 2018. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=765^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva moderada.

Hipótesis Especifica 1

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el primer objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficiencia no se relaciona positivamente con los elementos tangibles del personal administrativo en la unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 20

Correlaciones entre eficiencia y elementos tangibles

			V1d1: eficiencia (agrupado)	V2d1: Elementos tangibles (agrupado)
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

El resultado que mostrado en la tabla 20, muestra un coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se descarta la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con los elementos tangibles de los trabajadores administrativos de la unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=548^*$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 2

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el segundo objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficacia no se relaciona positivamente eficiencia y confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 21

Correlaciones entre eficiencia y confiabilidad

			V1d2: Eficiencia (agrupado)	V2d2: confiabilidad(a grupado)
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

El resultado que se evidencia en la tabla 21, muestra un coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con las confiabilidades de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=758^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 3

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el tercero objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficiencia no se relaciona positivamente con la seguridad del personal administrativo en la unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 22

Correlación entre eficiencia y seguridad

			V1d2: Eficiencia (agrupado)	V2d2: seguridad (agrupado)
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,358**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	82	82
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,358**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia

El resultado que se observa en la tabla 22, muestra un coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la capacidad de los trabajadores se relaciona positivamente con los elementos tangibles de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=358$; $p=0,001 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.

Hipótesis Específica 4

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el cuarto objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficiencia no se relaciona positivamente con la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficiencia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 23

Correlación entre eficiencia y empatía

			V1d2: Eficiencia (agrupado)	V2d2: empatía (agrupado)
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Empatia	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

El resultado que se obtiene en la tabla 23, muestra un coeficiente de correlación Spearman ello refleja, que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con las empatia de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=508^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 5

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el quinto objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficiencia no se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficiencia y la capacidad de servicio del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 24

Correlación entre eficiencia y capacidad de respuesta

			V1d1: Eficiencia (agrupado)	V2d5: capacidad de respuesta (agrupado)
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

El resultado que se observa en la tabla 24, muestra un coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=452^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.

Hipótesis Específica 6

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el sexto objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficacia no se relaciona positivamente con los elementos tangibles del personal administrativo en la unidad de gestión educativa local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 25

Correlación entre eficacia y elementos tangibles

			V1d1: eficacia (agrupado)	V2d5: elementos tangibles (agrupado)
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Se observa la tabla 25, donde muestra un coeficiente de correlación Spearman que nos refleja, que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las elementos tangibles de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=463^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.

Hipótesis Específica 7

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el séptimo objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficacia no se relaciona positivamente con la confiabilidad del personal administrativo en la unidad de gestión educativa local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 26

Correlación entre eficacia y confiabilidad

			V1d1: eficacia (agrupado)	V2d5: confiabilidad (agrupado)
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		82	82	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Según tabla 26, muestra un coeficiente de correlación Spearman que refleja, que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las confiabilidad de los trabajadores administrativos de la unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=510^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 8

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el octavo objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficacia no se relaciona positivamente con la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficacia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 27

Correlación entre eficacia y seguridad

			V1d1: eficacia (agrupado)	V2d5: seguridad (agrupado)
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Tabla 27, muestra un coeficiente de correlación Spearman ello refleja, que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con la seguridad de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=645^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 9

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el noveno objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficacia no se relaciona positivamente con la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficacia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 28

Correlación entre eficacia y empatía

			V1d1: eficacia (agrupado)	V2d5: Empatía (agrupado)
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Empatia	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Tabla 28, muestra un coeficiente de correlación Spearman ello refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las empatia de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=702^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 10

De lo anteriormente planteado en la formulación del problema y el décimo objetivo específico, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo.

Ho: La eficacia no se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas-2018.

Ha: Existe relación entre la eficacia y la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

Tabla 29

Correlación entre eficacia y capacidad de respuesta

			V1d1: eficacia (agrupado)	V2d5: capacidad de respuesta (agrupado)
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 22, elaboración propia.

Tabla 29, muestra un coeficiente de correlación Spearman este determina, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando por un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las capacidades de respuesta de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=505^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Conforme a los resultados obtenidos, luego de recopilar información con la lista de verificación desarrollada, y el procesamiento de información estadística obteniendo a través del programa SPSS V22, con respecto a la investigación “DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2018”; Como resultado en la tabla de correlación de las dos variables se obtuvo el ,951**, que significa una correlación positiva moderada, los dos asteriscos nos da a conocer que la relación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99% y que los resultados obtenidos son confiables en su precisión.

A continuación, se describe la discusión y comparación de las teorías de acuerdo al problema y objetivos.

1. De acuerdo a la Hipótesis general. Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.

El cuadro de correlación muestra que efectivamente existe una correlación positiva moderada entre ambas variables con un coeficiente de correlación de (r , 765)

En tanto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, si el desempeño laboral aumenta, también aumentara la satisfacción del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirán en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = 000 < ,05$) lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión.

Es preciso mencionar que el concepto de la calidad del servicio está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del cliente. Existen diversas propuestas analíticas de la calidad del servicio, pero posiblemente la aceptada sea la de (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993). Quienes desarrollaron un instrumento de medida llamado SERVQUAL, que permite evaluar por separado

las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Este diseño respecto al desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal fue adaptado a las actividades particulares de la institución de la unidad de gestión educativa local , contribuirá con la mejora de los procesos, el cumplimiento de las necesidades del cliente y el mejoramiento de la satisfacción del cliente al tener identificados los procesos que agregan valor para el cliente, gestionar los riesgos que afectan el cumplimiento de sus necesidades y realizar seguimiento constante a las necesidades actuales y futuras del cliente.

Según antecedentes tomados, la investigación denominada “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato, en la universidad técnico de Ambato, ecuador. El desempeño laboral por parte de los personales de la institución “SAFE DRIVE” se ve dañado por el estrés laboral, determinado por la tensión del aprendizaje de conducción de los usuarios y de igual manera la desmotivación por la insatisfacción de usuarios rigurosos. (Vargas, 2011).

Con estos resultados similares se puede decir que con la adopción del desempeño laboral y la calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes en la institución UGEL Andahuaylas.

2. De acuerdo a la primera hipótesis específica “Existe relación entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018”. El cuadro de correlación muestra que efectivamente si existe una correlación positiva alta moderada entre ambas dimensiones, será más a un más motivos de sugerencias y recomendaciones a la institución para que mejore los elementos tangibles de la institución y de esa manera se elevara la complacencia del usuario.

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si los elementos tangibles de la institución mejoran, también mejorará la complacencia del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asterisco significa que la

correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$), lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión.

Tal como lo respalda Zeithaml, Parasuraman, & Berry, (1993). Los elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en una determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

Según, el trabajo “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica 2015”. Quien llego a la siguiente conclusión:

Se determina la relación y se demostró que el desempeño laboral en su dimensión acciones se asocia de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en el municipio distrital de Ascensión, periodo 2015. El nivel de la asociación efectuada es de $r=90\%$ que indica como muy fuerte que están asociado con una probabilidad $p.=0,0$ deduciendo que tiene una asociación positiva y significativa. Se ha demostrado que el desempeño laboral en su dimensión organización se asocia de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en el municipio distrital de Ascensión, periodo 2015. La magnitud de la asociación efectuada es de $r=65\%$ que se menciona como media que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0$ por lo que aquella asociación es positiva y significativa. (Mendoza, (2015).

Es un resultado similar a los que se obtuvo en el presente trabajo, específicamente en la dimensión de elementos tangibles como: la presentación del personal, los equipos y mariales que ofrece la empresa eléctrica, influye en la complacencia del cliente.

3. De acuerdo a la segunda hipótesis específico planteado: Existe relación entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva baja entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,758^{**}$).

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la fiabilidad o el cumplimiento de promesas mejoran, también mejorará la complacencia del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$), lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión.

Tal como lo respalda Zeithaml, Parasuraman, & Berry, (1993). Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que anima a un cliente a volver a la institución.

4. De acuerdo a la tercera hipótesis específico planteado: “Existe relación entre la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018”. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva baja entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,358^{**}$).

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la eficiencia o la voluntad y disposición de los empleados mejora, también mejorará la seguridad del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$), lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993). Refleja el compromiso de la empresa en brindar sus servicios. Esta se refiere a la voluntad y disposición que tengan los empleados al momento de prestar un servicio. La seguridad también refleja si la empresa está preparada para prestar el servicio.

De la misma manera afirma, la investigación “Calidad de servicios y Desempeño Laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016, Universidad Andina del Cusco – Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Se alcanzó presentar la asociación que existe entre calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac primer semestre del 2016, determinaron que cuando el desempeño es bueno la calidad de servicio también es buena, caso contrario sucede cuando el desempeño laboral es regular la calidad de servicio se refleja como regular.

Se obtuvieron resultados sobre la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del 2016, consignando cifras como el 51.5 % de clientes lo percibieron como regular. con mención al desempeño laboral resultó que un 66.7% de clientes manifestaron que es regularmente adecuado. (Rollano, 2017).

5. De acuerdo a la cuarta hipótesis específico planteado: Existe relación entre la eficiencia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva moderada entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,508^{**}$). }

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993). Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la empatía representa la Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

De la misma manera afirma, la investigación titulada: “Gestión del potencial humano y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014”. Llegó a la siguiente conclusión:

La Gestión del Talento Humano se relaciona de manera positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, en función al coeficiente de correlación de Spearman (0.552). La Planificación del Talento Humano se relaciona de manera positiva débil con 0.475, con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha. (Peralta, 2014)

6. según quinta hipótesis específica “Existe relación entre la eficiencia y la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018”. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva baja entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,452^{**}$). La baja relación de dimensiones, será uno de los motivos para realizar sugerencias o recomendaciones a la institución para que mejorare la capacidad de respuesta de los trabajadores hacia sus clientes y de esa manera se elevará la complacencia del cliente.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993). Refleja el compromiso de la empresa en brindar sus servicios. Esta se refiere a la voluntad y disposición que tengan los empleados al momento de prestar un servicio. La capacidad de respuesta también refleja si la empresa está preparada para prestar el servicio

De la misma manera afirma, la investigación titulada: Desempeño Laboral en los trabajadores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola VERA E.I.R.L. – 2012, quien llego a la siguiente conclusión:

Se logró examinar el nivel de desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur - 2012, con los efectos logrados en cada dimensión evaluada; y siendo así se alcanzó con respecto a la variable motivación que el 28% se ve en el nivel malo, el 50% en el nivel regular y el 21.4% en el nivel bueno. Y en mención a la variable desempeño laboral que el 21.4% se halla en el nivel malo, el 57.1% en el nivel regular, y el 21.4% en el nivel bueno. (Pérez, 2013)

7. Sexta hipótesis específica planteada: Existe relación entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva baja entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,463^{**}$).

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la eficacia o los elementos tangibles y la disposición de los empleados mejoran, también mejorará la complacencia del cliente; y si ocurriese lo contrario, también

ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$), lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993). Refleja el compromiso de la empresa en brindar sus servicios. Esta considera la voluntad y disposición que tienen los empleados al momento de prestar un servicio. Esta referido a la circunstancia de las instalaciones de la organización, la exhibición del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (cómputo, oficina, transporte, etc.).

8. De acuerdo a la séptima hipótesis específico planteado: Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva baja entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,463^{**}$).

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la eficacia o la confiabilidad y la disposición de los empleados mejoran, también mejorará la complacencia del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$), lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Refleja el compromiso de la empresa en brindar sus servicios. Es la voluntad y disposición que tengan los empleados al momento de prestar un servicio. La confiabilidad muestra de interés y el grado de atención personalizada que brindan las organizaciones a sus clientes (agrupa otros criterios como la comunicación, accesibilidad y comprensión del usuario).

9. De acuerdo a la octavo hipótesis específico planteado: Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva moderada entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,645^{**}$).

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la seguridad es decir la voluntad y disposición de los empleados mejora, también mejorará la complacencia del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$), lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Son los conocimientos y atención demostrados por los empleados con referencia al servicio que están otorgando, además la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento que el cliente percibe sobre las actividades o de las transacciones que efectúa mediante el servicio.

10. De acuerdo a la hipótesis específico noveno planteado: Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una correlación positiva moderada entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,702^{**}$).

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la seguridad, la voluntad y disposición de los empleados mejora, también mejorará la complacencia del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$) lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Es cuando el empleado tiene la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como propios. Las organizaciones que poseen empatía entienden las necesidades de cada uno de sus clientes, y procuran que el servicio sea comfortable para ellos”.

11. De acuerdo a la hipótesis específico noveno planteado: Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe una

correlación positiva moderada entre ambas dimensiones, con un coeficiente de correlación de ($r = ,505^{**}$).

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la capacidad de respuesta o la voluntad y disposición de los empleados mejora, también mejorará la complacencia del cliente; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de 2 (**) asteriscos significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% ($p = ,000 < ,05$), lo cual da a entender que este resultado es confiable en su precisión.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Manifiesta el compromiso de como la organización otorga sus servicios. Ello se ve reflejado en la voluntad y disposición que poseen los empleados al momento de prestar un servicio. La capacidad de respuesta también refleja si la empresa está preparada para prestar el servicio.

CONCLUSIONES

Dan cuenta del cumplimiento de los objetivos, estos resultados se han evidenciado a través de la aplicación del modelo SERVQUAL, en este sentido, que la calificación general del nivel de calidad en los servicios y productos que ofrece la Unidad de Gestión Educativa Local, según la perspectiva de los clientes encuestados, se encuentra por debajo de la expectativa, los mismos que se mencionan a continuación:

1. La Primera conclusión con respecto al objetivo general de este estudio es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , afirmando a un nivel de confianza del 765% que el desempeño laboral se relaciona positivamente con calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local provincia de Andahuaylas 2018.El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=765^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que existe una correlación positiva moderada.
2. La segunda conclusión con respecto al primer objetivo específico de este estudio es: los resultados de coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con las elementos tangibles de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=548^{*}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.
3. La tercera conclusión con respecto al segundo objetivo específico de la presente investigación es: los resultados de coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con las confiabilidad de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=758^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

4. La cuarta conclusión con respecto al tercer objetivo específico de la presente investigación es: los resultados de coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la capacidad de los trabajadores se relaciona positivamente con los elementos tangibles de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=358$; $p=0,001 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.
5. La quinta conclusión con respecto al cuarto objetivo específico de la presente investigación es: los resultados de coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con la empatía de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=508^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.
6. La sexta conclusión con respecto al quinto objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficiencia se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=452^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.
7. La séptima conclusión con respecto al sexto objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con los elementos tangibles de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=463^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva baja.

8. La octava conclusión con respecto al séptimo objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las confiabilidad de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=510^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.
9. La novena conclusión con respecto al octavo objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las seguridad de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=645^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.
10. La décima conclusión con respecto al noveno objetivo específico de la presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las empatia de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=702^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.
11. La once ava conclusión con respecto al décimo objetivo específico del presente investigación es: los resultados del coeficiente de correlación Spearman nos refleja, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando a un nivel de confianza del 99% que la eficacia se relaciona positivamente con las capacidad de respuesta de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2018. .El valor obtenido es del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=505^{**}$; $p=0,000 < 0,05$), indicando que hay una correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realzar el desempeño laboral y calidad de servicio en esta institución ya que son variables imprescindibles para esta entidad, mediante los resultados obtenidos reflejan, la relación positiva que tienen estas variables. Estas variables se establecen y son mencionadas con bases teóricas tal vez no mencionadas con el mismo nombre, pero con el mismo significado. Si bien es cierto que si el desempeño laboral aumentara también lo hará la calidad de servicio y así viceversa mente, claro siempre buscando que sea un aumento positivo generando así confianza, competitividad, logro de resultados de los trabajadores de esta entidad.

1. Con respecto al primer resultado de la investigación, se sugiere implementar un plan de mejora continua, dicho plan además de servir de base para la detección de mejoras, permitirá el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.
2. Con relación al segundo resultado de la investigación, para mejorar la percepción de calidad de la dimensión elementos tangibles, se sugiere al director de la institución de la UGEL y los encargados del área abastecimiento (logística) y presupuesto, solicitar mayores recursos económicos para mejorar la implementación del área de atención al cliente con equipos modernos, infraestructura amplia y dar las facilidades al profesional para que puedan cumplir con su trabajo, y asignar mayor personal para que de esa forma se mejore el flujo de atención, reduciendo los tiempos de espera y agilizando el servicio.
3. Con relación al cuarto resultado de la investigación, particularmente de la dimensión “capacidad de respuesta”, se recomienda al director de la UGEL, mantener al personal capacitado por un largo periodo en la institución, ya que contratar a un personal anualmente, ase que el servicio brindado sea deficiente.
4. Con relación al sexto resultado de la investigación, particularmente de la dimensión “empatía” se recomienda al director de la UGEL ofrecer programas de capacitaciones a los trabajadores que están en permanente contacto con los clientes tales como: El personal de caja, tesorería y atención en personal, en temas de manejo de conflictos, relaciones humanas, dominio de funciones, control

de estrés, trato al cliente, atención personalizada, comunicación asertiva, etc. de tal forma se podrá ofrecer un buen trato hacia los clientes.

5. Se recomienda En vista de que los consumidores perciben que existe una falta de resolución sincera de los problemas que los afectan por parte de la institución, se recomienda un plan de seguimiento constante de los reclamos e inconvenientes, la habilitación de plataformas a la mano de los usuarios así como un plan de fidelización y manejo de crisis, con la finalidad de lograr acortar las brechas actuales en la dimensión de confiabilidad.
6. En vista de que los usuarios perciben la falta en la ugel Andahuaylas, se recomienda realizar o cumplir adecuadamente la función y fortalecer las aptitudes de los empleados hacia el usuario, brindándoles información clara y adecuada. Asimismo, es recomendable trabajar y mostrar las evidencias de las certificaciones que la institución pudiera ostentar a nivel de dimensión de seguridad.
7. En vista de que los consumidores perciben falta de amabilidad por parte de los empleados de las instituciones, se recomienda fortalecer las aptitudes de los empleados hacia el usuario, brindándoles información clara y adecuada. Asimismo, es recomendable trabajar y mostrar las evidencias de las certificaciones que la institución pudiera ostentar a nivel de seguridad para transacciones, procesos y operaciones, para lograr acortar las brechas actuales en la dimensión de seguridad.
8. Se recomienda a las instituciones redefinir la forma en la que se mide el servicio, considerando el instrumento SERVQUAL como un modelo útil para conocer qué tan cerca o lejos están de satisfacer las expectativas del cliente, hecho que también puede interpretarse como qué tanta empatía puede tenerse de que el usuario se vuelve participativo afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
9. En vista de que los usuarios reclaman poca disponibilidad por parte de los empleados de institución para ayudarlos, se recomienda comunicar con claridad sus roles y responsabilidades e igualmente motivarlos mediante capacitaciones constantes a cargo de expertos y personas influyentes dentro de la compañía, así como jornadas de integración y programas de incentivo, y recompensa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, H. (2016). *trabajo en equipo y clima organizacional*. Guatemala.
- Arias, Fideas. (2012). El Proyecto de investigacion.
- Bastidas.J.M. (2016). *Modelo de Pago por Desempeño para Médicos Generales en una Institución Ambulatoria*. Bogotá, D. C.
- Bernal.C.A. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Carlos Sabino, R. P. (2012). T5A MARCO TEÓRICO. *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*.
- Carrasco,Diaz.S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- CHIAVENATO.I. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, VIII, 489.
- Diaz, W. (2015). *el liderazgo gerencial y trabajo en equipo de los trabajadores de la dirección ejecutiva de personal de la Policía Nacional del Peru*. Lima.
- Duque Oliva, E. J. (enero, junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15.
- FEIGENBAUM, A. V. (1986). *INTRODUCCION A LA GESTION DE CALIDAD* (PRIMERA EDICION ed.). (F. M. TORRE, Ed.) MADRID, ESPAÑA: DELTA PUBLICACIONES
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- HENRIQUEZ, J. A. (2017). *ANÁLISIS DEL RIESGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Universidad de Talca, Buenos Aires.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Grew Hill.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Mexico: McGraw Hill.
- http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf. (s.f.).
Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global* (doceava ed.). Mexico: McGraw Hill.
- LAMA, E. M. (2001). *CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO* (PRIMERA ed.). MEXICO, MEXICO: TRILLAS, S.A DE C.V.
- MÁLAGA, B. G. (2017). *CALIDAD DE SERVICIOS Y DESEMPEÑO LABORAL*. cusco, peru.
- marx, k. (s.f.). <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php> Karl Marx.
- MCP, INSTITUTO PUBLICOS MEXICANO DE CONTADORES. (1997). *MANUAL PRACTICO DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD A NIVEL NACIONAL*

INTERNACIONAL. MEXICO: EDITORIAL INSTITUTO DE CONTADORES PUBLICOS A.C.

- MENDOZA, Y. M. (2015). *“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO.* huancavelica, peru.
- MOLLER, C. (2004). *CALIDAD PERSONAL.* ESPAÑA: EDICIONES GESTION 2000.
- Ortiz Uribe, F. G., & Garcia Nieto, M. d. (2008). *Metodología de la Investigación.* México: LIMUSA.
- parasuraman, A. B. (1988). *calidad en la gestion de servicios.* (d. d. santos, Ed.) madrid.
- PERALTA.H.O. (2014). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL.* ANDAHUAYLAS, APURIMAC.
- perez, j. c. (2013). *motivacional y desempeño laboral.* lima, peru.
- PÉREZ.J.C. (2013). *MOTIVACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.* LIMA.
- pliego, r. s. (s.f.). *enfoque hacia el cliente.* Obtenido de (Revista Ricardo b salinas plieg <http://www.ricardosalinas.com/blog/blog.aspx?GUID=44aa52a6-9ad7-4c29-8289-d1083c00eb9e>.
- Portillo, R. F. (8 de abril de 2006). <https://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>.
- PULIDO, D. S. (2011). *MODELO DE CALIDAD PARA LAS EMPRESAS.* (G. NORIEGA, Ed.) LIMUSA: LIMUSA S.A.
- QUISPE.N.R. (2015). *GESTION DE POTENCIAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL.* ANDAHUAYLAS, APURIMAC.
- Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores.* Tarapoto.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital hugo pesce pescetto de andahuaylas, 2015.* Andahuaylas.
- Robins, s. (2004). *comportamiento organizacional.* mexico: pearson educacion.
- ROLLANO.G.E. (2017). *CALIDAD DE SERVICIOS Y DESEMPEÑO LABORAL.* TESIS TITULO, CUSCO, PERU.
- SILVA, PABLO. E. R. (2007). *SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO.* BOGOTA, COLOMBIA: LTDA.
- vargas.pico.A.L. (2011). *"el desempeño laboral y calidad de servicio.* Ambato.
- VIVANCO, M. Y. (2016). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION AL CLIENTE.* ANDAHUAYLAS, APURIMAC.
- VIVANCO.M.Y. (2016). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.* TESIS TITULO, ANDAHUAYLAS.
- Zeithaml, V. P. (1993). *calidad total en la gestion de servicios. como lograr el equilibrio entre percepciones y expectativas de los consumidores.* madrid: diaz de santos.

zeithmal, v. a. (1992). *marketing de servicios:un enfoque de integracion del cliente a la empresa* (segunda ed.). mexico: McGraw- Hill.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: PG. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. PE3. ¿Cuál es la relación que existe</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: OE1. Analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1. Analizar la relación que existe entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. OE2. Analizar la relación que existe entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. OE3. Analizar la relación que existe entre</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: HE1. Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS HE1. Existe relación entre la eficiencia y los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. HE2. Existe relación entre la eficiencia y la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018. HE3. Existe relación entre la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad</p>	<p>VARIABLE I: Desempeño laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia <p>VARIABLES II: Dimensiones: Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Confiabilidad • Seguridad • Empatía • Capacidad de respuesta

<p>entre la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la empatía que del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la capacidad de servicio del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PE6. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PE7. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión</p>	<p>la eficiencia y la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>OE4. Analizar la relación que existe entre la eficiencia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>OE5. Analizar la relación que existe entre la eficiencia y la capacidad de servicio que del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>OE6. La relación que existe entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>OE7. Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p>	<p>de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>HE4. Existe relación entre la eficiencia y la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>HE5. Existe relación entre la eficiencia y la capacidad de servicio del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>HE6. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de los elementos tangibles del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>HE7. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la confiabilidad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>HE8. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p>	
--	---	--	--

<p>Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PE8. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PE9. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>PE10. ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p>	<p>OE8. Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la seguridad del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>OE9. Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>OE10. Analizar la relación que existe entre la eficacia con la dimensión de la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p>	<p>HE9. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la empatía del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p> <p>HE10. Existe relación entre la eficacia con la dimensión de la capacidad de respuesta del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Apurímac, 2018.</p>	
<p>MÉTODO Y DISEÑO</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</p>	

<p>MÉTODO Deductivo - Inductivo</p> <p>DISEÑO Es de naturaleza No experimental, Transeccional correlacional. Se utiliza el diseño descriptivo -correlacional</p> <p>NIVEL Descriptivo - Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • se tomo como poblacion a los 258 docentes del nivel primario del distrito de andahuaylas. De la unidad de gestión educativa local andahuaylas. <p>MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • La investigacion toma como muestra y aplico la encuesta a 82 docentes del nivel primario del distrito de andahuaylas. 	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spss 22
--	--	---

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2018

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta al grupo y este condiciona a la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de toda la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el CO“(chiavenato, 2009p.12)</p>	<p>Dimensión 1</p> <p>1.1. Eficiencia:</p> <p>Está Enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles y brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación solidad y permanente.</p>	<p>1.1.1. Conocimiento</p> <p>1.1.2. Información brindada</p> <p>1.1.3. Funciones</p> <p>1.1.4. Mejora constante</p>
	<p>Dimensión 2</p> <p>1.2. Eficacia</p> <p>El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de las organizaciones.</p>	<p>1.2.1. Tiempo de espera</p> <p>1.2.2. Resolver fácilmente problemas</p> <p>1.2.3. Interés en ayudar</p> <p>1.2.4. Identifican rápidamente las necesidades</p>
<p>VARIABLE 2</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>La Calidad de servicio es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto</p>	<p>Dimensión 01:</p> <p>2.1. Elementos tangibles</p> <p>Se refiere a la circunstancia de las instalaciones de la organización, la exhibición del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (cómputo, oficina, transporte,</p>	<p>2.1.1. Equipos tecnológicos modernos.</p> <p>2.1.2. Vehículos visualmente atractivos.</p> <p>2.1.3. Aspecto pulcro.</p> <p>2.1.4. Materiales visualmente atractivos.</p>

<p>puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).</p>	<p>etc.).</p>	
	<p>Dimensión 02: 2.2. Confiabilidad Es la muestra de interés y el grado de atención personalizada que brindan las organizaciones a sus clientes (agrupa otros criterios como la comunicación, accesibilidad y comprensión del usuario).</p>	<p>2.2.1. Cumplen lo prometido. 2.2.2. Interés en solucionar sus problemas. 2.2.3. Realizar los servicios bien desde la primera vez. 2.2.4. Momento oportuno. 2.2.5. Registros exentos de errores.</p>
	<p>Dimensión 03: 2.3. Seguridad Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p>	<p>2.3.1. Comportamiento que infunde confianza. 2.3.2. Seguridad al momento de las entregas. 2.3.3. Comportamiento Cortes. 2.3.4. Conocimientos suficientes.</p>
	<p>Dimensión 04: 2.4. Empatía Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</p>	<p>2.4.1. Atención individualizada. 2.4.2. Personal suficiente. 2.4.3. Mejores intereses. 2.4.4. Necesidades específicas. 2.4.5. Horarios de atención convenientes.</p>
	<p>Dimensión 05:</p>	<p>2.5.1. Informar anticipadamente.</p>

	<p>2.5. Capacidad de respuesta. Disponibilidad para brindar ayuda a los clientes y realizar un servicio en el menor tiempo posible.</p>	<p>2.5.2. Realizar el trabajo rápido. 2.5.3. Interés en ayudarles. 2.5.4. No estar demasiados ocupados 2.5.5. Para responder dudas.</p>
--	---	---

Anexo 03: Matriz de Instrumento de recojo de datos.

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PE SO %	N° DE ÍTEM S	ÍTEMS O PREGUNTAS	E.V
VARIABLE 1: Desempeño laboral	DIMENSIÓN 1: 1.1. Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Información brindada • Funciones • Mejora constante 		4	1. ¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, cuentan con los conocimientos necesarios para prestar sus servicios en su labor que desempeña? 2. ¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, le brindo la información y ayuda necesaria que solicito? 3. ¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, realizan bien sus funciones de acuerdo al cargo que desempeñen? 4. ¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, mejoran constantemente sus capacidades y trato a los usuarios que les brindan sus servicios?	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Parcialmente de acuerdo(3) - De acuerdo (4)
	DIMENSIÓN 2: 1.2. Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Resolver fácilmente problemas • Interés en ayudar • Identifican rápidamente necesidades 		4	5. ¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, les brinda atención en donde no tuvo que esperar mucho tiempo? 6. ¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, tienen la capacidad de resolver fácilmente algunos problemas que se le presento? 7. ¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, demuestran interés en ayudarles con algún otro tipo de trámite que necesite?	<ul style="list-style-type: none"> - totalmente de acuerdo (5)

					8. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, identificaron rápidamente sus necesidades de trámites?	
VARIABLE 2: Calidad de servicio	DIMENSIÓN 1: 2.1. Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos tecnológicos modernos. Vehículos visualmente atractivos.. Aspecto pulcro. Materiales visualmente atractivos. 	16.67%		9. ¿Usted considera que la UGEL Andahuaylas cuenta con equipos modernos? 10. ¿usted considera que la infraestructura de la UGEL Andahuaylas son visualmente atractivas? 11. ¿usted considera que los empleados de la UGEL Andahuaylas tienen un aspecto pulcro? 12. ¿usted considera que los materiales asociados al servicio UGEL Andahuaylas son visualmente atractivos?	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Parcialmente de acuerdo (3) De acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)
	DIMENSIÓN 2: 2.2. Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplen lo prometido. Interés en solucionar sus problemas. Realizar los servicios bien desde la primera vez. Momento oportuno. Registros exentos de errores. 		5	13. ¿Cuándo la UGEL Andahuaylas promete hacer algo en un momento determinado, lo cumple? 14. ¿Durante su atención el personal de la UGEL Andahuaylas mostro un interés sincero en solucionar su problema? 15. ¿El personal de la UGEL Andahuaylas realiza bien sus servicios desde el primer momento? 16. ¿la UGEL Andahuaylas proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo? 17. ¿El personal de la UGEL Andahuaylas insiste en los registros sin errores?	

	<p>DIMENSION 3: 2.3. seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento que infunde confianza. • Seguridad al momento de las entregas. • Comportamiento Cortes. • Conocimientos suficientes. 		4	<p>18. ¿El comportamiento del personal de la UGEL Andahuaylas infunde confianza en usted?</p> <p>19. ¿Siente seguridad al momento que UGEL Andahuaylas realiza sus servicios?</p> <p>20. ¿Los empleados de la UGEL Andahuaylas tienen comportamiento cortes con usted?</p> <p>21. ¿Los empleados de la UGEL Andahuaylas tienen conocimientos para absolver sus dudas?</p>	
	<p>DIMENSION 4: 2.4. empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. • Personal suficiente. • Mejores intereses. • Necesidades específicas. • Horarios de atención convenientes. 		5	<p>22. ¿la UGEL Andahuaylas les brinda atención individualizada?</p> <p>23. ¿la UGEL Andahuaylas cuenta con personal para que les brinde atención individualizada?</p> <p>24. ¿la UGEL Andahuaylas se preocupa por los mejores intereses que tienen?</p> <p>25. ¿los empleados de la UGEL Andahuaylas entienden sus necesidades específicas de ustedes?</p> <p>26. ¿la UGEL Andahuaylas cuenta con horarios de atención convenientes para ustedes?</p>	

	<p>DIMENSIÓN 5: 2.5. Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informar anticipadamente. • Realizar el trabajo rápido. • Interés en ayudarles. • No estar demasiados ocupados para responder dudas. 		4	<p>27. ¿la UGEL Andahuaylas les mantiene informados con respecto a cuándo realizaran sus servicios?</p> <p>28. ¿los empleados de la UGEL Andahuaylas realizan su trabajo de manera rápida?</p> <p>29. ¿la UGEL Andahuaylas muestran siempre interés en ayudarles?</p> <p>30. ¿El personal de la UGEL Andahuaylas nunca está demasiado ocupado para responder sus dudas?</p>	
--	--	---	--	---	---	--

Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Juan Cielo Ramirez Cajamarca*
Grado Académico: *Mg. Lic. Administración de Empresas*
Fecha: *25.1.08.1.2018*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (referencia a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
mejorar
.....

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
Mejorar reactivos
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento: procede No procede para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador
DNI N° *09598927*

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Simón José Cama Flores*
Grado Académico: *Magister en Administración*
Fecha: *06/08/2019*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (referencia a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
Corregir la matriz de consistencia
.....

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento: procede No procede para su aplicación *previa concisión*



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI N° *79461156*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: VICTOR RAÚL GÁRATE LUQUE
Grado Académico: Lic. ADMINISTRACION
Fecha: 3.10.8.1.2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

conforme

ESTRUCTURA: (referencia a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

conforme

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

conforme

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento: procede No procede para su aplicación


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
Lic. Administrador Raúl Garate Luque
DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN
CLAP 1996

Sello y Firma del Evaluador

DNI N° 21439606



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



ENCUESTA

Reciba un cordial saludo, por favor, le ruego tenga la gentileza de llenar esta encuesta en forma sincera y consiente, las que serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación intitulado: **“DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2018”** el que vengo realizando, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

=====

Marque con aspa “X” la alternativa que considere correspondiente.

DATOS GENERALES:

1. Género

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

2. Edad

- A. Menos de 25 años ()
- B. De 25 a 35 años ()
- C. De 36 a 45 años ()
- D. De 46 años a más ()

3. **Tiempo que labora en esta institución**

- A. Menos de 2 años ()
- B. De 2 a 4 años ()
- C. De 5 a 7 años ()
- D. años a más ()

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

VARIABLE 1 .Desempeño laboral

N°	ITMS	5	4	3	2	1
	Desempeño laboral					
Eficiencia						
01	¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, cuentan con los conocimientos necesarios para prestar sus servicios en su labor que desempeña?					
02	¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, le brindo la información y ayuda necesaria que solicito?					
03	¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, realizan bien sus funciones de acuerdo al cargo que desempeñan?					
04	¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, mejoran constantemente sus capacidades y trato a los usuarios que les brindan sus servicios?					
Eficacia						
05	¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, les brinda atención en donde no tuvo que esperar mucho tiempo?					
06	¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, tienen la capacidad de resolver fácilmente algunos problemas que se le presento?					
07	¿Considera usted que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, demuestran interés en ayudarles con algún otro tipo de trámite que necesite?					
08	¿Considera que los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, identificaron rápidamente sus necesidades de trámites?					
	Calidad de servicio					
Elementos tangibles						
09	¿Usted considera que la UGEL Andahuaylas cuenta con equipos modernos?					
10	¿Usted considera que la infraestructura de la UGEL Andahuaylas es visualmente atractivas?					
11	¿Usted considera que los empleados de la UGEL Andahuaylas tienen un aspecto pulcro?					
12	¿Usted considera que los materiales asociados al servicio UGEL Andahuaylas son visualmente atractivos?					
Confiabilidad						
13	¿Cuándo la UGEL Andahuaylas promete hacer algo en un momento determinado, lo cumple?					
14	¿Durante su atención el personal de la UGEL Andahuaylas mostro un interés sincero en solucionar su problema?					
15	¿El personal de la UGEL Andahuaylas realiza bien sus servicios desde el primer momento?					

16	¿La UGEL Andahuaylas proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?					
17	¿El personal de la UGEL Andahuaylas insiste en los registros sin errores?					
Seguridad						
18	¿El comportamiento del personal de la UGEL Andahuaylas infunde confianza en usted?					
19	¿Siente seguridad al momento que UGEL Andahuaylas realiza sus servicios?					
20	¿Los empleados de la UGEL Andahuaylas tienen comportamiento cortés con usted?					
21	¿Los empleados de la UGEL Andahuaylas tienen conocimientos para absolver sus dudas?					
Empatía						
22	¿La UGEL Andahuaylas les brinda atención individualizada?					
23	¿La UGEL Andahuaylas cuenta con personal para que les brinde atención individualizada?					
24	¿La UGEL Andahuaylas se preocupa por los mejores intereses que tienen?					
25	¿Los empleados de la UGEL Andahuaylas entienden sus necesidades específicas de ustedes?					
26	¿La UGEL Andahuaylas cuenta con horarios de atención convenientes para ustedes?					
Capacidad de respuesta						
27	¿La UGEL Andahuaylas les mantiene informados con respecto a cuándo realizarán sus servicios?					
28	¿Los empleados de la UGEL Andahuaylas realizan su trabajo de manera rápida?					
29	¿La UGEL Andahuaylas muestra siempre interés en ayudarles?					
30	¿El personal de la UGEL Andahuaylas nunca está demasiado ocupado para responder sus dudas?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 06: Relación de trabajadores docentes del nivel primario del distrito de Andahuaylas - UGEL Andahuaylas.

1	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	DIRECTOR I.E.	HUACRE	RAMIREZ	ARCADIO	4	31120415
2	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR - EDUCACION FISICA	ALVITES	ASCUE	ELVIS	1	43717250
3	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	ORTEGA	SALAZAR	DEMETRIO	3	31159629
4	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	PEDRAZA	MOLERO	AVELINA	2	31140235
5	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	CARDENAS	RIVAS	AUREA	2	31120316
6	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	HUAMAN	GUTIERREZ	GRACIELA	4	31157200
7	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	MEDINA	FLORES	MATILDE REYNA	3	31149087
8	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	SERNA	SIERRA	HUMBERTO	3	31120548
9	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	GUTIERREZ	VDA DE ALARCON	MARINA	3	31166807
10	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	MANTILLA	SAMANEZ	CARMELA	3	31156442
11	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	PERALTA	GONZALON	JULIAN	2	31160263
12	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	SUERO	ZUÑIGA	TOMAS ROLANDO	2	31184970
13	ANDAHUAYLAS	Primaria	54077	PROFESOR	MONTOYA	MONTOYA	ONI	2	31174815
14	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	SUB-DIRECTOR I.E.	LEGUIA	CARRASCO	ZENON JAVIER	6	31164974
15	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	DIRECTOR I.E.	SARMIENTO	CAMPOS	NOEMI VICTORIA	3	31156444
16	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR - EDUCACION FISICA	MENDOZA	SOTELO	CLIVER EDISON	1	31191869
17	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR - EDUCACION FISICA	FLORES	NAVARRO	LEONILDA	2	31186332
18	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR - EDUCACION FISICA	HUAMANI	CENTENO	NATALIO	4	31186875
19	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	LLOCLA	MONZON	LUIS MARINO	5	31125790
20	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR - AIP	ORTIZ	ALEGRIA	ALFREDO ISAAC	4	31169330
21	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	CCENTE	PEREZ	ZORAIDA	3	31174340
22	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	LOZANO	GUIZADO	MARIO ALEXANDER	1	42880704
23	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	ESPINOZA	ALARCON	CLIMACO	2	31158049
24	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	APAZA	APAZA	CARMEN	1	31177053
25	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	MINAYA	GUTIERREZ	JANET	1	41485628
26	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	ALARCON	ORTEGA	EDGAR	2	31120435
27	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR - EDUCACION FISICA	VERGARA	CCAHUANA	JORGE	2	31166754
28	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	GUTIERREZ	BANCHO	ARABELLA	3	31172504
29	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	SILVERA	SALAZAR	EDILBERTA	3	31172770
30	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	CASAVARDE	VILLEGAS	NELVA	3	31151448
31	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	PANDAL	CHARIARSE	CARLOS	3	31126581
32	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	MARQUEZ	PERALTA	CARMEN ROSA	2	31157757

33	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	YNTUSCA	JANAMPA	SONIA	5	31121733
34	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	VALLEJOS	SAENZ	RUBEN DARIO	2	31166874
35	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	ANDIA	CAMPOS	NILO GERMAN	3	31156986
36	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR – AIP	VARGAS	SOLANO	LILIA ZENAI DA	1	40038481
37	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	CHIUILLAN	SAMBRANO	OSCAR ENRIQUE	3	31125575
38	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	RIVERA	ALARCON	PABLO	6	31121740
39	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	ARONES	OCHANTE	GISELLA	1	44402171
40	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	PRADA	TELLO	OLGA	3	31184861
41	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	CHINCHAYO	PEÑA	SAULO	4	31035715
42	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	AGRADA	VALENZUELA	MARIO	3	31188720
43	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	VARGAS	VASQUEZ	LEONIDAS DANTE	2	31166848
44	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	BULEJE	QUINTANILLA	EMMA	3	31159432
45	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	QUISPE	GAMBOA	WALDIMAR	1	43364420
46	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	MONTEJO	VASQUEZ	JOSE LUIS	3	31166758
47	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	RIVERA	PALOMINO	WILFREDO	1	42560301
48	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	ENCISO	QUILLA	MIRIAN	3	31180692
49	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	SILVERA	ALARCON	YOLANDA	4	31157141
50	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	SALAZAR	GUTIERREZ	JENNY ELIZABETH	3	31171273
51	ANDAHUAYLAS	Primaria	54078	PROFESOR	HUAMAN	ROMANI	ZEUDI SAYURI	1	41660676
52	ANDAHUAYLAS	Primaria	54110	PROFESOR - EDUCACION FISICA	ROMAN	QUINTANA	MARLENY	3	31183564
53	ANDAHUAYLAS	Primaria	54110	PROFESOR	CAVERO	CUSINGA	JOSE PAUL	3	31169734
54	ANDAHUAYLAS	Primaria	54110	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	SANCHEZ	MARTINEZ	JUAN	3	31171709
55	ANDAHUAYLAS	Primaria	54110	PROFESOR	PECEROS	CCOHUAYO	FABIANO	3	31146951
56	ANDAHUAYLAS	Primaria	54110	PROFESOR	QUINO	CARDENAS	JUAN LUIS	3	31174195
57	ANDAHUAYLAS	Primaria	54110	PROFESOR	HURTADO	PALOMINO	ELIZABETH	3	31188381
58	ANDAHUAYLAS	Primaria	54110	PROFESOR	PALOMINO	PEDRAZA	LUCY	1	41699218
59	ANDAHUAYLAS	Primaria	54111	PROFESOR - EDUCACION FISICA	CEVALLOS	CAHUANA	RICHARD	1	43837120
60	ANDAHUAYLAS	Primaria	54111	PROFESOR	SILVERA	ALTAMIRANO	WALTER	3	31124730
61	ANDAHUAYLAS	Primaria	54111	PROFESOR	GUTIERREZ	SOTO	ELIZABETH	3	31186609
62	ANDAHUAYLAS	Primaria	54111	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	MORALES	PECEROS	RUTH	3	41186856
63	ANDAHUAYLAS	Primaria	54111	PROFESOR	OSORIO	BULEJE	PUBLIO	3	31166174
64	ANDAHUAYLAS	Primaria	54111	PROFESOR	SILVERA	ALTAMIRANO	MARINO	2	31151638
65	ANDAHUAYLAS	Primaria	54111	PROFESOR	BARAZORDA	PARIONA	FELIX	2	31124563
66	ANDAHUAYLAS	Primaria	54112 SAGRADA FAMILIA	DIRECTOR I.E.	TELLO	FELIX	NEYSER ADOLFO	2	31032236
67	ANDAHUAYLAS	Primaria	54112 SAGRADA FAMILIA	PROFESOR	ALTAMIRANO	ALARCON	LINO	2	31122037

68	ANDAHUAYLAS	Primaria	54112 SAGRADA FAMILIA	PROFESOR	GUILLEN	JUNCO	GERARDO	2	31125523
69	ANDAHUAYLAS	Primaria	54112 SAGRADA FAMILIA	PROFESOR	ALFARO	ROMERO	NELIDA	5	31173882
70	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	DIRECTOR I.E.	CHAVEZ	RAMOS	JOSE MIGUEL	4	31176970
71	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR - EDUCACION FISICA	HUAMAN	VELASQUE	MAEGLITH	1	46045871
72	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	CORONADO	ARENAS	MARIA LUZ	3	31166052
73	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	ZEVALLOS	ESPINOZA	GUDELIA	2	31135559
74	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	QUINTANA	CAMPOS	ULIANOF	1	31158346
75	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	HUARACA	OROSCO	TEODORO	2	31121417
76	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	RODAS	FLORES	GRACIELA	2	31160322
77	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	AIQUIPA	YUPANQUI	CARLA YANINA	1	45578136
78	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	FLORES	VIVANCO	TEODOCIA	3	31167315
79	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	CARREÑO	AREVALO	PATRICIA	3	40360626
80	ANDAHUAYLAS	Primaria	54113 JOSE MARIA ARGUEDAS	PROFESOR	ALARCON	ALARCON	BERTHA	1	31159200
81	ANDAHUAYLAS	Primaria	54116	PROFESOR	RODAS	ASTOQUILLCA	WALTER	3	31177027
82	ANDAHUAYLAS	Primaria	54116	PROFESOR	PALOMINO	ORTIZ	ELVIRA	2	31182417
83	ANDAHUAYLAS	Primaria	54116	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	LEIVA	MORENO	SANTIAGO	3	31120961
84	ANDAHUAYLAS	Primaria	54117	PROFESOR	CORDOVA	DAPOZZO	LINO	2	31175174
85	ANDAHUAYLAS	Primaria	54117	PROFESOR	BARAZORDA	PARIONA	LOURDES FLORA	1	31173964
86	ANDAHUAYLAS	Primaria	54117	PROFESOR	PEREZ	CABRERA	MARIA JESUS	2	31120272
87	ANDAHUAYLAS	Primaria	54117	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	SAQUE	AVENDAÑO	GUISELA NELLY	2	31174594
88	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR - EDUCACION FISICA	GALINDO	VIVANCO	ALEJANDRINO	6	31151641
89	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR	ARIAS	TAIPE	MARIA MARGARITA	2	31152329
90	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR	RIVERA	MENDOZA	JOSE URIEL	2	31167556
91	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR	PARIONA	FLORES	MARISOL YESENIA	1	09667028
92	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	TITO	ANDREU	SONIA JUANA	5	31169252

93	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR	FARFAN	VILLA	FELIX FERNANDO	3	31136203
94	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR	HUERTA	JAUREGUI	OSCAR JACINTO	3	31462325
95	ANDAHUAYLAS	Primaria	54118	PROFESOR	HUAMAN	HUAMAN	EPIFANIA APOLINARIA	2	31008185
96	ANDAHUAYLAS	Primaria	54120	DIRECTOR I.E.	CACERES	ALTAMIRANO	SUSANA	4	40052157
97	ANDAHUAYLAS	Primaria	54120	PROFESOR	HURTADO	SERNA	WILLIAM	1	43080082
98	ANDAHUAYLAS	Primaria	54120	PROFESOR	HUAMANI	ZAMORA	AMELIA	1	31173925
99	ANDAHUAYLAS	Primaria	54120	PROFESOR	CASTILLO	TORRES	AUGUSTO JORGE	2	31188696
100	ANDAHUAYLAS	Primaria	54120	PROFESOR	PEREZ	CAJAMARCA	ROSA ANGELICA	1	31121378
101	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	DIRECTOR I.E.	ALFARO	ZAVALA	LUCIO EDGAR	5	31123354
102	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR - EDUCACION FISICA	QUISPE	HUAMAN	RAUL	1	80068722
103	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR - EDUCACION FISICA	VARGAS	RIVAS	EFRAIN	1	40557697
104	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR - EDUCACION FISICA	ROMAN	YURIS	NEMESIO	1	31176516
105	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	BRAVO	SEQUEIROS	ARMANDO	3	31010333
106	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	RODAS	POZO	ENRIQUE	1	31175000
107	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	FERNANDEZ	BERROCAL	RAUL	1	31156014
108	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	CORTEZ	DAPOZZO	ROCIO	1	31182462
109	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	MANTILLA	SAMANEZ	YOVANA	1	31179187
110	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	RODAS	CCOPA	TELMA GLORIA	1	31169978
111	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	PEREZ	CARRION	SAMUEL	2	31000149
112	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	ALARCON	VERA	YLDIA SONIA	2	31174319
113	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	SALAZAR	YUPANQUI	ELIZABETH	1	31176091
114	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	OCHOA	QUISPE	SUSANA	2	31125795
115	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	OCHOA	NINAPAITAN	TANIA	2	31186683
116	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	RIVERA	QUILLA	SANDRA	2	31188495
117	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	OLIVARES	AIQUIPA	DIONISIA	3	31124126
118	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	HURTADO	CORDOVA	PAULINA	2	31156636
119	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	TORRES	LEON	REYNA MAXIMINA	4	31126821
120	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	NUÑONCA	AROSQUIPA	ROBERTA	3	31158912
121	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	HURTADO	VARGAS	SANDIBEL ESMERALDA	1	45470173
122	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	RAMIREZ	VARGAS	FORTUNATA AMELIA	3	31122756
123	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	FLORES	BENITES	MARISOL	1	42212042
124	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	QUISPE	CAMPOS	MARILUZ	3	31157512
125	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	CAMPOS	DOMINGUEZ	EDGAR GABRIEL	3	31171420
126	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	CCALLO	MEZA	YOLANDA	1	24707319
127	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	BULEJE	OCAMPO	GRETA	1	31182744
128	ANDAHUAYLAS	Primaria	54490	PROFESOR	GOMEZ	ALCARRAZ	GUSTAVO	4	31174221
129	ANDAHUAYLAS	Primaria	54491	PROFESOR (FUNCIONES DE	CENTENO	PALOMINO	FREDDY	2	80068419

				DIRECTOR)					
130	ANDAHUAYLAS	Primaria	54491	PROFESOR	DE LA CRUZ	CORDOVA	MATIAS	1	31134039
131	ANDAHUAYLAS	Primaria	54491	PROFESOR	PECEROS	SERNA	MARITZA	1	31178869
132	ANDAHUAYLAS	Primaria	54491	PROFESOR	CARDENAS	VELASQUE	OSCAR	2	31171770
133	ANDAHUAYLAS	Primaria	54580	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	REYNAGA	CALDERON	ATILIO	4	31176167
134	ANDAHUAYLAS	Primaria	54633 LA FLORESTA	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	QUIQUINLLA	LEGUIA	GERMIOS	2	31188053
135	ANDAHUAYLAS	Primaria	54642	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	VALDARRAGO	DEL SOLAR	HECTOR OCTAVIO	3	31125260
136	ANDAHUAYLAS	Primaria	54642	PROFESOR	PECEROS	DE LA CRUZ	JUANA	1	31188471
137	ANDAHUAYLAS	Primaria	54642	PROFESOR	LIZARME	SANCHEZ	JULIO CESAR	1	44347833
138	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	DIRECTOR I.E.	PALOMINO	HURTADO	GILBERTO	4	31174180
139	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	PROFESOR - EDUCACION FISICA				1	
140	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	PROFESOR	BARAZORDA	PARIONA	LEONOR	1	31124137
141	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	PROFESOR	BELLOTA	DE BULEJE	MATILDE	3	31184985
142	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	PROFESOR	TAIPE	VELASQUEZ	CARLOS TEOFILO	6	31124158
143	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	PROFESOR	AIQUIPA	ÑAHUI	EDUARDO	4	31126870
144	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	PROFESOR	TAIPE	VELASQUE	VICTOR	3	31169089
145	ANDAHUAYLAS	Primaria	54655	PROFESOR	VIVANCO	ATAUCUSI	CELIA ROSA	5	31125705
146	ANDAHUAYLAS	Primaria	54686 INMACULADO CORAZON	PROFESOR	RAMIREZ	VARGAS	OLINDA	1	31166835
147	ANDAHUAYLAS	Primaria	54686 INMACULADO CORAZON	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	CENTENO	FLORES	SAMUEL	3	31174176
148	ANDAHUAYLAS	Primaria	54719	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	PEREZ	MENDOZA	OLIMPIO	2	31125510
149	ANDAHUAYLAS	Primaria	54719	PROFESOR	CCORIMANYA	YURIS	MARTIN	1	31151833
150	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	DIRECTOR I.E.	RIVERA	SARMIENTO	PERCY	4	31174030
151	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR - EDUCACION FISICA	CCARHUAS	LAURA	ROSA MARIA	1	31165989
152	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR - EDUCACION FISICA	MENACHO	TARCO	MAYCOL	1	41545459
153	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR - EDUCACION FISICA	RIOS	ALARCON	RUTH ELIZABETH	1	41768856
154	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	QUINO	GUTIERREZ	ANA BERTHA	2	31176892
155	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	MENDOZA	ORTIZ	WILLAMS WILFREDO	1	31180545
156	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	POLUCO	CCENTE	MARITZA	1	31174629
157	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	CCENTE	PEREZ	WALTER	2	31186836
158	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	PEREZ	CABRERA	ALVINO	3	31125745

159	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	QUISPE	RIVAS	MERY LUZ	2	31121825
160	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	GUIZADO	OSCCO	YANETH	3	31174266
161	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	MONTOYA	HURTADO	INGRID ESTEFANI	1	43108826
162	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	GUTIERREZ	PALOMINO	ANGELICA	3	31126451
163	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	PEREZ	CARDENAS	FLAVIO	2	23885208
164	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	POLO	FARFAN	WILFREDO	3	31123154
165	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	POLO	RIVAS	SONIA JOSEFINA	3	31122104
166	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	ORTEGA	PALOMINO	CARMEN	1	31172589
167	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	MORALES	HOLGUIN	ESTHER	3	31120157
168	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	GUILLEN	ATA	ISABEL MARIELA	1	40793841
169	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	VILLANUEVA	ALHUAY	KARIN YANINA	3	40170618
170	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	FERNANDEZ	ZEVALLLOS	ROCIO DEL CARMEN	1	40961599
171	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	CENTENO	CARRASCO	WILBER	1	41820395
172	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	ALTAMIRANO	MIRANDA	JAVIER	1	43493480
173	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	VILLANUEVA	AYESTA	ZENAIDA	4	31173973
174	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	MORALES	HOLGUIN	MARIA MARLENE	2	31003042
175	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	OBREGON	PALOMINO	ROSA BERTHA	2	31175329
176	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	GUTIERREZ	ORTIZ	HECTOR	2	31165556
177	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	QUISPE	QUISPE	ANTONIETA ELSA	2	31186953
178	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	GOMEZ	CAMPOS	DOLY	3	31172525
179	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	VELASQUE	CCARHUAS	ARMANDINA	3	31167222
180	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	CARRASCO	PAREDES	CARMEN ROSA	5	31173887
181	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	ALARCON	DE RODAS	MARIA LUZ	3	31156017
182	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	MEDINA	CHAHUILLCO	NELSON	3	31180388
183	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	PAREDES	BERNALES	VICTOR	3	31125875
184	ANDAHUAYLAS	Primaria	55005	PROFESOR	AVILES	ORTEGA	RUTH VANESA	2	41775779
185	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	SUB-DIRECTOR I.E.	BETTER	ZEGARRA	EFRAIN	4	31120778
186	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	DIRECTOR I.E.	GONZALES	CONTRERAS	AVELINO	5	31186676
187	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR - EDUCACION FISICA	PEREZ	ALTAMIRANO	NELSON	1	45943271
188	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR - EDUCACION FISICA	DAMIANO	HUAMAN	HECTOR	1	42100474
189	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR - EDUCACION FISICA	GUTIERREZ	GONZALES	MARCIAL	1	40420473
190	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	INFANZON	CARTOLIN	FANY	1	31185272
191	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	GUILLEN	TELLO	JUAN FELIX	1	31169689
192	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	POLO	RIVAS	FREDY SAMUEL	2	31124431
193	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ESPINOZA	WESTREICHER	ABBY NANER	3	31164920
194	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	RODAS	ORTIZ	PIO	3	31158107
195	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	SANTA ROSA	VELAZQUE	AGUSTIN	2	31125518

196	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	GUILLEN	AREVALO	MARIELA	4	40572063
197	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ALLENDE	HUAMAN	ROSA ESMITH	2	31188587
198	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	TRIVEÑO	RIOS	AURORA	3	31126119
199	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ATAO	LEANDRES	GUILLERMO	1	31176518
200	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	SOTO	ESPINOZA	BLANCA ELIZABETH	3	31122598
201	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	SOTELO	QUISPE	FANI	6	31126030
202	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	VILLACORTA	CAYMATA	ROSARIO MARGARITA	1	00102408
203	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR - EDUCACION FISICA	VELASQUE	LUDEÑA	VANESSA	1	72013303
204	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	SIANCAS	VALDARRAGO	TANIA ANAHI	1	31174677
205	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR - AIP	ALTAMIRANO	CARHUAS	JUAN SALVADOR	6	31166345
206	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	REINOSO	HERMOZA	ROSA MARIA	3	31004036
207	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ALCARRAZ	SALAZAR	JOSE LUIS	4	31175366
208	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	SALAZAR	CRUZ	NAZARIA	3	31121261
209	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ORTIZ	VARGAS	MADELAIN	4	31184771
210	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	CABEZAS	MARTINEZ	LEONILDA	3	31121594
211	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	CHACON	DE ZORRILLA	MARISOL	3	31186823
212	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ABOLLANEDA	PEZUA	FILOMENO	2	31167770
213	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ALCARRAZ	GUTIERREZ	EPIFANIA	2	31156418
214	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	SERRANO	TAPIA	FRANCISCA	3	31043132
215	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	MENESES	LUJAN	CIRO ARMANDO	4	31124820
216	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	ARANDIA	ASCUE	RIGABEL	3	10448844
217	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	LEON	MOSCOSO	ELIZABETH	3	31124112
218	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	JIMENEZ	CONDOR	FELIX WILBER	1	41168451
219	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	VARGAS	AULLA	JULIAN	3	31126940
220	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	SOTO	ESPINOZA	DALMIRO	3	31126728
221	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006	PROFESOR	RAMOS	DURAND	WILSON ALFREDO	3	31124018
222	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	SUB-DIRECTOR I.E.	VARGAS	CEPESDES	LILIA	3	31158235
223	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR - EDUCACION FISICA	SAUCEDO	TELLO	MARIA ESTHER	1	42195411
224	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR - EDUCACION FISICA	TELLO	ONZUETA	EDWIN	1	42218796
225	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	MONTOYA	GUZMAN	BLANCA YACQUELIANE	2	06771796
226	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	RIVERA	PERALTA	MARLENE	4	31169666
227	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	MIRANDA	PALOMINO	RUTH FABIOLA	6	31180899
228	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	MENDOZA	CARRASCO	JANIO VALERIANO	2	31187122
229	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	NUÑEZ	SOTO	VICTOR	3	31124907
230	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	MORENO	APARCO	MADELEINE	5	31182874
231	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	LOPEZ	GASPAR	ROSA	1	40981393
232	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	BARRA	ALARCON	JACQUELINE EDITH	1	40743841

233	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	ALTAMIRANO	MEDINA	ELI NICOLASA	3	10751719
234	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	ROCA	UMERES	ELENA MARTHA	6	31188246
235	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	MUNARES	DE BAUTISTA	ELBA	5	31125251
236	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	FERNANDEZ	ZEVALLLOS	ROSANA	2	40485819
237	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	TUÑON	TEMOCHE	FREDDY	3	31169574
238	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	ORTEGA	ALCARRAZ	RUTH BIBIANA	1	31183181
239	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	OSCCO	SALAZAR	NANCY MARUJA	2	31125551
240	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	CARDENAS	PAREDES	ROSVITA	3	31120985
241	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	RIVERA	ANDIA	BETY PILAR	1	31171498
242	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	VALENCIA	CASSA	LUCY	1	41015798
243	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	ROMANI	RODAS	OSCAR DANTE	3	07575971
244	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-1	PROFESOR	CANSAYA	HONO	JAQUELINE	4	31174830
245	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-9	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	ENCISO	CATAÑO	KATHY	3	31165798
246	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-12	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	CARTOLIN	ALTAMIRANO	GABINO	1	31129919
247	ANDAHUAYLAS	Primaria	55006-12	PROFESOR	CORDOVA	ROMANI	VILMA	1	40155126
248	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR - EDUCACION FISICA	TUEROS	REYNAGA	HELMA KALILA	1	31189528
249	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	RAMIREZ	CARDENAS	DARIO	1	31185256
250	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	GUTIERREZ	LEON	MARIA MERCEDES	2	31124254
251	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	ALTAMIRANO	ALTAMIRANO	GABRIEL	C	45699910
252	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR (FUNCIONES DE DIRECTOR)	OSCCO	HUARCAYA	JOSE	5	31167399
253	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	CASTRO	GONZALES	NICOLAS ROLANDO	3	42155118
254	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	TAIPE	TARCO	PERCY	4	07472525
255	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	BARRIENTOS	TRUYENQUE	ALEJANDRO	3	31151893
256	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	OROSCO	PALOMINO	FILOMENA	2	31151745
257	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR	ROJAS	MENDOZA	ROSA MARIA	4	31158591
258	ANDAHUAYLAS	Primaria	54930	PROFESOR – AIP	ESPINOZA	QUILLA	BLENY	1	31188653
TOTAL								285	

Anexo 07: Estadística de docentes del nivel primario, sexo y escala del distrito de Andahuaylas

ESCALA	PRIMARIA		
	SEXO		TOTAL
	M	F	
I	25	36	61
II	32	32	64
III	42	48	90
IV	16	11	27
V	3	7	10
VI	3	3	6
S/T			0
TOTAL	121	137	258

ORGANIGRAMA - UGEL ANDAHUAYLAS





Código de Ética de la Función Pública LEY N° 27815

Fines de la Función Pública

Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Empleado Público

Se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado, no importando el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto.

PRINCIPIOS

Respeto

Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

Probidad

Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona.

Eficiencia

Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.

Idoneidad

Entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones.

Veracidad

Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.

Lealtad y Obediencia

Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de su institución.

Justicia y Equidad

Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

Lealtad al Estado de Derecho

El funcionario de confianza debe lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho. Ocupar cargos de confianza en regímenes de facto, es causal de cese automático e inmediato de la función pública.

DEBERES

Neutralidad

Debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones.

Transparencia

Debe ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor público debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna.

Discreción

Debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública.

Ejercicio Adecuado del Cargo

Con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones el servidor público no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otros servidores públicos u otras personas.

Uso Adecuado de los Bienes del Estado

Debe proteger y conservar los bienes del Estado, debiendo utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen los bienes del Estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

Responsabilidad

Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública. Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

PROHIBICIONES

Mantener Intereses de Conflicto

Mantener relaciones o aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.

Obtener Ventajas Indevidas

Obtener o procurar beneficios o ventajas indevidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia.

Realizar Actividades de Proselitismo Político

Realizar actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus funciones o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.

Hacer Mal Uso de Información Privilegiada

Participar en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece o que pudiera tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que desempeña, ni debe permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio de algún interés.

Presionar, Amenazar y/o Acosar

Ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.

UGEL ANDAHUAYLAS
"FOMENTANDO LA ÉTICA"

La trasgresión de los principios, deberes, obligaciones y prohibiciones genera responsabilidad pasible de sanción, de acuerdo a ley, que puede ser:

- Amonestación
- Suspensión
- Multa de hasta 12 (UIT)
- Resolución contractual
- Destitución o despido.

Anexo 10: Fotografías de la investigación



