



UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACION

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGOGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS
MARIÁTEGUI” 2018”**

PRESENTADO POR

BACH. MABEL CELESTE MAMANI RAMIREZ

ASESOR:

DR. ENRIQUE MAMANI MEZA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

MOQUEGUA- PERU

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	02
AGRADECIMIENTO.....	03
RESUMEN.....	07
ABSTRACT.....	08
INTRODUCCIÓN.....	09
CAPÍTULO I.....	11
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....	11
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN...14	
1.5 VARIABLES	15
1.6 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2 BASES TEÓRICAS.....	22
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	30
CAPÍTULO III.....	31
MÉTODO.....	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	33
CAPÍTULO IV.....	35
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR VARIABLES.....	35
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	42
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	45

CAPÍTULO V.....	48
5.1 CONCLUSIONES.....	48
5.2 RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1: Estadísticas desempeño laboral del total de elementos.....	29
Tabla 2: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de desempeño laboral.....	32
Tabla 3: Resumen de resultados del desempeño laboral de trabajadores administrativos de la UJCM.....	33
Tabla 4: Resumen de resultados del desempeño laboral de trabajadores administrativos de la UJCM.....	34
Tabla 5: Resultado de cumplimiento de habilidades personales del personal administrativo.....	38
Tabla 6: Resultados de cumplimiento de funciones y metas del personal administrativo.....	39
Tabla 7: Estadísticos de prueba X2 bondad de ajuste de la evaluación del desempeño laboral.....	40
Tabla 8: Resultados de cumplimiento de funciones y metas del personal administrativo.....	39
Tabla 9: Estadísticos de prueba X2 bondad de ajuste de habilidades personales.....	42

RESUMEN

Este trabajo de investigación se ha realizado con el **objetivo** analizar la evaluación del desempeño laboral del personal administrativo de la UJCM, relacionado a los factores de competencia, habilidades y desempeño de funciones y metas. Para alcanzar el objetivo establecido se realizó una investigación de nivel descriptivo de diseño no experimental transversal, con una muestra de 48 directivos de las oficinas administrativas y de gestión de las escuelas profesionales, el cuestionado estructurado y aplicado fue validado con el método de R de Ruder, el que reporta un alfa total de 0.857. Los **resultados**. Los cumplimientos de los factores de competencias relacionados a experiencia laboral son 36%, capacitación 33%, actividades de inducción 24% y motivación 30%. En los factores de habilidades personales que muestran en el desarrollo de actividades y cumplimiento de funciones y metas son del 31%, los cuales se evaluaron en el rango de bajos. De lo anterior se **concluye** que en general, la evaluación de los cumplimientos del desempeño laboral del personal administrativo es del 31%, los cuales son **bajos** al análisis de la prueba X^2 bondad de ajuste, el nivel de significancia es 0.00, por los cuales deben implementarse acciones de mejora inmediatas.

Palabras claves: personal administrativo, desempeño laboral, habilidades personales, cumplimiento de funciones y tareas.

ABSTRACT

This research work has been carried out with the objective of analyzing the evaluation of the work performance of the administrative staff of the UJCM, related to the factors of competence, skills and performance of functions and goals. To achieve the established objective, a descriptive-level investigation of non-experimental cross-sectional design was carried out, with a sample of 48 directors of the administrative and management offices of the professional schools, the structured and applied questioning was validated with the Ruder R method , which reports a total alpha of 0.857. The results. The fulfillment of the competency factors related to work experience are 36%, training 33%, induction activities 24% and motivation 30%. In the personal skills factors that show in the development of activities and fulfillment of functions and goals are 31%, which were evaluated in the low range. From the above, it is concluded that in general, the evaluation of compliance with the work performance of administrative personnel is 31%, which are low when analyzing the X2 goodness of fit test, the level of meaning is 0.00, for which they must implement immediate improvement actions.

Keywords: administrative staff, job performance, personal skills, fulfillment of functions and tasks.

INTRODUCCIÓN

En vista de que el personal administrativo es un recurso indispensable para el debido funcionamiento y/o éxitos de cualquier entidad. Puesto que son ellos quienes permiten a la entidad a lograr sus metas y objetivos. requiriendo que sus esfuerzos, habilidades, destrezas y conocimientos dependan de las condiciones que posean al desempeñar su labor. Con el fin de llevar a la entidad al éxito o al fracaso de esta.

Considerando los factores relacionados a la evaluación del desempeño laboral: la experiencia, capacitación, inducción, motivación y su desempeño laboral, los cuales fueron estudiados y se determinaron el nivel logrado de cada uno de los componentes

La investigación realizada se compone por V capítulos, los cuales se describen y analizan la situación del desempeño laboral del personal administrativo en la evaluación de los directivos que tienen a cargo de estos en la Universidad José Carlos Mariátegui. el cual tiene el siguiente detalle:

EN EL CAPITULO I, se describe la realidad problemática que existe en cuanto se refiere al desempeño laboral con el que cuentan en conjunto el personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, definiendo los objetivos de la investigación y formulando las hipótesis de dicha investigación.

EN EL CAPITULO II, se describe el marco teórico, teniendo en consideración los antecedentes que posee dicha investigación, asimismo se define las variables y conceptos importantes.

EN EL CAPITULO III, se describe el método de la investigación, siendo esta una investigación de tipo descriptiva multivariable de diseño no experimental transversal. Se tiene como población y muestra de estudio a 48 directivos de las diferentes oficinas administrativas, facultades. Los datos fueron recabados mediante instrumentos de recolección de datos mediante encuestas y los datos fueron procesados mediante el SPSS.

EN EL CAPÍTULO IV, se realiza la presentación y análisis de los resultados por variables, contrastando la hipótesis y discusión de los resultados.

EN EL CAPÍTULO V, finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones referente al trabajo de investigación.

Se adjuntan los anexos correspondientes.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

(LIZANA & LAURENTE, SONIA, 2012) La carencia de una buena atención o un buen servicio de calidad que se brinda por parte de las instituciones públicas y/o privadas, este es un problema que se da actualmente en la mayoría de las instituciones del Perú a nivel nacional.

Debido a la competitividad hoy en día las empresas enfrentan nuevos retos que son cada vez mayores a nivel nacional y de esto no es ajeno la Universidad José Carlos Mariátegui; puesto que se puede observar que el personal administrativo no está debidamente preparado para realizar correctamente sus actividades dentro de la entidad; generando demanda en que el personal administrativo tenga una mejor preparación. para que así, puedan desempeñarse de una manera correcta y por consiguiente brindar una atención de calidad. además de un buen servicio a los usuarios, debiendo de dotar de una preparación para poder resolver problemas en diferentes situaciones.

El principal problema que aqueja a la Universidad se ve reflejado en el personal administrativo con el que cuenta, en su mayoría no están debidamente preparados para realizar bien sus labores, estas limitaciones son de conocimiento, preparación, información y de recursos tecnológicos puestas en práctica, para la ejecución plena de sus funciones.

En la Universidad José Carlos Mariátegui existen algunas deficiencias que básicamente aún no han sido evaluadas, dentro de ellas la más importante viene a ser el desempeño laboral del personal administrativo y esto se ve reflejado en la

insatisfacción de los usuarios, así como en los resultados de los diversos trámites que realizan los estudiantes debido a la ineficiencia e ineficacia, y a su vez en la lentitud de los trámites administrativos.

Otro de los problemas que se puede apreciar es la falta de cordialidad que se tiene a los estudiantes al momento de brindar atención, debido a diversos factores que aqueja al personal administrativo o simplemente no cumplen con las condiciones básicas para desempeñar correctamente el puesto que ocupa; También se observa que no logran alcanzar sus metas y el cumplimiento de sus funciones correctamente debido a que en su mayoría no tienen definida correctamente la labor que desempeñan.

Si bien es cierto la Universidad José Carlos Mariátegui cuenta con un manual de procedimientos, en donde se establece la duración de cada trámite administrativo, permitiendo que cada uno de ellos tenga conocimiento de la duración de cada trámite, pero esto no se da, ya que se observa que la mayoría de los trabajadores no cumplen el tiempo de ejecución de los trámites administrativos ni poseen conocimientos plenos de las funciones que deben realizar en los cargos que ocupan.

Por las consideraciones anteriores, es necesario conocer las características laborales del personal administrativo, en relación a su capacitación, experiencia, contratación, inducción, motivación y su desempeño laboral.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la evaluación del desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la evaluación de las dimensiones de experiencia, capacitación, actividades de inducción y motivación del personal administrativo de la UJCM-2018?

¿Cuál es la situación de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui en la atención de los usuarios 2018?

¿Cuál es la evaluación del desempeño laboral relacionados a cumplimiento de funciones, metas, del personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui 2018?

1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION:

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la evaluación del desempeño laboral del Personal Administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui 2018

1.3.2. Objetivos Específicos:

- a) Establecer la evaluación de las dimensiones experiencia, capacitación, actividades de inducción y motivación del personal administrativo de la UJCM-2018
- b) Determinar la situación de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui en la atención de los usuarios 2018
- c) Determinar la evaluación del desempeño laboral relacionados a cumplimiento de funciones y metas, del Personal Administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui 2018

1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

1.4.1. Justificación Metodológica:

Con la aplicación metodológica de la investigación es posible medir la situación del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, cuyos resultados permitirán tomar medidas correctivas para mejorar las deficiencias encontradas los cuales contribuirá a un mejor desempeño y atención a los usuarios de la UJCM.

1.4.2. Justificación Social:

La presente investigación ayudará a identificar las condiciones en las cuales se encuentra laborando cada administrativo y como este repercute ante la sociedad, la imagen y percepción que se lleva cada usuario de la universidad José Carlos Mariátegui, así poder dar a conocer a las autoridades de la Universidad para que puedan implementar mejoras hasta lograr situaciones favorables en cuanto a los servicios que brinda la universidad para los usuarios.

Los hallazgos encontrados también servirán a otras Universidades para identificar problemas en la situación laboral relacionados a su capacitación, experiencia, contratación, inducción, motivación y su desempeño laboral, para mejorarlos y tener mejores resultados en la atención al usuario.

1.4.3. Justificación Teórica:

La presente investigación se justifica porque permitirá conocer la aplicación de los conocimientos previos existen relacionados a las condiciones laborales y como estos afectan al desempeño laboral en el ámbito de las Universidades, las formas de evaluar el nivel de desempeño laboral y a su vez poder detectar cuáles son sus relaciones por los que se genera el bajo desempeño laboral del personal administrativo y como este repercute en el desenvolvimiento de sus actividades con la finalidad de poder mejorar la calidad del servicio que brinda la Universidad José Carlos Mariátegui.

La sistematización de información teórica aplicable permitirá identificarlos y relacionarlos para su explicación en las variables que se investigan, para incrementar precisiones en la definición de conceptos y antecedentes aplicables.

1.5. VARIABLES

1.5.1 Variable Independiente:

X: Desempeño laboral

Definición Conceptual:

(CHIAVENATO, 2000) la situación laboral son las formas aplicables en los procesos de contratación de acuerdo con la legislación laboral aplicable, las condiciones de los requerimientos del puesto, las actividades de ocupación del puesto y la motivación laboral necesarios para mantener a los trabajadores en óptimas condiciones de respuesta laboral.

Indicadores:

- X1: Experiencia,
- X2: Capacitación,
- X3: Actividades de inducción
- X4: Motivación
- X5: Habilidades personales
- X6: Desempeño de funciones y metas

(CHIAVENATO, 2000) , según el autor define desempeño laboral como el nivel en el que realiza sus actividades, el tiempo que ocupa en realizar sus funciones y el cumplimiento de sus metas en el puesto que ocupa el trabajador

La Operacionalización de las variables de estudio son:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	RANGO O ESCALA DE MEDICIÓN
Evaluación del desempeño laboral	Son las formas aplicables en los procesos de contratación de acuerdo con la legislación laboral aplicable, las condiciones de los requerimientos del puesto, las actividades de ocupación del puesto y la motivación laboral necesarios para mantener a los trabajadores en óptimas condiciones de respuesta laboral.	Son las fases que se aplican en la selección de personal para el cumplimiento de una tarea. Considerando las necesidades para realizar óptimamente las actividades asignadas.	X1: Competencias del personal	Requerimiento de Experiencia	Nominal: Si: cumple No: cumple
				Requerimiento de Capacitación	
				Actividades de inducción.	
				Motivación	
			X5: Habilidades personales	Cumplimiento de habilidades personales.	
			X6: Desempeño de funciones y metas	Cumplimiento de funciones y metas.	

Fuente:

Propia

del

autor

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Hipótesis General

La evaluación del desempeño laboral y las dimensiones asociados **son bajos** en relación de los requerimientos de cumplimiento, del personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui 2018

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a) El desempeño relacionado a la experiencia de trabajo, capacitación, actividades de inducción y motivación desarrollados sus requerimientos **son bajos**, del personal administrativo de la UJCM-2018
- b) El desempeño de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui **son bajos**.
- c) El desempeño de cumplimiento de funciones y metas del personal administrativo **son bajos** en la Universidad José Carlos Mariátegui 2019

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Antecedentes internacionales

En la búsqueda de información no llegue a encontrar trabajos de investigación relacionados al problema planteado. Pero sin embargo encontré investigaciones similares.

(SUM, 2015) En su tesis titulada “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. La investigación fue realizada en la Universidad de Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango–Guatemala, Según el autor su objetivo es “Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”. Llegando a la conclusión de acuerdo a su investigación. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Según el autor Llega a la conclusión de que la motivación influye positivamente en el entusiasmo del trabajador al momento de realizar sus actividades.

(GARCIA, 2013) En su tesis titulada “**análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del ISP de la ciudad de San Gabriel**”. La investigación fue realizada en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán-Ecuador, Cuyo Objetivo es Analizar como la deficiente gestión de recursos humanos por competencias incide en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico-Ciudad de San Gabriel, con el fin de elaborar un modelo de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Llegando a las conclusiones; El reclutamiento y selección de personal no se realiza de manera técnica con instrumentos que permitan evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los postulantes, y de esa manera seleccionar al mejor candidato. Siendo entonces la selección de personal discrecional, el 64 % del personal participante así lo indica.

Según el autor Llega a la conclusión de que no realizan de manera técnica y utilizando instrumentos que los ayude a evaluar las capacidades, conocimientos y habilidades al momento de seleccionar el personal administrativo lo cual no permite seleccionar al mejor candidato.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(GALINDO, 2015) En su tesis titulada “Relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina registral, SUNARP, TACNA, 2015.” La investigación fue realizada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, cuyo objetivo es determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina registral de SUNARP, Tacna. Llegando a la conclusión de que la mayoría de los trabajadores (90.0%) se sienten motivados para realizar sus funciones en la oficina registral de

Tacna y las necesidades que satisface el desempeño laboral de los trabajadores es la autorrealización en un (42.50%).

Según el autor Llega a la conclusión de que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados por la autorrealización.

(ROSALES & FERNANDEZ, 2017) En su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa SEDAPAR S.A. Arequipa 2017” su objetivo es determinar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa SEDAPAR S.A. – Arequipa 2017. Llegando a la conclusión del objetivo general, se concluye que la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa SEDAPAR S.A.- Arequipa 2017 es positiva débil debido al valor obtenido en la correlación de ambas variables, donde los resultados es 0,436 con una significancia de 0.01. Según el autor llega a la conclusión de que la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral es baja de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.

2.1.3. Antecedentes locales

(CHOQUE, 2015) En su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2015”. Su objetivo es determinar y analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015. Llegando a la conclusión de que existe una relación directa y significativa ($p=0,000$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Es decir, a mejor clima organizacional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

Según el autor llega a la conclusión de que hay una relación entre clima organizacional y el desempeño laboral quiere decir que si hay un mejor ambiente de trabajo los trabajadores se desempeñaran mejor.

(VILLEGAS, 2016) En su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016” cuyo objetivo es determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016 llega a la conclusión de que existe una relación ($p=0,000$) entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menor estrés dentro del trabajo, mejor será las características individuales del personal administrativo.

Según el autor llega a la conclusión de que si hay relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral mientras menos sea el estrés dentro del trabajo el personal administrativo se desempeña mejor.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Desempeño Laboral

2.2.1.1. Definición

(CHIAVENATO, 2000) Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Según el autor es el grado de realización que un trabajador alcanza al momento que ejecuta sus actividades en un tiempo determinado dentro de una entidad u organización.

(VICENTE, 1997) El desempeño se conforma por diversas actividades que pueden ser medidas, observadas y tangibles.

(MUÑOZ & CIERTO, 2015) Definen que el nivel de desempeño en una persona se determina por el nivel de esfuerzo que ejerce y que este está en función a la motivación. La motivación es un componente importante, que se aplica en el ámbito laboral que puede lograr que los trabajadores que se sienten motivados realicen una mejor labor y se desenvuelvan de una manera eficiente en su trabajo.

2.2.1.1.1. Motivación

(MADRIGAL, 2009) define que son los elementos que permitirá conducir los esfuerzos de los trabajadores hacia direcciones específicas, así como descubrir elementos que puedan otorgar a centrar el esfuerzo, la energía y la conducta de los trabajadores con el fin de poder cumplir sus objetivos.

2.2.1.1.2. Motivación en el Trabajo

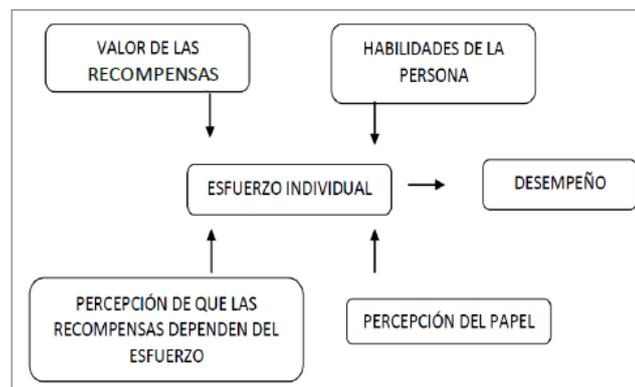
(SUM, 2015) La motivación en el trabajo es el conjunto de factores que hace que un trabajador de lo mejor de él, tomando una dirección y enfoque de buena conducta. El nivel de esfuerzo y la persistencia en una buena conducta está influida por diversos factores tales como:

- ✓ Los papeles y el rol que participan en su vida personal y profesional, debido a que las personas están dentro de un sistema social. En base a su actuación se pueden establecer mecanismos de motivación.
- ✓ Cada trabajador cuenta con factores de motivación propia ya que son distintos los impulsos que permiten desarrollar su potencial.
- ✓ La responsabilidad está ligada a los factores genéticos y a la influencia de lo que lo rodea puede reflejar en expresiones individuales.

La relación que se da en estos tres elementos influye en la formación las metas individuales que persigue cada trabajador dentro de la entidad, es por eso que los directivos deben conocer y analizar estos elementos para así poder motivar a los trabajadores y poder lograr que ellos alcancen sus metas.

(CHOQUE & GALINDO, 2015) Precisa que el desempeño laboral de las personas es una mezcla entre el comportamiento y sus resultados, es decir la capacidad que tiene una persona para poder, acabar, elaborar, hacer, producir y generar trabajo en el menor tiempo posible, con menos esfuerzo y con una mejor calidad, con la dirección a la evaluación con el fin de obtener un mejor resultado.

(CHIAVENATO, 2000) Define el desempeño como el comportamiento o acciones que son importantes para el cumplimiento de los objetivos de una organización, asegura que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante que posee una organización. En donde Establece algunos factores que afectan el desempeño laboral.



Fuente: (CHIAVENATO, 2000) Libro Administración de Recursos Humanos

2.2.1.2. Factores que influyen en el desempeño.

(CHOQUE & GALINDO, 2015) Aducen que las instituciones u organizaciones que brindan servicios deben tener en cuenta aquellos factores que se encuentren correlacionados e incurren de manera directa en el desempeño de los trabajadores con el fin de poder ofrecer una buena atención.

1. Satisfacción del trabajo; es el grupo de emociones favorables o desfavorables que el trabajador percibe de su entorno de trabajo, que se pueden manifestar en específicas actitudes laborales.
2. Autoestima; es un sistema de necesidades de una persona, exponiendo la necesidad por alcanzar una nueva situación en la entidad; así como el anhelo de ser identificado dentro del equipo de trabajo.
3. Trabajo en Equipo; Es la actividad ejecutada por los empleados que pueden mejorar si se llega a tener un contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si están incluidos en un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los empleados se agrupan y complacen un conjunto de necesidades se llega a elaborar una estructura que contiene un sistema de interacciones dando origen a lo que llamamos equipo de trabajo.
4. Capacitación del trabajador; es un proceso de formación para el trabajador que se implementa por el área de recursos humanos con el objetivo de que el trabajador se desenvuelva de la manera más eficientemente posible. Los programas que tienen que ver con capacitaciones dan resultados positivos en el 80% de los casos.

2.2.1.3. Evaluación del desempeño laboral:

(CHIAVENATO, 2000) La evaluación del desempeño es un proceso en donde se puede identificar el rendimiento de un empleado en determinados puestos de trabajo. Es una calificación sistemática de un empleado en base a las actividades que realiza, su potencial de desarrollo, las metas y resultados que debe alcanzar. Se sostiene en el análisis de puestos y posterior mente se utiliza para estimar el valor, la excelencia y las cualidades que posee el trabajador para poder desempeñarse y el aporte que da a la entidad.

(GONZALES & OLIVARES, 2006) Precisa que la evaluación del desempeño laboral puede comprenderse como la supervisión periódica del empleado en un puesto a comparación con los requisitos que establecidos en el puesto de trabajo.

Un sistema de evaluación del desempeño laboral bien establecido permitirá a evaluar los procedimientos en la selección, orientación de personal que se realiza dentro de la entidad, tomando en cuenta si el desempeño del postulante es inferior o se ajusta al nivel requerido.

2.2.1.4. Beneficios de la evolución del desempeño.

(CHIAVENATO, 2000) Señala que las principales razones que se exponen en cuanto al interés de las entidades por evaluar el desempeño de los trabajadores son:

1. **Recompensas:** la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores brinda un juicio sistemático mediante el cual se logra permitir sustentar la remuneración, promociones, transferencias y en su mayoría despidos de los trabajadores, esta evaluación se da por méritos.
2. **Realimentación:** La evaluación brinda información de la percepción que tienen los usuarios que tienen interacción con los trabajadores, ya sea en su desempeño, como en sus actitudes y competencias.
3. **Desarrollo:** La evaluación permitirá que cada trabajador tenga conocimiento con exactitud sobre cuáles son sus puntos fuertes (cualidades que aplicara con más intensidad en el trabajo) y los puntos débiles (aspectos que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo individual)
4. **Relaciones:** La evaluación permite que cada trabajador pueda corregir sus relaciones con los individuos que lo rodean (compañeros de trabajo).
5. **Percepción:** La evaluación brinda a cada trabajador medios para poder conocer que lo que las personas de su entorno piensas sobre él. Mejora la percepción que tiene de sí mismo y del entorno social que tiene.

6. Potencial de desarrollo: La evaluación ofrece a la entidad medios para conocer a fondo el potencial de desempeño de los trabajadores, de modo que se pueda implementar diversos programas de evaluación.

2.2.1.5. Trabajo en Equipo

3.2.1.5.1. Definición:

(KATZNBACH & SMITH, 2013) Lo definen como un número pequeño de personas con capacidades que se pueden complementar, involucrar con un objetivo de trabajo y con responsabilidad compartida.

(FAINSTEIN, 2001) Define que un equipo es una agrupación de personas que realizan una actividad con el fin de obtener un resultado beneficioso.

2.2.2. Personal Administrativo

2.2.2.1. Definición:

Es la persona que labora en la administración de una entidad. Su labor consiste en organizar, ordenar y disponer de los diferentes asuntos que se encuentren bajo su responsabilidad.

2.2.2.2. Funciones:

Dentro de las funciones que realiza un trabajador administrativo se encuentra:

- ✓ Gestiona, administrar y organizar los documentos de la empresa, o bien aquellos que estén relacionados con el ámbito de trabajo del profesional.
- ✓ Recibe y atiende a visitas.
- ✓ Recibe clasifica y distribuye documentos.
- ✓ Elabora documentos.

- ✓ Recepción y filtro de llamadas telefónicas y de e-mails.
- ✓ Si se trata de un profesional que desempeña tareas de secretariado, gestión de la agenda, eventos y viajes de su superior.
- ✓ Labores burocráticas (por ejemplo, realizar trámites bancarios o relacionados con la administración pública).
- ✓ Procesar todo tipo de documentos, tanto en formato tradicional (papel) como electrónico.
- ✓ Gestión de bases de datos vinculados a la actividad de la empresa.

2.2.3. Persona

(CHIAVENATO, 2000) Define que los individuos o personas aportan a las entidades. El especialista en recursos humanos tiene dos alternativas; Estudiar al trabajador como personas (poseedoras de aspiraciones, actitudes, motivación, objetivos individuales, valores, personalidad e individualidad) o como recursos (poseedores de destrezas, habilidades, capacidades y conocimientos necesarios para desarrollar labores empresariales) Toda entidad. Debería considera la eficiencia y eficacia al mismo tiempo.

- **Eficacia:** Es el logro de los objetivos utilizando los recursos disponibles.
- **Eficiencia:** Se enfoca a la búsqueda de realizar una tarea de la mejor manera utilizando racionalmente los recursos disponibles. Se enfoca en las actividades y su atención es los aspectos internos de la Entidad.

2.2.4. Clima Organizacional:

(CHIAVENATO, 2000) El concepto de motivación a nivel individual conlleva a clima organizacional. Las personas están obligadas a adaptarse muy seguido a diversas situaciones para lograr satisfacer sus necesidades y poder mantener un equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado de adaptación. Esto

adaptación puede variar de un individuo a otro y el mismo de un momento a otro. Cuando la motivación es poca ya sea por impedimentos o frustración, el clima organizacional tiende a bajar y surgen estados de depresión, desinterés, descontento, apatía y puede llegar al estado de agresividad, inconformidad. Cuando se habla de clima organizacional se refiere a la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que experimentan los integrantes de una organización. Y que esto influye en su comportamiento. Es favorable cuando es proporcionada la satisfacción de las necesidades personales y la evaluación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

2.2.5. Capacitación:

La capacitación se considera como un sistema de aprendizaje el cual se planea y se organiza con el fin de que el personal administrativo de una entidad u organización pueda adquirir conocimientos y habilidades técnicas para poder desempeñarse adecuadamente en sus actividades de trabajo.

2.2.6. Habilidades Blandas de los trabajadores

(Silva, 2013), manifiesta que las habilidades blandas de los trabajadores son las actitudes y capacidades que muestran las personas, tales como: capacidades expresivas, trabajo en equipo, flexible. Muchos estudiosos han desarrollado las habilidades personales, en habilidades interpersonales e intrapersonales, el más destacado es (Goleman, 1998), quién estableció que todo individuo tiene el poder de conocerse a nivel personal, reconociendo sus emociones, los cuales influyen en su desempeño laboral, al igual que las habilidades interpersonales, son la forma como nos relacionamos con otras personas en diferentes entornos, los componentes son la empatía, las habilidades sociales. Hoy en día, el desarrollo de las habilidades personales es igual de importantes, que las competencias profesionales los cuales influyen en el desempeño de los trabajadores.

2.3. MARCO CONCEPTUAL:

2.3.1. Desempeño:

Es el comportamiento o las acciones que se pueden observar en los trabajadores que son importantes para la realización de las actividades u objetivos de una entidad los cuales pueden ser medidos en nivel de contribución para la entidad.

2.3.2. Laboral:

Es la situación compuesta por personas que aportan empeño con el fin realizar el objetivo compartido de la Entidad, en donde están rodeados de reglas, obligaciones y derechos.

2.3.3. Servicio:

Es el conjunto de actividades que tiene el fin de satisfacer a una o más necesidades de un usuario y/o cliente.

2.3.4. Personal:

Es el grupo de individuos que se desempeñan y brindan sus servicios profesionales en una empresa.

2.3.5. Administrativo:

Es un adjetivo que procede del latín administrativus y hace mención sobre la administración. La administración tiene relación directa con el funcionamiento, el rendimiento y la estructura de la organización.

2.3.6. Universidad:

Institución cuyo ámbito es la enseñanza superior, brindando conocimientos especializados de cada rama del saber.

2.3.7. Institución:

Es la organización que posee principios morales y académicos, creando bases de solidez mediante la cual mantiene un orden social y lo sustenta a partir de la integración de nuevos miembros que ejecutan las doctrinas que se les fueron impartidas.

CAPITULO III

METODO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación es de nivel descriptiva, multivariable, según Hernández Sampieri, el estudio permite detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinando fenómeno y busca especificar características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En nuestro caso analizaremos como es el desempeño laboral en sus dimensiones e indicadores, en cuanto a su desarrollo, cumplimiento.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El diseño de la investigación es no Experimental transversal, Según Hernández Sampieri, es la investigación que se realiza sin manipular variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El diseño transversal en donde se recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables conocer su comportamiento, cumplimiento y asociación de sus variables.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La presente investigación la población está compuesta por 48 autoridades, directivos de las oficinas administrativas y gestión académica de las facultades y direcciones de carreras de la Universidad José Carlos Mariátegui de acuerdo con este detalle.

3.3.2. Muestra

Dado el tamaño de la población que es pequeña, es necesario que la población sea igual a la muestra que está conformado por las autoridades y directivos de la Unidades orgánicas administrativas y gestión académica de la facultades y escuelas profesionales, quienes evaluación el desempeño laboral de sus asistentes y colaboradores en el cumplimiento de las funciones de dichas oficinas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnica de recolección de datos:

Encuesta:

Según Stanton (1970), es una técnica en donde se recolecta datos, aplicando a los directivos preguntas orientadas a un tema en específico, mediante el cual se obtiene información que permitirá el desarrollo del trabajo de investigación.

Análisis documental:

Según Pinto (1970), es proceso intelectual por el cual se extrae unas nociones de documentos para representarlo y facilitar el acceso a los documentos originales.

3.4.2. Instrumento de Recolección de Datos:

Cuestionario:

Según, Fidias (2004) se efectúa de manera escrita y mediante una serie de preguntas dirigidas a la muestra a investigar.

El cuestionario fue estructurado para conocer las actividades de cumplimiento o no para su evaluación los directivos de las diferentes unidades orgánicas administrativas y de apoyo a las facultades y direcciones de carreras en funcionamiento de la UJCM, el mismo que fue sometido a la prueba de R Ruder para evaluar el alfa de validación del instrumento, el mismo que logra un índice de validez del 85.70% de todo el instrumento.

Tabla 1

Estadísticas desempeño laboral del total de elementos

Dimensiones	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Desempeño laboral	0.658	0.474	0.848
Habilidades personales	0.724	0.570	0.806
Funciones y metas	0.817	0.668	0.684

Estadísticas de fiabilidad de desempeño laboral

Alfa de Cronbach-Desempeño laboral	Alfa de Cronbach en elementos estandarizados	N de elementos
0.845	0.857	3

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:

3.5.1. Técnica de procesamiento

Las técnicas que se utilizaron es la tabulación de las encuestas, conteo y sistematización de datos en tablas de Excel, preparando la información para el análisis es el software SPSS.

3.5.2. Técnica de análisis de datos

Los resultados serán analizados utilizando la estadística de proporciones y descriptivas, así como porcentaje de cumplimientos y no cumplimiento, dado que las variables son dicotómicas.

Para la **evaluación cualitativa** de los resultados del desempeño laboral de sus dimensiones e indicadores se utilizará el siguiente baremo:

De 0 a 25% = muy bajo
De 26 a 50% = bajo
De 51 a 75% = Alto
De 75 a 100% = Excelente

Por las características de las variables, para el análisis de inferencia estadística se utiliza la prueba X^2 bondad de ajuste (Chi cuadrado) utilizando el software SPSS.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE INVESTIGACION

4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1.1. Cumplimiento del desempeño laboral en sus dimensiones asociados del personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui 2018

Para lograr el objetivo general, determinar el cumplimiento del desempeño laboral en sus dimensiones: Desempeño laboral, habilidades personales y cumplimiento de desempeño, se ha aplicado un cuestionario estructurado y validado mediante el método de R de Ruder, el mismo que reporta un alfa total de 0.857. El cuestionario fue aplicado a 48 Directivos de la UJCM, quienes han evaluado el cumplimiento del desempeño de sus colaboradores.

Los resultados se muestran en los siguientes puntos:

a) Prueba de Normalidad de los datos

Para tomar la decisión del método estadístico aplicar para las características del instrumento aplicado de evaluación de desempeño laboral de los trabajadores el mismo que es de respuestas dicotómicas (Cumple/ no Cumple). La aplicación de la prueba K-S, se muestra en la tabla 1. Donde en las variables y

dimensiones de la prueba de normalidad estos los p valores son menores a 0.05 (5%), por lo tanto, los datos no tienen normalidad.

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de desempeño laboral

Indicadores		Desempeño laboral	Habilidades personales	Funciones y metas
N		768	288	480
Parámetros normales ^{a,b}	Media	28.9870	26.6458	26.7792
	Desv. Desviación	9.74378	12.05560	9.70425
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.135	0.146	0.179
	Positivo	0.094	0.131	0.146
	Negativo	-0.135	-0.146	-0.179
Estadístico de prueba		0.135	0.146	0.179
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c
P valor				

Fuente: propio del autor

b) Cumplimiento del desempeño laboral total y dimensiones

Los resultados resumidos de sus dimensiones se muestran en la tabla 1, donde el cumplimiento del desempeño laboral total es del 31% y el no cumplimiento de actividades es del 69%, siendo este de **nivel bajo**.

El cumplimiento de la experiencia laboral de los trabajadores es 36% y los no cumplen los requerimientos es 64%. El cumplimiento de la capacitación laboral en los puestos que ocupan son del 33% y los que no cumplen son el 67%. El cumplimiento en las actividades de inducción laboral es del 24% y los que no recibieron ninguna inducción son 76%. El cumplimiento de las actividades de motivación laboral que tienen los trabajadores es del 30% y los que no están motivados para el desarrollo de las actividades asignadas es del 70%. En todos los casos estos indicadores tienen un nivel bajo.

Las habilidades personales que desarrollan los trabajadores administrativos cumplen el 31% y no cumplen 69%, lo que indica que es muy bajo desarrollo de habilidades personales en la atención de los servicios a los usuarios.

En relación al cumplimiento del desempeño es del 31% y los no cumplimientos son del 69% donde el cumplimiento de funciones es del 14% y no cumplimiento 36%, así mismo el cumplimiento de metas laborales alcanzan el 34% y los no cumplimientos son del 66%.

Tabla 3
Resumen de resultados del desempeño laboral de trabajadores administrativos de la UJCM

Item	Dimensiones e indicadores	Respuestas				total
		Cumple	%	no cumple	%	
	Desempeño laboral	235	0.31	533	0.69	768
	Experiencia laboral	69	0.36	123	0.64	192
	Capacitación laboral	63	0.33	129	0.67	192
	Inducción laboral	46	0.24	146	0.76	192
	Motivación laboral	57	0.30	135	0.70	192
	Habilidades interpersonales	89	0.31	199	0.69	288
	Cumplimiento desempeño	147	0.31	333	0.69	480
	Cumplimiento de funciones	66	0.14	174	0.34	240
	Cumplimiento de metas	81	0.34	159	0.66	240

Fuente: propio del autor

4.1.1.1 Las dimensiones experiencia de trabajo, capacitación, actividades de inducción y motivación desarrollados por el personal administrativo de la UJCM-2019

Para lograr el objetivo específico: *Establecer si las dimensiones experiencia de trabajo, capacitación, actividades de inducción y motivación desarrollados cumplen el personal administrativo de la UJCM-2019*, para lo cual se aplicó el cuestionario a los directivos y los resultados del cuestionario de evaluación del desempeño laboral se muestran en la tabla 2, donde los indicadores evaluados por los directivos evidencian en su conjunto cumplen 31% y no cumplen 69% en acciones de desempeño laboral. La dimensión **experiencia laboral** que muestran los trabajadores es **bajo** dado que solo el 36% cumplen con los requerimientos y 64% no los cumplen.

Siendo el más crítico el ítem 4, donde los directivos indican que el 71% del personal a su cargo, no cumplen con las exigencias de experiencia de los puestos que ocupan, lo que repercute en la prestación de los servicios que prestan.

La dimensión **capacitación laboral, es bajo**, porque solo el 33% cumplen y el 67% no cumplen en los conocimientos y entrenamiento de los puestos que ocupan.

En las actividades de **inducción laboral**, el 24% cumplen y el 76% no cumplen con la participación a las charlas iniciales del puesto o sobre la cultura organización de la entidad.

En la dimensión **motivación laboral**, el 30% cumplen y el 70% no cumplen con las exigencias de motivación que deben tener el personal para responder a las exigencias de la prestación del servicio.

Tabla 4:

Resumen de resultados del desempeño laboral de trabajadores administrativos de la UJCM

Item	Dimensiones e indicadores	Respuestas				total
		cumple	%	no cumple	%	
	Desempeño laboral	235	0.31	533	0.69	768
	Experiencia laboral	69	0.36	123	0.64	192
1	El personal a su cargo muestra experiencia laboral suficiente	17	0.35	31	0.65	48
2	El personal a su cargo muestra experiencia laboral mayor a 6 meses	18	0.38	30	0.63	48
3	Su personal esta desde practicante y es retenido por su experiencia en el cargo	20	0.42	28	0.58	48
4	La mayoría del personal a su cargo tiene experiencia para desempeñar las labores del puesto que ocupa.	14	0.29	34	0.71	48
	Capacitación laboral	63	0.33	129	0.67	192
5	Sus colaboradores participan en Charlas periódicas sobre las actividades y procedimientos del puesto	18	0.38	30	0.63	48
6	Reciben documentos, manuales, reglamentos para auto capacitación del puesto	9	0.19	39	0.81	48
7	Reciben capacitación especializada por funciones del puesto	19	0.40	29	0.60	48

8	Reciben apoyo económico o capacitación interna para mejorar sus conocimientos especializados	17	0.35	31	0.65	48
Inducción laboral		46	0.24	146	0.76	192
9	Participan charlas iniciales sobre las actividades del puesto	8	0.17	40	0.83	48
10	Participan en charlas sobre cultura organizacional de la Universidad	19	0.40	29	0.60	48
11	Conversan con jefe o superior inmediato sobre sus labores a desarrollar	9	0.19	39	0.81	48
12	Considera fácil las actividades y comprenden rápidamente los procedimientos del puesto	10	0.21	38	0.79	48
Motivación laboral		57	0.30	135	0.70	192
13	Observa que sus colaboradores desarrollan actitudes positivas en el desempeño de sus tareas	26	0.54	22	0.46	48
14	Observa un buen desempeño al sentirse motivado por reconocimientos internos y satisfacción de necesidades	6	0.13	42	0.88	48
15	Le proporcionan incentivos no económicos que estimulen a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores	19	0.40	29	0.60	48
16	Propone a las autoridades jerárquicas alguna felicitación por puntualidad o cumplimiento de tareas	6	0.13	42	0.88	48

Fuente: propia del autor

4.1.1.2. Desempeño de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui en la atención de los usuarios 2019

Las habilidades personales que desarrollan los trabajadores son muy importantes para el buen desempeño laboral, donde en este caso, en la tabla 5, que muestran que el 31% cumplen con el desarrollo de servicio oportuno, utilización de herramientas electrónico de apoyo, manejo de conflictos y empatía con los usuarios y el 69% no los cumplen, el más crítico es que el 85% de los trabajadores no laboran con optimismo en las ocupaciones del puesto, los que repercuten en un servicio deficiente.

Tabla 5

Resultado de cumplimiento de habilidades personales del personal administrativo

Ítem	Dimensiones e indicadores	Respuestas				total
		cumple	%	no cumple	%	
	Habilidades interpersonales	89	0.31	199	0.69	288
17	Considera que su personal está orientado hacia el servicio oportuno y sin error	25	0.52	23	0.48	48
18	Sus colaboradores utilizan todos los medios necesarios para prestar un servicio oportuno	19	0.40	29	0.60	48
19	Sus colaboradores son comunicativos con los usuarios y compañeros de trabajo	10	0.21	38	0.79	48
20	Sus colaboradores tienen manejo de conflictos con los usuarios	4	0.08	44	0.92	48
21	Sus colaboradores muestran mucho optimismo para cumplir con el servicio asignado	7	0.15	41	0.85	48
22	Sus colaboradores muestran mucha empatía con los usuarios	24	0.50	24	0.50	48

Fuente: propio del autor

4.1.1.3. Desempeño de cumplimiento de funciones y metas del personal administrativo en la Universidad José Carlos Mariátegui.

Otra de las dimensiones de la evaluación del desempeño laboral es el **cumplimiento de funciones y tareas**, cuyos resultados en nuestro estudio se muestran en la tabla 6, donde el 31% cumplen con las funciones y metas el 69% no los cumplen.

Las funciones que tienen el puesto que ocupan se cumplen en 14% y 86% no los cumplen, en cuanto a las metas programadas del puesto se cumplen en 34% y no se cumplen en 66%- En todos los casos el nivel de cumplimiento es bajo.

Tabla 6

Resultados de cumplimiento de funciones y metas del personal administrativo

Dimensiones e indicadores	Respuestas				
	cumple	%	no cumple	%	total
Cumplimiento desempeño	147	0.31	333	0.69	480
Cumplen las funciones	66	0.14	174	0.86	240
23 Considera que sus colaboradores cumplen siempre con las funciones del puesto que ocupa	12	0.25	36	0.75	48
24 Considera que regularmente cumple con las funciones del puesto que ocupa	13	0.27	35	0.73	48
25 Considera que conocen con las funciones del cargo	12	0.25	36	0.75	48
26 Considera que se capacitan para el cumplimiento de sus funciones	11	0.23	37	0.77	48
27 Considera que los usuarios están satisfechos con la solución de sus solicitudes por parte de sus colaboradores	18	0.38	30	0.63	48
Cumplen metas	81	0.34	159	0.66	240
28 Remiten informes de las actividades que desarrolla periódicamente	23	0.48	25	0.52	48
29 Remiten en plazos establecidos sus reportes o informes completos	11	0.23	37	0.77	48
30 Cumplen con los plazos y las metas de los reportes o informes externos (SUNAT, SUNEDU, INDECOPI, ETC.)	19	0.40	29	0.60	48
31 Las metas de informes y documentos son cumplidas sin errores, omisiones o re trabajo	16	0.33	32	0.67	48
32 Considera que sus colaboradores logran las metas en los procesos académicos y de información externa o interna en forma eficaz y eficientes	12	0.25	36	0.75	48

Fuente: Propios del autor

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Considerando que la prueba K-S muestra que los datos no son normales, y las características de las variables son cualitativas de respuesta dicotómico, corresponde utilizar la prueba de inferencia estadística de X^2 bondad de ajuste, para los cuales deben cumplirse las siguientes condiciones:

- a) P valor > 0.05
- b) Planteamiento de hipótesis de trabajo

Ho= El personal administrativo en su evaluación del desempeño laboral en todas las dimensiones estudiadas su cumplimiento **no es bajo**.

Ha= El personal administrativo en su desempeño laboral en todas las dimensiones estudiadas su cumplimiento **es bajo**.

En la tabla 7, se muestran los resultados de la prueba de hipótesis general, con la prueba X^2 bondad de ajuste, donde el chi cuadrado es 65.33 y el p valor es igual a 0.00 menor a 0.05, el cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, resultado que permite afirmar que la *evaluación del desempeño laboral del personal administrativo de la UJCM tiene niveles de cumplimiento bajo*.

Tabla 7

Estadísticos de prueba X^2 bondad de ajuste de la evaluación del desempeño laboral

Desempeño laboral	
Chi-cuadrado	65,333 ^a

Gl	13
Sig. Asintótica	,000

Fuente: Propia del autor con SPSS

4.2.2. Comprobación de la Hipótesis Específicas a)

Hipótesis de trabajo:

Ho: El cumplimiento de la experiencia de trabajo, capacitación, actividades de inducción y motivación desarrollados por el personal administrativos, **No** son bajos, en la UJCM.

Ha: El cumplimiento de la experiencia de trabajo, capacitación, actividades de inducción y motivación desarrollados por los trabajadores, son bajos en la UJCM.

Los indicadores de la dimensión: Experiencia, capacitación, inducción y motivación, los resultados a la prueba X^2 bondad de ajuste, determinan un chi cuadrado de 305.594, el p valor= 0.00 < a 0.05, lo que permite rechazar la Ho nula y aceptar la Ha; lo cual nos permite comprobar que *El cumplimiento de la experiencia de trabajo, capacitación, actividades de inducción y motivación desarrollados por el personal administrativo de la UJCM, son bajos.*

Tabla 8

Estadísticos de prueba X^2 bondad de ajuste Dimensión 1: Experiencia, capacitación, inducción y motivación

	Dimensión 1
Chi-cuadrado	305,594 ^a
Gl	19
Sig. Asintótica (p valor)	0.000

Fuente: elaborado con SPSS

4.2.3. Comprobación de la Hipótesis Específicas b)

Planteamiento de hipótesis de trabajo

Ho: El cumplimiento del desempeño de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo **NO** son bajos, en la UJCM.

Ha: El cumplimiento del desempeño de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo son bajos, en la UJCM.

El análisis de la prueba X^2 de la dimensión del cumplimiento del desempeño de las habilidades personales que desarrollan los trabajadores, el chi cuadro resulta en 89.59, donde el p valor es = $0.00 < 0.05$, resultado que nos permite rechazar la Ho y aceptar la Ha, donde se comprueba que *El cumplimiento del desempeño de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo son bajos, en la UJCM.*

Tabla 9

Estadísticos de prueba X^2 bondad de ajuste de habilidades personales

	Habilidades Personales
Chi-cuadrado	89,590 ^a
Gl	10
Sig. Asintótica	0.000

4.2.4. Comprobación de la Hipótesis Específicas c)

Planteamiento de las hipótesis de trabajo:

Ho: El cumplimiento del desempeño de funciones y metas del personal administrativo NO son bajos en la UJCM 2019

Ha: El cumplimiento del desempeño de funciones y metas del personal administrativo **son bajos** en la UJCM 2019

En la tabla 9, se muestra los resultados de la prueba X^2 bondad de ajuste para la dimensión cumplimiento de funciones y metas, donde el chi cuadrado es de 245.242, el p valor es $= 0.00 < a 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la H_a , con cuyos resultados compramos la afirmación, *El cumplimiento del desempeño de funciones y metas del personal administrativo son bajos en la UJCM 2019.*

4.3. DISCUSION DE RESULTADOS

El análisis descriptivo de las variables desempeño laboral en sus dimensiones: experiencia, capacitación, inducción motivación, habilidades personales y cumplimiento de desempeño del personal administrativo de la UJCM, nos muestra que tienen el 31% cumplimiento y 69% de no cumplimientos, resultados que están en un nivel bajo de cumplimientos, así mismo el resultado del análisis de inferencia estadística, con la prueba X^2 bondad de ajuste, el nivel de significancia es 0.00, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que la *evaluación del desempeño laboral del personal administrativo de la UJCM tiene niveles de cumplimiento bajos.* Resultado que es similar a las conclusiones de (GARCIA, 2013) en su estudio sobre el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios en el ISP de la ciudad de San Gabriel”, es deficiente, debido al reclutamiento y selección de personal, el cual es realizado sin selección técnica si no es discrecional, de sus directivos, así lo manifiestan el 64 % del personal participante en el estudio. Igual que en la investigación de (ROSALES & FERNANDEZ, 2017) en la Gerencia de operaciones de la empresa SEDAPAR S.A.- AREQUIPA, determinó bajos niveles de cultura organizacional de la empresa, lo que influye en su deficiente desempeño laboral.

En las dimensiones: **experiencia laboral** el 64% de requerimientos para el puesto no se cumplen, similar el 67% del personal no cumplen con la **capacitación** requerida para el cumplimiento de funciones, las actividades de

inducción inicial en el puesto 76% no los cumplen, estos resultados se comprueban con el análisis de inferencia estadística donde los niveles de significancia estadística en todas las dimensiones son 0.00, lo que permite concluir que los trabajadores administrativos de la UJCM, tienen baja experiencia, capacitación, inducción inicial para el cumplimiento de sus funciones y metas. Según los estudios de (CHIAVENATO, 2000) , la capacitación para el puesto, la experiencia en el puesto, son componentes fundamentales para un buen desempeño laboral, si se cuenta con personal que inicia su experiencia las actividades de inducción laboral tienen que ser arduas, programadas por un periodo razonable. Son recomendaciones que deben ser tomados en cuenta para lograr mejorar el desempeño de los colaboradores de la UJCM.

Las acciones de motivación hacia el personal son bajos, dado que el 70% no se cumplen con actividades de motivación y solo el 30% se cumplen, hechos que influyen negativamente en la actitud del personal para esforzarse para cumplir con sus funciones y lograr metas institucionales. (SUM, 2015) indica, “que la motivación en el trabajo es el conjunto de factores que hace que un trabajador de lo mejor de él”, en relación a su buena conducta, esfuerzo, persistencia. Todo trabajador tiene metas personales, por lo mismo, los directivos de la Universidad deben conocer y analizar para implementar acciones positivas de motivación permanente hacia los trabajadores.

En la dimensión de **habilidades personales** que desarrollan los trabajadores administrativos cumplen el 31% y no cumplen 69% con el desarrollo de servicio oportuno, utilización de herramientas electrónico de apoyo, manejo de conflictos y empatía con los usuarios y el más crítico es que el 85% de los trabajadores no laboran con optimismo en las ocupaciones del puesto, los que repercuten en un servicio deficiente, en total. El análisis de la prueba X^2 el p valor es $= 0.00 < 0.05$, resultado que nos permite rechazar la H_0 y aceptar la H_a , donde se comprueba que *El cumplimiento del desempeño de las habilidades personales que muestra el Personal Administrativo son bajos.*

Según (Goleman, 1998), establece que todo individuo tiene la capacidad de conocerse y controlar sus emociones, así como conoce las formas de relacionarse con las personas, sean usuarios o compañeros de trabajo, los cuales influyen en su desempeño laboral.

Otra de las dimensiones de la evaluación del desempeño laboral es el **cumplimiento de funciones y tareas**, donde el 31% cumplen con las funciones del puesto y las metas programadas el 69% no los cumplen, en todos los casos el nivel de cumplimiento es bajo, en la prueba de inferencia estadística, el p valor es $= 0.00 < \alpha 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la H_a , afirmando que, *el cumplimiento del desempeño de funciones y metas del personal administrativo son bajos en la UJCM 2019*. Tanto (CHIAVENATO, 2000) como (GONZALES & OLIVARES, 2006), indican que la evaluación del desempeño es un proceso en donde se puede identificar el rendimiento de un empleado en determinados puestos de trabajo, donde la supervisión periódica del empleado en el puesto permite evaluar los procedimientos en la selección, monitorear al personal en las labores operativas de la entidad, con la finalidad de lograr mejoras continuas en su desempeño laboral.

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados y comprobación de las hipótesis, nos permite arribar a las siguientes conclusiones;

1.- En la evaluación general del cumplimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la UJCM, son bajos, en sus dimensiones: experiencia, capacitación, inducción, motivación, habilidades personales y cumplimiento de desempeño, considerando que el 31% cumplen con sus actividades y el análisis de la prueba X^2 bondad de ajuste, el nivel de significancia es 0.00.

2.- En la dimensión competencias factores: **experiencia laboral** el 36% cumplen los requerimientos para el puesto, similar el 33% del personal cumple con la **capacitación** requerida para el cumplimiento de funciones. Las acciones de **inducción inicial** en el puesto 24% los cumplen y las acciones de motivación hacia el personal solo logran el 30%. El análisis de X^2 de todas las dimensiones el P valor es = 0.00.

3.- El cumplimiento del desempeño de las **habilidades personales**, *son bajos, dado que el cumplimiento de las actividades son 31%* en el desarrollo de servicio oportuno, utilización de herramientas electrónicas de apoyo, manejo de conflictos y empatía con los usuarios y el más crítico es que el 85% de los

trabajadores no laboran con optimismo en las ocupaciones del puesto, los que repercuten en un servicio deficiente, así mismo el análisis de la prueba X^2 el p valor es = 0.00.

4.- El cumplimiento del **desempeño de funciones y metas** del personal administrativo son del 31% y no los cumplen 69%, que en el rango de evaluación **son bajos**, la prueba de X^2 , el p valor es = $0.00 < a 0.05$.

5.2 RECOMENDACIONES

1.- Para mejorar la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos, es necesario que los directivos de la Universidad implementen medidas técnicas de gestión administrativa de recursos humanos, seguir los procedimientos de selección, ingreso, capacitación continua, motivación. Poner mayor énfasis en la selección de personal con mejores habilidades personales, todo esto con la finalidad de mejorar los diferentes servicios administrativos que presta la Universidad.

2.- Los directivos de la Universidad deben considerar que deben poner mayor atención en seleccionar el personal con experiencia y capacitación para cada puesto de trabajo, desarrollar acciones de inducción inicial en el puesto para los nuevos trabajadores, así mismo, otro aspecto que urge mejorar es la motivación del personal a fin de que logren mejorar su confianza y compromiso con los objetivos y metas de la Universidad.

3.- Los Directivos de la Universidad, deben considerando que las habilidades personales se desarrollan en la persona humana según su entorno de convivencia, sus intereses de superación, su práctica de valores éticos, por lo tanto, deben dar mayor énfasis en la selección o asignación de funciones.

4.- Considerar que el cumplimiento del desempeño de funciones y metas del personal dependen de los factores estudiados tales como: Experiencia, capacitación, inducción, motivación, y también de las habilidades del personal que contratan, por lo tanto, deben mejorar dichos indicadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, E. (2000). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS* .
- CHOQUE, C. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA, 2015*. MOQUEGUA.
- CHOQUE, K., & GALINDO, K. (2015). *DESEMPEÑO LABORAL* .
- FAINSTEIN, H. (2001). *EL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES* . BUENOS AIRES .
- GALINDO, Y. (2015). *RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA REGISTRAL, SUNARP, TACNA, 2015*. AREQUIPA .
- GARCIA, A. (2013). *"Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel"*. TULCÁN, ECUADOR
- Goleman, D. (1998). *La practica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós S.A.
- KATZNBACH, K., & SMITH, K. (2013). *SABIDURIA DE LOS EQUIPOS*. ESTADOS UNIDOS.
- LIZANA, E., & LAURENTE, SONIA. (2012). *"INCIDENCIA DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA GESTION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONGALLA AÑO 2010"*.
- MUÑOZ, K., & CIERTO, R. (2015). *"EL DESEMPEÑO LABORAL Y EL SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBO PERIODO 2013-2014"*. Huánuco .
- ROSALES, F., & FERNANDEZ, K. (2017). *"Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017"*. AREQUIPA.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la Investigacion 6ta Edicion*.
- Silva, M. (2013). Habilidades blandas, fundamentales para el desarrollo personal. *Revista Educar CIDE*, 77-86.
- SUM, M. (2015). *"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)"*. QUETZALTENANGO.
- VICENTE, D. (1997). *DESEMPEÑO LABORAL*.

VILLEGAS, R. (2016). *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA*, 2016. MOQUEGUA .