

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO  
VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POST GRADO**



=====  
**EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE QALI WARMA EN HUÁNUCO, 2016**  
=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS  
MENCION GESTION DE PROYECTOS**

**TESISTA: LUZ MERY NOLAZCO BRAVO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Juan Antonio y mis hijos Jhojan, Joan y Jhornan por su apoyo incondicional.

A mis padres Walter y Hellin por su gran apoyo y motivación para la culminación de esta tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a mi hermana Diana, quién, desprendiéndose de sus deberes personales, ha tenido a bien apoyarme cuando más lo necesitaba.

## RESUMEN

La ejecución de la presente investigación, contiene el informe sistematizado sobre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, es un aporte a la investigación científica, cuyos resultados pueden producir un cambio significativo en las ciencias administrativas en materia de Calidad del servicio del Estado. Tiene como objetivo: Determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2017. El método aplicado tuvo la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde se utilizó el diseño no experimental – Transeccional correlacional, de nivel, descriptivo - correlacional, de tipo descriptivo – explicativo, se trabajó con una muestra de 230 trabajadores de los comités de alimentación escolar en el distrito de Huánuco, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional, a quienes se les ha practicado un cuestionario. Para estimar los estadígrafos se uso la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado de 0.044, encontrándose entre 0.00 y 0.19 en la escala Rho de Spearman, se concluye que la “Calidad de servicio no depende del desempeño laboral” Huánuco 2017.

## ABSTRACT

The execution of the present investigation, containing the systematized report on the work performance and quality of service of Qali Warma in Huánuco, is a contribution to the scientific investigation, whose results can produce a significant change in the administrative sciences in the matter of Quality of the State services. It aims to: Determine the association between work performance and service quality of Qali Warma Huánuco 2017. The applied method had the purpose of deepening the analysis and interpretation of the results where the non-experimental - correlational transectional design was used. Legal, descriptive - correlational level, a sample of 230 workers from the school feeding committees in the district of Huánuco, selected through the non - probabilistic type of intentional sampling, were studied and questioned. In order to estimate the statisticians, descriptive and inferential statistics were used, and the correlation test was used for the testing of the hypothesis. With a result of 0.044, being between 0.00 and 0.19 in the Spearman Rho scale, we conclude that the "Quality of service does not depend on the work performance" Huánuco 2017.

## INTRODUCCION

La calidad del servicio y el Desempeño Laboral son temas actuales pertenecientes a todas las líneas de trabajo. El problema principal es el determinar de qué manera se puede medir la calidad del servicio y el desempeño de los trabajadores, de tal manera que una organización conozca si efectivamente el cliente está recibiendo el servicio que el espera recibir.

Es por eso que la calidad en el servicio es utilizada en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales como una herramienta de diferenciación y el desarrollo de esta es la clave para definir el proceso más óptimo para el trabajo

Por los puntos planteados anteriormente, en este trabajo evaluaremos el actual nivel de Calidad de servicio y Desempeño laboral del Programa Social de Qali Warma en la provincia de Huánuco.

Converger en un balance entre los procesos de Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio es la finalidad de este trabajo.

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| DEDICATORIA.....                              | ii  |
| AGRADECIMIENTO .....                          | iii |
| RESUMEN.....                                  | iv  |
| ABSTRACT.....                                 | v   |
| INTRODUCCION .....                            | vi  |
| INDICE .....                                  | vii |
| CAPITULO I.....                               | 1   |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....             | 1   |
| 1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....            | 1   |
| 1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....            | 3   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....                 | 3   |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS .....            | 3   |
| 1.3. OBJETIVOS.....                           | 3   |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....                 | 3   |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....            | 3   |
| 1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS..... | 4   |
| 1.4.1. HIPOTESIS GENERAL .....                | 4   |
| 1.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....             | 4   |
| 1.5. VARIABLES.....                           | 5   |
| 1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....           | 5   |
| 1.5.2. VARIABLE DEPENDENDIENTE .....          | 5   |
| 1.5.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....   | 5   |
| 1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA .....        | 6   |
| 1.6.1. JUSTIFICACION.....                     | 6   |
| 1.6.2. IMPORTANCIA .....                      | 6   |
| 1.7. VIABILIDAD.....                          | 6   |
| 1.8. LIMITACIONES .....                       | 7   |
| .....   | 8   |
| CAPITULO II.....                              | 8   |
| MARCO TEORICO .....                           | 8   |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 2.1.     | ANTECEDENTES .....   | 8  |
| 2.1.1.   | A nivel internacional .....                                    | 8  |
| 2.1.2.   | A nivel nacional .....   | 10 |
| 2.2.     | BASES TEÓRICAS .....   | 12 |
| 2.2.1.   | TEORÍA DE MASLOW (1943) .....                                  | 12 |
| 2.2.2.   | TEORIA DE MCGREGOR .....                                       | 13 |
| 2.2.3.   | TEORIA DE SKINNER .....  | 14 |
| 2.2.4.   | TEORIAS DEL RECURSO HUMANO .....                               | 15 |
| 2.2.4.1. | TEORIA BIFACTORIAL DE HERZBERG .....                           | 15 |
| 2.2.4.2. | TEORÍA DE LA EXISTENCIA, RELACIÓN Y PROGRESO DE ALDERFER ..... | 16 |
| 2.2.4.3. | TEORÍA DE LAS TRES NECESIDADES DE McClelland .....             | 16 |
| 2.2.4.4. | MODELO DE EXPECTATIVAS DE VROOM .....                          | 16 |
| 2.2.4.5. | MODELO DE EQUIDAD DE STACY ADAMS .....                         | 17 |
| 2.2.5.   | TEORÍA DEL TRABAJO EN EQUIPO .....                             | 17 |
| 2.2.6.   | TEORÍA DE LOS VALORES .....                                    | 19 |
| 2.2.6.1. | MODELO DE LOCKE .....  | 20 |
| 2.2.7.   | TEORÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....                         | 21 |
| 2.3.     | DEFINICIONES CONCEPTUALES .....                                | 23 |
| 2.3.1.   | DESEMPEÑO LABORAL .....  | 23 |
| 2.3.2.   | TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL .....                          | 24 |
| 2.3.2.   | FACTORES DEL DESMPEÑO LABORAL .....                            | 26 |
| 2.3.3.   | SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....                                 | 28 |
| 2.4.     | BASES EPISTÉMICOS .....  | 29 |
| 2.4.1.   | APROXIMACIONES A LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS .....          | 30 |
| 2.4.1.1. | Fundamentación Filosófica. ....                                | 30 |
| 2.4.2.   | EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....                             | 31 |
| 2.4.3.   | LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD .....                               | 31 |
| 2.4.4.   | DIMENSIONES DE LA CALIDAD .....                                | 32 |
| 2.4.5.   | SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES .....                             | 33 |
| 2.4.6.   | EL ENFOQUE DEL INCIDENTE CRÍTICO .....                         | 35 |
|          | .....  | 36 |
|          | CAPITULO III .....   | 36 |
|          | MARCO METODOLOGICO .....                                       | 36 |
| 3.1.     | TIPO DE INVESTIGACION .....                                    | 36 |



|                   |  |           |
|-------------------|--|-----------|
| 3.2.              | DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION .....   | 36        |
| 3.3.              | POBLACION Y MUESTRA .....  | 37        |
| 3.3.1.            | POBLACION.....   | 37        |
| 3.3.2.            | MUESTRA.....   | 37        |
| 3.4.              | INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....   | 37        |
| 3.4.1.            | TECNICAS .....   | 38        |
| 3.4.2.            | INSTRUMENTOS.....  | 38        |
| 3.5.              | TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS .....   | 38        |
| 3.5.1.            | TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS .....  | 38        |
| 3.5.2.            | TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS .....  | 38        |
| 3.5.3.            | ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.....  | 39        |
| CAPITULO IV ..... |  | 40        |
| RESULTADOS .....  |  | 40        |
| 4.1.              | PRESENTACIÓN DE RESULTADO .....  | 40        |
| 4.1.1.            | Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante<br>Distribución de Frecuencia y Gráficos ..... | 40        |
| 4.1.2.            | VARIABLE X: Desempeño laboral .....  | 40        |
|                   | <b>VARIABLE X1: PRODUCTIVIDAD LABORAL .....</b>  | <b>40</b> |
|                   | <b>INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1: Productividad Laboral.....</b>  | <b>46</b> |
|                   | <b>VARIABLE X2: EFICACIA.....</b>  | <b>47</b> |
|                   | <b>INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2: EFICACIA .....</b>  | <b>50</b> |
|                   | <b>VARIABLE X3: EFICIENCIA LABORAL.....</b>  | <b>51</b> |
|                   | <b>INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X3: EFICIENCIA LABORAL .....</b>  | <b>54</b> |
| 4.1.3.            | VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO .....  | 55        |
|                   | <b>VARIABLE Y1: RESPONSABILIDAD .....</b>  | <b>55</b> |
|                   | <b>INTERPRETACION DE LA VARIBLE Y1 RESPONSABILIDAD .....</b>   | <b>60</b> |
|                   | <b>VARIBLE Y2: SATISFACCION DEL USUARIO .....</b>  | <b>62</b> |
|                   | <b>INTERPRETACION DE LA VARIBLE Y2 SATISFACCION DEL USUARIO .....</b>  | <b>65</b> |
| 4.1.4.            | RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño laboral.....  | 67        |
| 4.1.5.            | RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio .....   | 68        |
|                   | <b>INTERPRETACION GENERAL .....</b>  | <b>69</b> |
| 4.1.6.            | CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....  | 69        |
| A.                | Contrastación de hipótesis general .....   | 69        |
| a)                | <b>Grafica de dispersión: Ambas variables .....</b>  | <b>70</b> |

|   |    |
|---|----|
| <b>b) Planteamiento de Hipótesis</b> .....            | 70 |
| <b>c) Nivel de significancia</b> .....                | 70 |
| <b>d) Estadístico de prueba</b> .....                 | 70 |
| <b>e) Valor de coeficiente de Correlación</b> .....   | 70 |
| <b>f) Valor de P o significancia</b> .....            | 71 |
| <b>g) Conclusión</b> .....                            | 71 |
| <b>B. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECÍFICA</b> ..... | 71 |
| <b>CONCLUSIÓN GENERAL</b> .....                       | 79 |
| .....   | 80 |
| <b>CAPITULO V</b> .....                               | 80 |
| <b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....              | 80 |
| <b>EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL</b> ..... | 81 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....                             | 83 |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....                             | 84 |
| <b>ANEXO</b> .....                                    | 86 |

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

Qali Warma es un programa social del gobierno del Perú, dedicada a la alimentación escolar; creada mediante Decreto Supremo N° 008-2012 del 31 de mayo de 2012, perteneciendo al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).<sup>1</sup> La finalidad de dicho programa consiste en brindar un servicio de calidad por lo que debe cumplir los siguientes objetivos:

“Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa”.

Como se puede apreciar, dicho programa nacional del gobierno sienta objetivos muy importantes para el desarrollo saludable de los niños del Perú. Así mismo se precisa que la política del sistema de gestión de calidad, aprobado el año 2015 con RDE N° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW se concentra en el siguiente compromiso:

“Contar con personal competente y comprometido. Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y la eficacia de nuestro Sistema de

Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir: La satisfacción de los requisitos del cliente.

Cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el programa. Cumplir con los requisitos propios de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa”.

Sin embargo, los problemas de denuncias por parte de usuarios y proveedores en Huánuco, parece revelar que los objetivos no se están logrando y las políticas de gestión no están funcionando como debe ser. Al experimentar la falta de higiene en los alimentos, los usuarios de Qali Warma no gozan de ninguna garantía, esto también afecta los otros objetivos respecto a la educación y hábitos saludables en la alimentación.

De la misma manera el desempeño laboral y la calidad de servicio se ven comprometidas por las constantes denuncias correspondientes a la política del sistema de gestión, ya que al parecer, el personal no es competente ni calificado.

También la Universidad Católica de Perú, ha tratado el tema en el año 2013. Publicaron que el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma se ha visto envuelto en un sinnúmero de denuncias, -como lo hemos mencionado líneas arriba. Tales denuncias cuestionan la validez y seriedad por las deficiencias de calidad en los productos, esto ha sido evidenciado en Huancayo, Ayacucho e Ica. En consecuencia más de 600 niños han sido víctimas de infección quedando así enfermos. Qali Warma pecó al no verificar los procesos y la experiencia previa de sus proveedores.

De seguir así esta situación complicaría en extremo el desarrollo saludable de dicho programa social, ya que los más afectados serán los niños en edad escolar, quienes se juegan su futuro educativo y alimenticio. Por ello se propone una investigación que busque determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco con la finalidad de transformar y mejorar las problemáticas existentes.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ¿De qué manera la productividad laboral se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016?
- ¿En qué medida la eficacia se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016?
- ¿En qué nivel la eficiencia laboral se asocian con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Evaluar en qué medida la productividad laboral se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.
- .Evaluar en qué medida la eficacia se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.
- Analizar en qué nivel la eficiencia laboral se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

## 1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS

### 1.4.1. HIPOTESIS GENERAL

**Hi:** La asociación entre el desempeño laboral y la calidad deservicio de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La no asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

### 1.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

**H1:** La productividad laboral se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La productividad laboral no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H2:** La eficacia se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficacia no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H3:** La eficiencia laboral se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficiencia laboral no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H4:** La productividad laboral se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La productividad laboral no se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

**H5:** La eficacia se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficacia no se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

**H6:** La eficiencia laboral se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficiencia laboral no se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

## 1.5. VARIABLES

### 1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Desempeño laboral

### 1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de servicio

### 1.5.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| VARIABLE  | DIMENSIONES  | INDICADORES  |
|---|--|--|
| <b>V.I.</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>DESEMPEÑO<br/>LABORAL</b>   | <b>PRODUCTIVIDAD<br/>LABORAL</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>EFICACIA</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>EFICIENCIA LABORAL</b> | Eficiencia del<br>trabajador<br><br>Eficacia del trabajador<br><br>Nivel de producción<br>del personal<br><br>Metas logradas.<br>Cumplimiento de las<br>tareas asignadas<br>Conocimiento dentro<br>del puesto de trabajo<br><br>Responsabilidad del<br>personal<br><br>Nivel de<br>conocimientos<br>técnicos<br><br>Nivel de adaptabilidad<br>del trabajador |
| <b>V.D.</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>CALIDAD DE<br/>SERVICIO</b> | <b>RESPONSABILIDAD</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>SATISFACCION DEL<br/>USUARIO</b>  | Tiempo<br>Calidad<br><br>Quejas o reclamos<br>Eficiencia   |

## **1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

### **1.6.1. JUSTIFICACION**

Siendo Qali Warma un programa nacional social de uno de los ministerios del gobierno peruano abocado al desarrollo saludable de los niños escolares, es fundamental el buen funcionamiento aplicando las políticas de gestión para el logro de sus objetivos. Objetivos que son propios de la vida presente y futura de los niños. Contar con el personal calificado y competente resaltaré el desempeño laboral y ésta generará la calidad de servicio dejando a los usuarios con la satisfacción debida.

En efecto, determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio será de gran utilidad para el programa social de Qali Warma, porque se conocerá el nivel de responsabilidad y eficiencia con que se trabaja en dicho programa. Dicha investigación a su vez servirá como guía para futuras investigaciones en otros programas sociales del país.

### **1.6.2. IMPORTANCIA**

Detectar el grado de responsabilidad en sus diversos sentidos por medio de la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016, llega a considerarse de gran importancia, por tratarse de un programa social en beneficio de la alimentación de los niños, y que esta pueda contribuir la buena educación, sobre todo en lo que corresponde al aprendizaje.

## **1.7. VIABILIDAD**

Al contar con la accesibilidad y disponibilidad de los diversos recursos tales como: humanos, materiales, económicos y de profesionales competentes como el asesor y consultores calificados; la presente investigación resulta viable.



## **1.8. LIMITACIONES**

- No se cuenta con investigaciones científicas en la temática propuesta a nivel local. Si es que las hay, han de ser contadas y extremadamente escasos.
- Dificultad de comunicación continúa con el asesor y los miembros revisores del proyecto de investigación para tener sección de trabajo en forma personalizada.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

El programa social de Qali Warma es propio del Perú y opera únicamente dentro del territorio peruano. Sin embargo, en otros países, aunque no exista con el mismo nombre, se cuenta con diversos programas sociales a favor de los niños y niñas; así mismo existen documentos legales que norman a favor de la niñez en todos los países. Documentos como la Carta Magna de las Naciones Unidas, la Declaración de los Derechos Humanos y la Declaración y Programa de Acción de Viena, que son parte de la legislación internacional, establecen un sistema de derechos que constituye un marco de referencia para planes y políticas de cada país. En el caso de la infancia, cobra especial relevancia la Convención de los Derechos del Niño y la Niña. Precisamente el programa Qali Warma, lleva el nombre por tratarse de un vocablo quechua que quiere decir “niño y niña”.

La organización no gubernamental Save the Children señala la responsabilidad de los Estados de dar cumplimiento al derecho de todos los niños a la supervivencia y al desarrollo óptimo de su potencial humano, el cual es un imperativo impostergable. Se establece que estos derechos de niñas y niños son específicos para su edad, su capacidad, y su estado en la sociedad. El énfasis recae en la responsabilidad del Estado de proveer a todos los niños el acceso a servicios de calidad, el papel de la familia en suministrar alimentos, salud, afecto, abrigo, estímulo y protección necesarios para su crecimiento y desarrollo, la importancia de proveer la atención y el cuidado teniendo en cuenta el principio del mejor interés del niño, la evolución de sus capacidades y su participación en la satisfacción plena de sus necesidades.<sup>1</sup>

(MESA, 2003), en la Universidad de Antioquía, Medellín, realizó una tesis titulada LA ALIMENTACIÓN Y LA NUTRICIÓN DEL ESCOLAR, llegando a la siguiente conclusión: al explorar y analizar las percepciones de las madres, los maestros y los alumnos, sobre la alimentación y la nutrición escolar, se evidencia que para todas estos sectores es sumamente importante la alimentación como necesidad básica. De allí que para el escolar, sobre todo, es más importante la alimentación como necesidad básica. Así para su desarrollo normal es importante cómo percibe y cómo perciben los demás su cuerpo y su imagen corporal, esto marca una pauta importante en lo que corresponde a la socialización del escolar.

(DÍAZ, MONTOYA, & MONTOYA, 2011), en la revista de Salud Pública publicaron el tema: ESTUDIO DE CASO: LA GESTIÓN DE LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR EN SANTIAGO DE CALI Y BOGOTÁ D.C., exponiendo los siguientes resultados de una investigación respecto a la alimentación escolar. Dicha investigación giró alrededor del papel del Estado frente a la problemática del hambre y la manera cómo gestiona en aras de combatirla. Evaluaron principalmente la gestión de una medida en seguridad alimentaria y nutricional. Los resultados llegaron a

---

<sup>1</sup> Recuperado de <https://savethechildren.net/>

evidenciar que en Santiago de Cali se presentan serias debilidades en la gestión afectando significativamente el contexto en la lucha contra el hambre. Bogotá presenta una gestión encaminada a la realización del derecho a la alimentación que ha contado con un proceso institucional, donde el propósito ha consistido en reducir el hambre.

(ALTUVE QUINTERO & SERRANO URRIOLOA, 1999), llegaron a las siguientes conclusiones:

- La relación entre las variables es positiva pero débil. La empresa Xerox de Venezuela no tiene ninguna asociación con los estilos de liderazgo de los gerentes percibidos por los empleados o profesionales y el desempeño laboral de sus subordinados. Puede ser que los estilos de liderazgo empleados en la investigación no se adaptan totalmente con las pautas y valores de la organización tales como: motivación, compromiso, participación del empleado los cuales pueden haber influido y que no se tomaron en cuenta.
- Otra razón para la relación positiva débil se debió a que los empleados evaluaron a los gerentes y a su vez, éstos últimos a sus subordinados, creando así sesgos en la medición por sostener una relación más personal y de amical.

#### 2.1.2. A nivel nacional

Frente a los tantos problemas que ha generado el programa nacional de alimentación escolar de Qali Warma y donde muchas publicaciones se han enfocado por ser tan importante para la salud y la educación de las poblaciones de la sierra y la selva peruana, el Instituto para la calidad de la Pontificia Universidad Católica propone soluciones a las problemáticas de Qali Warma en aspectos que tenga que ver con la manipulación, el transporte y almacenamiento de los alimentos para el consumo humano.

En base a 2 acápite desarrollan sus propuestas. En el primero, el nivel de profesionalización del proveedor; en ella trazan la importancia de inocuidad de los alimentos ya que ésta asegura la calidad en la producción y elaboración de los productos alimentarios, garantiza la

obtención de alimentos sanos, nutritivos y libres de peligros para el consumo de la población. En Qali Warma la forma de mantener la calidad de inocuidad de los alimentos controlando y evitando la aparición de cualquier elemento que ponga en riesgo la inocuidad de los alimentos, es mediante la contratación de proveedores que garanticen estándares de calidad.

En el segundo, el transporte y almacenamiento, ha jugado un papel importante. Qali Warma en reiteradas veces ha entregado productos vencidos, problema logístico en la gestión del programa y ya no del proveedor. Otra vez la falta de experiencia del personal evidencia ignorancia o deficiencia en las políticas de gestión, incluso conflictos dentro de la organización.

Para evitar este tipo de problemas el programa Qali Warma debe asegurarse de contar con personal de experiencia en el manipuleo y gestión de transporte y manipulación de alimentos perecibles. También deben escuchar las recomendaciones de los mismos al momento de seleccionar un distribuidor.

Considerar las condiciones de transporte y almacenamiento que provee el distribuidor.<sup>2</sup>

La responsabilidad del programa de Qali Warma es bastante grande y muy significativa ya que en sus manos se juega la vida, la alimentación y educación de varias personas, especialmente de niños vulnerables. Manipular los alimentos y hacerlo bien, implica la adopción e implementación de metodologías que permitan identificar y evaluar los peligros de contaminación desde cuando se elaboran hasta cuando se consumen. En efecto, le urge a Qali Warma mejorar los procesos y las políticas que emplea. Seleccionar a su personal para garantizar la calidad.

(AZAÑA TORREBLANCA & ROJO SILVA, 2015), llegando a la siguiente conclusión: La Desnutrición Crónica Infantil (DCI) crónica en el distrito de Masisea es una realidad. Y el porcentaje de presupuesto destinado a la reducción de la desnutrición crónica infantil en el

---

<sup>2</sup> Recuperado de <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/el-caso-qali-warma#sthash.MoPw2eTG.dpbs>

Programa Articulado Nutricional entre el 2011 y 2013 no ha sobrepasado el 1.0% en el distrito de Masisea lo que indica lo poco prioritario que resulta el tema para el gobierno municipal. Asimismo, no se contempla un mecanismo de fiscalización del uso de los incentivos ni medidas que aseguren su uso para la reducción de la DCI y la rendición de cuentas correspondiente.

(BAMBERGER VARGAS, 2014), y concluyó señalando que el proceso de inclusión financiera contribuye de forma positiva en los programas sociales a favor de los sectores más excluidos en Perú. Los diferentes programas sociales en el Perú, Qali Warma es un programa social, no están beneficiando la inclusión financiera, por la falta de voluntad política, falta de capacitación de funcionarios y la inexistencia presupuestal para este fin y, de otro lado, existe un único interés de llevar productos y servicios financieros a la población más excluida solamente por parte del sector privado en particular la Banca Nacional.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Se desarrollará en primer lugar, las bases teóricas de la variable independiente: el desempeño laboral. Las bases teóricas del desempeño laboral están fundamentadas en las teorías de la motivación, por esa razón, se explicarán dichas teorías.

### **2.2.1. TEORÍA DE MASLOW (1943)**

Creador de la teoría de la autorrealización, propuso que el hombre actúa en base a sus necesidades, las necesidades se convierten en el principal motor para el desempeño laboral. Elaboró la famosa "jerarquía de necesidades" en su teoría de la motivación. Él decía que las necesidades del ser humano están en aumento, cuando satisface unas, surgen otras más elevadas influenciando en el comportamiento. La autorrealización es la más elevada, la cual se logra cuando otras o las que anteceden en su teoría han sido alcanzadas.

El desempeño laboral es el resultado de la satisfacción de las necesidades, el ser humano realiza bien su trabajo, si sus necesidades

están atendidas, cuando sucede lo contrario, no se hacen las cosas por motivación, sino por la fuerza.<sup>3</sup>

### 2.2.2. TEORIA DE MCGREGOR

Sostenía que las organizaciones funcionan en base a los supuestos que tienen los gerentes de su personal, específicamente del comportamiento. Aquí se trata de cómo es el gerente, quien de acuerdo a sus supuestos se relaciona con el personal humano. Al respecto diseñó la teoría X y la teoría Y. La teoría X decía que las personas, en su gran mayoría preferirían no trabajar, no tiene motivación ni interés para el trabajo, por ello necesitan la presencia de un superior que les dé dirección a sus actividades y que establezca métodos de control. Son los superiores quienes deben definir lo que esperan de sus subordinados, deben enfatizar las necesidades de las tareas esperando mejoras en la productividad y para lograr las mejoras los superiores, de acuerdo a lo establecido por la gerencia deben dar incentivos económicos a los subordinados. Debido a que los subordinados no están contentos con trabajar, no tienen iniciativa propia, desde el punto de vista del superior se debe aplicar un sistema de coerción para que los subordinados actúen dentro de un parámetro, que si se desvían deben ser amenazados y castigados. Finalmente, la mayoría de las personas prefieren desarrollarse de esta manera, bajo el control y las directrices de un superior, no quieren ser responsables por sí mismos. Tal teoría sigue vigente en nuestros días, la mayoría se desempeña en sus labores haciendo algo porque tienen que hacerlo bajo la supervisión y control del superior.

Respecto a la teoría Y McGregor sostenía que las personas se caracterizan por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy diferentes de los que se priman en la teoría X. Entonces la teoría Y consistía en: las personas tienen iniciativa propia para el trabajo, es decir, quieren trabajar, para ellos el trabajo es una fuente de satisfacción. No necesitan la presencia de un superior que

---

<sup>3</sup> Ingrid Abigaíl Ixtepan Martínez, Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento>.

dirigir sus actividades, los controle y castigue. Los superiores pueden trabajar de la mano con sus trabajadores logrando los objetivos y las metas. Se trata de personas comprometidas con la organización y no solo con el trabajo. Para ellos los gerentes necesitan relacionarse de manera positiva con los subordinados, considerando sus necesidades y proveyendo incentivos, no únicamente económicos. Tales trabajadores llegan a la autorrealización en el trabajo, y al lograr esto, el desempeño laboral se caracteriza por una creciente productividad.<sup>4</sup>

Teorías bastante coherentes para que Qali Warma desarrolle su desempeño laboral y calidad de servicio a un nivel muy elevado dejando satisfechos a sus usuarios y desarrollando proyecciones para un futuro mejor.

### 2.2.3. TEORIA DE SKINNER

Conocido como Análisis experimental de la conducta (AEC), es la teoría psicológica del aprendizaje que explica la conducta voluntaria del cuerpo en su relación con el medio ambiente, basados en un método experimental. Esto quiere decir que ante un estímulo se produce una respuesta voluntaria, la cual puede ser forzada de manera positiva o negativa provocando que la conducta operante se fortalezca o debilite. Para Skinner, para que el aprendizaje tenga efecto, los estímulos reforzadores deben seguir a las respuestas inmediatas. Las aplicaciones de dicha teoría se dan de la siguiente manera: el aprendizaje por reforzamiento; aquí la conducta es nueva para el organismo que aumenta su frecuencia de aparición luego de recibir algún estímulo reforzante. El aprendizaje por evitación; aquí el organismo adquiere una conducta nueva que termina o impide la aplicación de algún estímulo aversivo, por lo cual aumentará la frecuencia de la conducta para que no regrese. Aprendizaje supersticioso; aquí la casualidad tiene sentido reforzante o aversiva, el cual aumenta la frecuencia de aparición de alguna conducta. Aprendizaje por castigo; aquí el organismo aumenta la frecuencia de aparición de conductas que no fueron seguidas o que no recibieron estímulo aversivo.

---

<sup>4</sup> Ibid.



El desempeño laboral, fundamentalmente se desarrolla con estímulos. Cada una de las aplicaciones de la teoría debilita o refuerza la voluntad y la conducta de los trabajadores, llegando así a la autorrealización o la frustración.<sup>5</sup>

#### 2.2.4. TEORIAS DEL RECURSO HUMANO

Se dividen en teoría de contenido y teoría de procesos. La teoría de contenido tiene a la jerarquía de las necesidades de Maslow, la teoría bifactorial de Herzberg, la teoría de la existencia, relación y progreso de Aderfer y la teoría de las tres necesidades de McClelland. Teorías de los procesos tiene la teoría de la expectativa de Vroom, la teoría de la equidad de Adams y la teoría de la modificación de la conducta de Skinner.

##### 2.2.4.1. TEORIA BIFACTORIAL DE HERZBERG

Herzberg basa su teoría en dos factores, en el trabajo del individuo y el ambiente externo. Él preguntaba a ingenieros y contadores acerca de los factores que producían satisfacción o insatisfacción en el trabajo. En síntesis la teoría de los dos factores afirma la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo, llamado a esto factores motivadores. El segundo, factores higiénicos tiene que ver con la insatisfacción en el cargo, el cual depende el ambiente, de la supervisión y del contexto.

En lo que corresponde a la vida de la organización, la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo a los mismos permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo, una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

---

<sup>5</sup> Ibid.

#### 2.2.4.2. TEORÍA DE LA EXISTENCIA, RELACIÓN Y PROGRESO DE ALDERFER

Dicha teoría consiste en la agrupación de necesidades en base a la existencia, relación y progreso. La existencia agrupa las necesidades más básicas. La relación, necesidades que requieren la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social. Crecimiento, representado por el deseo de crecimiento interno de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización.

#### 2.2.4.3. TEORÍA DE LAS TRES NECESIDADES DE McClelland

Clasificó las necesidades en tres categorías: Necesidad de logro, el cual tiene que ver con el impulso de sobresalir y de luchar por el éxito. Necesidad de poder, el de efectuarla sobre otros, que realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de jefe, tratan de influir en los demás y se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento. Necesidad de afiliación, que consiste en el deseo de establecer relaciones interpersonales, prefieren situaciones de cooperación.

Hasta aquí se han tratado las teoría de contenido, en seguida se desarrollará las teorías de los procesos.

#### 2.2.4.4. MODELO DE EXPECTATIVAS DE VROOM

Explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores: Valencia, expectativa e instrumentalidad. El primero demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. El segundo está representado por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. El tercero está representado por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa.

#### 2.2.4.5. MODELO DE EQUIDAD DE STACY ADAMS

Adams considera que a los empleados además de interesarles la obtención de recompensas por su desempeño, también desean que estas sean equitativas, lo que transforma en más compleja la motivación. Es decir existe una tendencia a comparar los aportes (esfuerzo) y resultados (recompensas), pero además a realizar comparaciones con otras personas ya sea de la organización o no. Si el valor de la relación aporte/resultados que la persona percibe es igual a la de otras personas, considerará que la situación es equitativa y no existirá tensión alguna. En caso que de la comparación surja que el empleado se considere excesivamente recompensado, este tratará de compensar ese exceso con conducta tales como trabajar con más intensidad, influir en sus compañeros y dependientes de la misma forma, etc. Aquellos empleados que desarrollen sentimientos de desigualdad, se encontrarán ante una situación de tensión que intentarán eliminar o reducir de muy diversas formas. Ejemplo: Reducción de esfuerzo, solicitud de mayor pago, ausentismo, impuntualidad, robos, etc. La capacidad de los gerentes y administradores para manejar estas situaciones depende de la posibilidad de analizar para cada empleado la sensibilidad que estos poseen respecto de la equidad. Es decir hay empleados que pueden ser más "sensibles" y otros más "benevolentes". Identificar los empleados que entran en cada categoría ayudaría a los gerentes a identificar quienes podrían experimentar desigualdad ante una situación dada y en qué medida podría afectar a sus comportamientos.<sup>6</sup>

#### 2.2.5. TEORÍA DEL TRABAJO EN EQUIPO

Para el desempeño laboral, clave es el trabajo en equipo. Qali Warma como una organización de asistencia social necesita que sus trabajadores sean un equipo, más que un simple grupo de trabajadores. En el trabajo en equipo las personas cooperan para lograr los resultados. Stoner decía que dos o más personas interactúan e influyen

---

<sup>6</sup> Juan Manuel de la Colina. Administración de Recursos humanos. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos14/recurhumadmin/recurhumadmin.shtml#teorias>

en otros, así para lograr un propósito común.<sup>7</sup> Es por eso que la teoría define al equipo como una sola organización que bajo un buen liderazgo persigue fines comunes. Trabajo en Equipo no significa solamente "trabajar juntos. Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador se comprometa de veras con los objetivos de la empresa. Robbins (1998), señala que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales.

El trabajo en equipo está más relacionado con los procedimientos, técnicas y estrategias que utiliza un grupo determinado de personas para conseguir sus objetivos propuestos. Mientras el equipo de trabajo, involucra a un grupo humano con habilidades y funciones a desarrollar para el cumplimiento de metas finales. Cuando hablamos de trabajo en equipo, nos referimos a un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder, idealmente aceptado por todos y quien será el guía para que el equipo a través de ciertas reglas, oriente sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido.

Bucholz y Roth (1992), han sentado la teoría del alto rendimiento en los equipos de trabajo, basado en ocho atributos, los cuales son: liderazgo participativo, responsabilidad compartida, comunidad de propósito, buena comunicación, la mira en el futuro, concentración en la tarea, talentos creativos y respuesta rápida.

Según la teoría de Tuckman (1965); el cual es una de las mejores teorías para el trabajo en equipo, el comportamiento y el desenvolvimiento de los equipos juegan un papel trascendental en la organización o institución. Dichos equipos pasan por 4 etapas:

- 1) la formación.
- 2) el conflicto.
- 3) la normalización y
- 4) el desempeño.

---

<sup>7</sup> Recuperado de <http://tdv8.blogspot.pe/2010/11/trabajo-en-equipo-segun-stoner.html>

Es en la tercera etapa donde la gente toma cierta madurez, porque llega a comprender qué es el equipo y qué intenta conseguir. Por lo cual la unión y el compromiso son hacen fuertes. Y la etapa 4 el equipo funciona con eficiencia ya que resuelve problemas, asume riesgos, toma decisiones grupales, obtiene beneficios para la empresa y alcanza las metas designadas.

## 2.2.6. TEORÍA DE LOS VALORES

El axiología, doctrina que determina la filosofía de todo lo que es bueno, los que son las virtudes, y el buen vivir; se constituye el corazón de toda organización. Debería ser el corazón de todo programa social. Qali Warma, debe desarrollarse en base a un sistema axiológico para lograr sus fines con calidad. Todo personal que de alguna manera está involucrado en Qali Warma, será un peligro para el programa si no toma en cuenta el sistema de valores como los principios de todo su ser y quehacer.

Las investigaciones axiológicas más influyentes son las de Scheler y Hartmann. Max Scheler (1874 – 1928), señaló que todas las teorías de los valores se dividen en tres tipos: la teoría platónica del valor, el cual consiste en una independencia de las cosas, los valores serían entidades reales. Teoría de la apreciación emparentada con el nominalismo ético porque niega la independencia de los fenómenos estimativos, pero diferente porque el valor moral viene dado por una apreciación. Para Scheler estas teorías nos son admisibles ya que no le permiten desarrollar una teoría pura de los valores. La teoría de los valores de Scheler establece los valores como independientes de las cosas y de sus estructuras reales, intentando mostrar la diferencia del valor respecto del objeto concreto. Lo propio de las cosas es ser, pero lo propio de los valores no es ser, sino que es valer; las cosas son y los valores valen.

No es la intuición racional la que capta a los valores, se trata de la experiencia, de la percepción afectiva. Los valores sólo son dados en una percepción afectiva absoluta, que es un sentimiento puro que capta

la esencia *a priori*. A esta percepción de los valores por la vía del sentimiento se la conoce como 27.

“intuición emocional de las esencias”. Scheler realizó una clasificación de los valores que llamó “clases fundamentales de relaciones de esencia apriórica”. Según esta jerarquía de los valores, unos valores son “más altos” y otros más bajos, siguiendo una serie de criterios.

Los valores se ordenan de manera jerárquica en 4 clases:

1) La serie de lo agradable y lo desagradable, en la que estarían los sentimientos sensoriales de placer y dolor sensible. 2) La categoría de los valores vitales, de los bienes y males físicos que acompañan la vida, como la salud, vigor, enfermedad, vivencias emocionales e instintos. 3) El reino de los valores espirituales, que serían independientes del cuerpo y captados por un “percibir afectivo espiritual”. Dentro de ellos están los valores estéticos, los valores de los “justo e injusto”, los valores del puro conocimiento de la verdad realizados por la filosofía, y los “valores por referencia”. Los “valores de referencia” serían los de la ciencia y la cultura. 4) Los “valores de lo santo y lo profano”, dados sólo respecto de objetos absolutos o divinos, alcanzados por una forma de amor que se dirige a las personas.

El valor de lo santo es esencialmente un “valor de personas”, con reacciones específicas como la fe, la incredulidad, la veneración, la adoración; y “valores de referencia” como el culto, los sacramentos, personas y cosas santas, etc.<sup>8</sup>

#### 2.2.6.1. MODELO DE LOCKE

La satisfacción laboral representa la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo. La amplitud que el sujeto concede a los distintos componentes del trabajo influye sobre la amplitud del efecto que un determinado valor puede producir. Varias investigaciones tratan de determinar las correlaciones entre satisfacción laboral y el valor que el sujeto concede a los distintos componentes de su trabajo.

---

<sup>8</sup> Iria. La teoría de los valores de Max Scheler. Recuperado de <http://html.rincondelvago.com/la-teoria-de-los-valores-de-max-scheler.html>

Locke señala que cada persona conlleva una respuesta emocional y que esta refleja un doble juicio de valor: la discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene. La importancia que representa para él lo deseado.

Una estimación precisa del grado de intensidad del afecto a los distintos aspectos del trabajo, refleja en cada caso tanto la discrepancia entre la percepción y el valor como la importancia que el sujeto le concede.<sup>9</sup>

### 2.2.7. TEORÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Ramos (2003), hace un excelente resumen de las recientes teorías de la calidad, los cuales son:

Shigeo Shingo; poco conocido pero de gran impacto en la industria japonesa y estadounidense. Desarrolló un conjunto de innovaciones denominadas “el sistema de producción de Toyota”. Shingo fue responsable de reducir el tiempo de ensamble de cascos, de 4 meses a 2 meses. Dio un giro enorme a la administración aportando con el justo a tiempo. La filosofía de este sistema es el de cero inventarios en proceso que permiten llegar a un determinado nivel de producción que permite cumplir el “justo a tiempo”.

Las ventajas para el desempeño laboral de esta teoría “cero inventarios” son los siguientes: 1) Los defectos de la producción se reducen al 0 % porque al momento en que se presenta, la producción se detiene, hasta eliminar sus causas. 2) Al hacer esta reducción de cero defectos, se reducen también los desperdicios. 3) El espacio de las fábricas también se ve beneficiado, ya que no tiene necesidad de almacenar productos defectuosos ni materiales desviados. 4) Este sistema es confiable en cuanto a la entrega justo a tiempo, ya que se obliga a trabajar sin errores.

Poka Yoke; conocido como “a prueba de errores” o como “cero defectos”. Consiste en que al momento de que se detecta algún defecto en el proceso, este se detiene y se investigan todas las causas y las posibles causas futuras, no se utilizan las estadísticas ya que es 100% inspección, donde pieza por pieza se verifica que no tenga ningún

---

<sup>9</sup> Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-de-los-valores-el-modelo-de-locke.html>

defecto. Hay dos características muy importantes para el proceso Toyota, que son el orden y la limpieza.

Yan Carlzon; creador de “momentos de la verdad”. Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades que tenga el empleado, para con el cliente. Señaló la importancia de “el ciclo del servicio”, que consiste en documentar todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio, de allí la responsabilidad, ya que una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidad

Richard J. Schonberger; su teoría “agenda de acción para la excelencia en la fabricación” consiste en 17 puntos importantes: 1) Llegue a conocer al consumidor. 2) Rebaje la producción en proceso. 3) Rebaje los tiempos de flujos. 4) Rebaje los tiempos de preparación y de cambios. 5) Aumente la frecuencia de hacer/entregar para cada artículo requerido. 6) Rebaje el número de proveedores a unos pocos buenos. 7) Rebaje la cantidad de números de piezas. 8) Haga que sea fácil fabricar el producto sin errores. 9) Arregle el lugar de trabajo para eliminar tiempos de búsquedas. 10) Realice un entrenamiento cruzado para dominar más de una tarea. 11) Registre y conserve en el lugar de trabajo datos sobre producción, calidad y problemas. 12) Asegurase de que el personal de línea sea el primero en intentar la solución del problema antes 13) que los expertos. 14) Mantenga y mejore el equipo existente y la fuerza de trabajo humano antes de pensar en nuevos equipos. 15) Busque equipo sencillo, barato y fácil de mover de lugar. 16) Busque tener estaciones de trabajo, maquinas, celdas y líneas múltiples en lugar de únicas, para cada producto. 17). Automatice en forma incremental, cuando no se pueda reducir de otra forma la variabilidad del proceso.



## 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

### 2.3.1. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral viene a ser la calidad de producción, la calidad de servicio, la calidad de cómo se hacen las cosas. Que de hecho son el producto de trabajadores satisfechos en alguna medida o incentivados. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su responsabilidad e idoneidad.<sup>10</sup> Es en este campo donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema; conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

En sí, desempeño laboral es lo que hace el trabajador por eso le son esenciales aspectos tales como: aptitudes (eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), la disciplina (aprovechamiento de la jornada), cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones.<sup>11</sup>

Según García (2001), desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados y son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias. La Norma cubana 3000:2007<sup>12</sup> define el desempeño laboral desde dos ángulos: el laboral adecuado y el laboral superior, éste último como el rendimiento laboral y la actuación superior del trabajador con alto impacto económico social, presente y futuro identificado con las competencias para lograr la estrategia de la entidad.

---

<sup>10</sup> Recuperado de [http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o\\_laboral](http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral)

<sup>11</sup> Ibid

<sup>12</sup> Norma Cubana: 3000, 2007. SGIRH – Vocabulario.

Ruiz (2004), señala que la administración del desempeño es usada recién a partir de los años 1940, entrando así al tema de gestión.

(Chiavenato, 2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Bittel, 2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (Ghiselli, 1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son los siguientes:

### 2.3.2. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Wehrich, 2004) señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías, Según a los diferentes autores:

#### a. Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el

mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales

b. Teoría del grupo de referencia social

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales: Características

situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas. Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

### 2.3.2. FACTORES DEL DESMPENÑO LABORAL

Fisher (2011), sostiene que el servicio tiene sus propios desafíos. Primero, un enfoque hacia la vida personal, buscando mayor eficiencia, productividad y crecimiento económico. Segundo, aspectos del carácter; trabajar nuestras actitudes, aprendiendo a escuchar más, a dialogar mejor, a actuar mejor, desarrollar más nuestras “habilidades blandas”, trabajando el bien ser.

(Bain, 2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

a. Factores internos. Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

- Factores duros La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este

factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

- Factores blandos. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

- b. Factores externos. La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes: Ajustes estructurales. Los cambios

estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura. Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial. Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales. Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

### 2.3.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Rey (2000) dice que la satisfacción del usuario va de la mano con dos términos más: calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad de la institución y del trabajo. Supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está

enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. La definición que presenta Georges D'Elia y Sandra Walsh (1984), muy interesante por cierto, ya que constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: las necesidades, el deseo, la demanda y la utilización. La satisfacción del usuario también está relacionada con el sistema.

Rachel Applegate (1995), propone 3 modelos de satisfacción del usuario: satisfacción material, satisfacción emocional de vía simple y satisfacción emocional de vía múltiple. El primero se caracteriza por la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención. El segundo consiste en responder correctamente sus preguntas, las quejas no deben ser postergadas, están evidenciando un problema emocional causado por la insatisfacción. Esta situación debe llevar a la organización a precisar soluciones. El tercero expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio.

#### **2.4. BASES EPISTÉMICOS**

Sobre la base del marco teórico y conceptual se discurre el trabajo deductivo para llegar a la teoría científica. La teoría científica se constituye en un conjunto de deducciones lógicas que, a través de sus derivaciones concretas, admiten ser observadas en condiciones específicas, permitiendo comparar su grado de verosimilitud. Las bases epistemológicas de este modelo se encuentran en: Bunge (1985), Popper (1985), Lakatos (1978), Bachelard (1973), entre otros. El modelo epistemológico seleccionado como soporte de este trabajo, es el Racionalismo Crítico de base teórico deductiva y de orientación lógica; su método asociado es el deductivo.

Se trata de dar respuesta al problema de investigación tomando como punto de partida un conjunto de postulados teóricos previamente seleccionados que permiten, mediante enlaces de razonamiento con los hechos observables a partir de las hipótesis deductivas, dar solución a la problemática planteada.

#### 2.4.1. APROXIMACIONES A LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Desde la gestión de personal racionalista heredada del Taylorismo y el movimiento de las relaciones humanas (Elton Mayo, 1933) ha habido un largo camino en la gestión o administración de personal hasta llegar a la gestión de recursos humanos. Esta aproximación fue desarrollada por Schuler y Jackson (1987) que sugieren que las organizaciones en diferentes segmentos de mercado desarrollarán diferentes tipos de sistemas de gestión de recursos humanos en función de su estrategia empresarial. Storey (1998) denominó a esta visión de los recursos humanos aproximación *hard*. A continuación, se explican más detalladamente las aproximaciones de gestión de recursos humanos *hard* y *soft*. Mientras que la primera enfatiza la gestión calculadora, cuantificadora y estratégica de todos los activos de la empresa (incluidos los trabajadores) para gestionar el lugar de trabajo de una manera más “racional” (Bratton y Gold, 1999); la segunda enfatiza la importancia de fomentar altos niveles de compromiso, la formación en el lugar de trabajo y subraya el liderazgo (Bratton y Gold, 1999).

##### 2.4.1.1. Fundamentación Filosófica.

El trabajo investigativo se desarrolló bajo la normativa del paradigma crítico positivista debido a que, para su elaboración se utilizó métodos cualitativos porque tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad de la institución. Herrera E. Luis y varios (Pág. 21), Libro Tutoría de la Investigación. El PARADIGMA CRÍTICO PROPOSITIVO, lo identifica como la transformación social con un enfoque crítico propositivo. Crítico por que cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder, por que impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal. La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en la comunidad de manera solidaria y equitativa, por eso propicia



la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio.

#### 2.4.2. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Según Ivancevich, et al (2006). A través de la historia las organizaciones han buscado conocer el comportamiento de su personal, para buscar la eficiencia de la empresa, a este estudio se le llamó el Comportamiento Organizacional, el cual lo definimos como: “campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los resultados para el mejoramiento de la eficacia de una organización”, “estudio del comportamiento, actitudes y desempeño en un entorno organizacional teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología cultural para conocer las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto; analizar el efecto del ambiente externo en la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

#### 2.4.3. LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

Flaherty y Drucker, (2001). Sostienen que la filosofía de calidad, fundo sus bases desde finales del siglo XVIII y principios del XIX, época en que aconteció la revolución industrial y surgieron las grandes compañías que tenían la necesidad de definir nuevas formas de organización y prácticas administrativas; posteriormente aparecen nuevas tendencias y etapas evolutivas que han contribuido en gran parte a que hoy día el empresario comprenda al consumidor, que día a día es más exigente, y de igual forma el incremento de la fuerte competencia nacional e internacional.

Entre tantos autores que han aportado al desarrollo no solo del concepto de calidad sino de muchos otros en administración se

destaca Peter Drucker, quien, aunque se tiene como un autor clásico, se considera el padre de la gerencia moderna. De manera que hablaré, antes que, del concepto, del autor.

#### 2.4.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Drucker (1990). Observó que "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- a. **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- b. **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- c. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

d. **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

e. **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

- Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

#### 2.4.5. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Barlow, y Moller, (2000). Señalan que la satisfacción de los clientes, es el elemento más importante de la gestión de la calidad y base del éxito de la empresa. Algunas estadísticas:

- Sólo el 4% de todos los clientes con problemas se quejan.
- En promedio una persona con un problema se lo comunica habitualmente a otras 9 personas.
- El costo de conseguir un cliente nuevo es generalmente de 5 a 7 veces más que el de mantener los clientes actuales.
- El costo de contratar y formar un empleado nuevo es hasta 10 veces más grande que el de mantener a los actuales.

Producto de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association, llegó a las siguientes conclusiones:

- Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
- Por cada queja, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.

- El costo de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.
- Un cliente satisfecho comenta en promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.

En materia de servicios, una persona satisfecha transmite a otras tres, por término medio. Una persona insatisfecha comunica su insatisfacción a once personas, por término medio. Así que un 1% de clientes insatisfechos produce hasta un 12% de clientes perdidos.

Los consumidores satisfechos, se muestran dispuestos a pagar un “cargo extra” a cambio de la “satisfacción extra” que logran con determinados productos o servicio.

Los clientes contentos son más leales a las marcas que los clientes insatisfechos, mostrándose más inclinados a repetir las compras de los mismos productos utilizados y a comprar los otros productos de la empresa. Al combinar esta actividad con la disposición de los clientes a pagar un precio más alto, se logran más altos niveles de ingresos y, en consecuencia, una mayor rentabilidad.

Las comunicaciones de marketing cuestan mucho menos, pues un cliente contento actúa como un vendedor voluntario; él habla con otros clientes: amigos, familiares colegas, relacionados en el área de negocios, etc. Además, no sólo son más leales a las marcas, sino que se mantienen leales por más tiempo, esto significa, que están menos dispuestos a cambiar hacia productos nuevos o abandonar los proveedores tradicionales cuando aparece una oferta alternativa que sea algo más barata. Eso les da a las empresas que mantienen estos niveles de lealtad un “respiro”, una oportunidad, un “periodo de gracia” que, si se utiliza eficazmente, puede ayudarles a protegerse mejor contra incursiones de la competencia en sus mercados.

Se concluye que los clientes y/o consumidores constituyen uno de los principales activos de la empresa (conjuntamente con su fuerza laboral y capacidad de dirección). El valor de este activo,

puede calcularse como el valor presente de las ventas promedios por periodos de tiempo correspondientes a los diferentes tipos de clientes y multiplicados por los nuevos clientes que ellos atraen a la empresa.

#### 2.4.6. EL ENFOQUE DEL INCIDENTE CRÍTICO

Bob, (2002). Afirma que este enfoque se centra en obtener información de los clientes sobre el servicio que reciben, y su fuerza reside en la utilización de éstos, quienes son los receptores del servicio, a la hora de definir sus necesidades y exigencias.

Un ejemplo positivo, es una característica del servicio que el cliente desearía encontrar cada vez que recibe el servicio; un ejemplo negativo, es una característica del servicio que haría que el cliente cuestione la calidad de la empresa.

Un buen incidente crítico, posee dos características:

- a) Específico: Cuando describe una conducta singular del servicio. El incidente debe redactarse de manera que sea interpretado del mismo modo por diferentes personas.
- b) Descriptivo: Describe al proveedor del servicio en términos de conducta o describe al servicio con adjetivos específicos.

## **CAPITULO III**

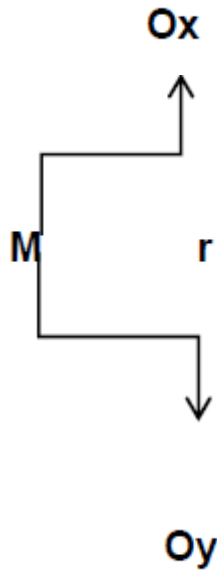
### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACION**

La presente investigación está definida por su utilidad. Se pretende la solución de problemas prácticos que dependen de los hallazgos y aportaciones teóricas de la investigación pura. La investigación que se aplicará es la “aplicada de nivel descriptivo correlacional”, a razón de que se utilizarán los conocimientos de las ciencias administrativas, así como el aporte de las ciencias de la psicología, para conocer el desempeño y la calidad de servicio del programa de Qali Warma Huánuco 2016.

#### **3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION**

Según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991), el diseño que se aplicará a la presente investigación es la No Experimental – Transeccional Correlacional. Se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. En tal sentido, la asociación entre las variables del desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016 señalaría el siguiente esquema:

**Leyenda:**

**M=** Trabajadores de los comités de alimentación escolar

**Ox=** Desempeño laboral

**Oy=** Calidad de servicio

**3.3. POBLACION Y MUESTRA****3.3.1. POBLACION**

La población estará conformada por los trabajadores de los comités de alimentación escolar de los 363 colegios beneficiados por el programa Qali Warma en la provincia de Huánuco.

**3.3.2. MUESTRA**

La muestra estará conformada por los trabajadores de los comités de alimentación escolar de 46 colegios, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencionado que estén beneficiados por el programa Qali Warma en la provincia de Huánuco.

**3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

Para medir el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, se hará uso de lo siguiente:

### 3.4.1. TECNICAS

La principal técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta.

### 3.4.2. INSTRUMENTOS

Se utilizará y validará el siguiente instrumento:

**A.** El cuestionario sobre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco a los 46 colegios beneficiados por el proyecto Qali Warma, esta conformado por 9 items con relación directa con la Variable (X) y 4 para la variable (Y) seleccionados para mostrar los datos más al detalle por cada encuestado según la muestra.

**B.** Validez y confiabilidad del instrumento; estará aplicada bajo el criterio de validez del alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad con el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir.

## 3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS

Se hará uso de la Estadística Descriptiva, para analizar e interpretar los datos de manera frecuencial y porcentual, así mismo se utilizará el Programa Estadístico SPSS versión 21.

### 3.5.1. TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario a 230 trabajadores de los comités de alimentación escolar en los 46 colegios seleccionados por un muestreo no probabilístico intencionado y que hayan sido beneficiados por el programa Qali Warma.

### 3.5.2. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

En este punto puntualizamos las acciones realizadas con la finalidad de procesar y analizar la información obtenida.

**PRIMER PASO:** se realizó la depuración, lo cual consistió en la evaluación de toda la información obtenida, tanto de bibliotecas y



archivos personalizados como virtuales, almacenada y dispuesta en archivos y carpetas; todo ello teniendo como parámetros su actualización, las modificatorias legislativas, su mayor grado de vinculación, y sus aportes sobre el tema materia de investigación.

**SEGUNDO PASO:** se realizó la tabulación de la información obtenida a partir de la aplicación de las entrevistas y la recopilación documental, para lo cual se ha procedido a trasladar los resultados a cuadros para facilitar su procesamiento, posteriormente, dichos cuadros se han representado en gráficos y tablas, con la finalidad de proceder a interpretar la información contenida en ellos.

**TERCER PASO:** Finalmente se ha procedido a realizar la contratación de hipótesis, con la finalidad de determinar si ésta se acepta íntegra o parcialmente o, en su defecto, se rechaza.

### 3.5.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

- **Análisis descriptivo:**

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central, de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

- **Análisis inferencial**

En el análisis inferencial de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el fin de medir la relación entre las variables en estudio. Se tuvo en cuenta una significación de 0,05.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20 y Excel para la prueba de correlaciones.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADO**

##### **4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos**

Al haber determinado la validez del instrumento con las variables independiente y dependiente, se aplicó la encuesta a 230 trabajadores de trabajadores de los comités de alimentación escolar en el distrito de Huánuco, de acuerdo a las categorías seleccionadas para las variables sistematizados en cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

##### **4.1.2. VARIABLE X: Desempeño laboral**

#### **VARIABLE X1: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

INDICADORES: Eficiencia del trabajador, Eficacia del trabajador, Nivel de producción del personal.

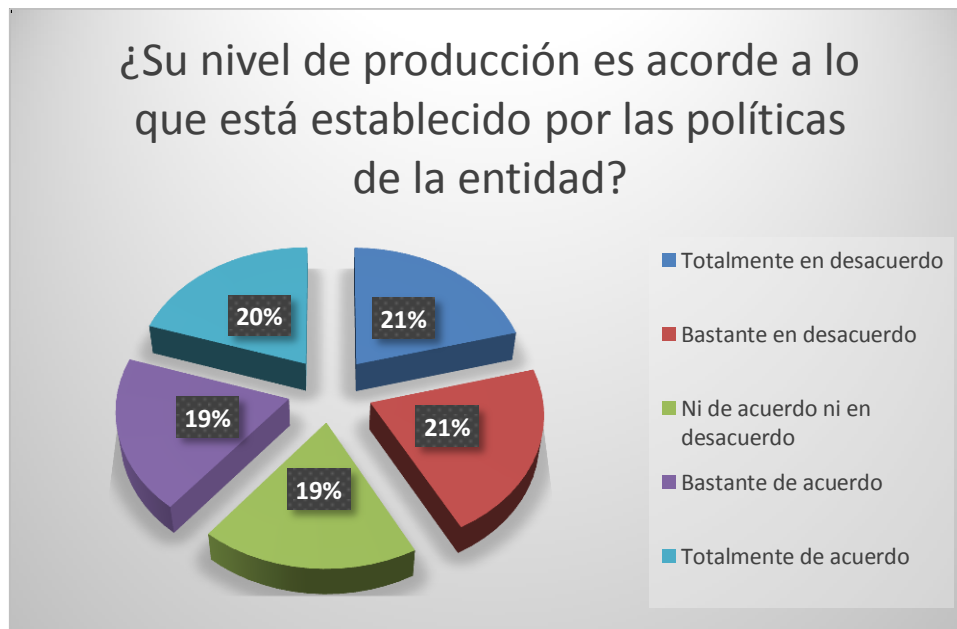
1. Ante la pregunta: **Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos**

**CUADRO N° 01**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA                | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 48  | 20.87  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 49  | 21.30  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 43  | 18.70  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 44  | 19.13  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 46  | 20.00  |
| TOTAL           |                                | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 01**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

2. Ante la pregunta: **Tiene gran capacidad para resolver problemas**

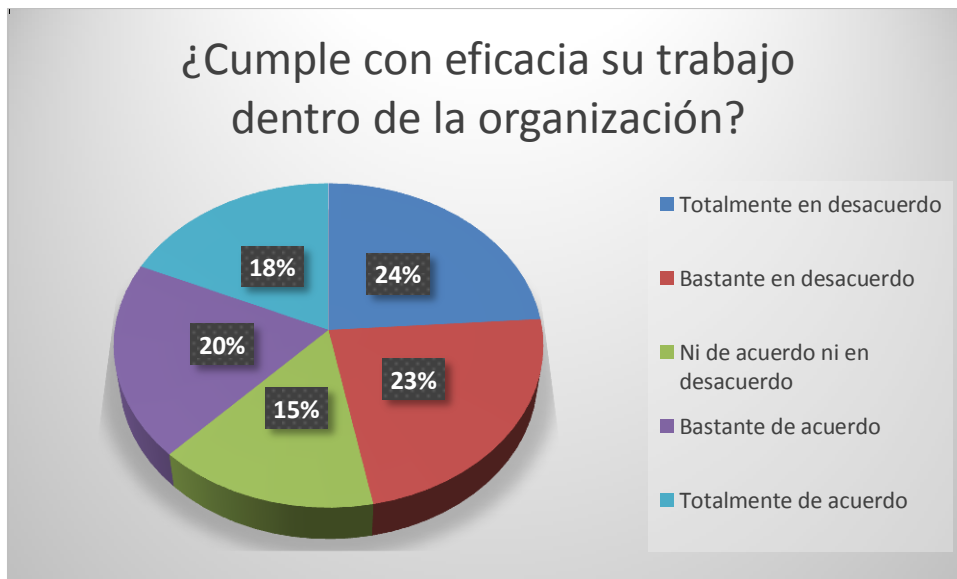
**CUADRO**

**CUADRO N° 02**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA                | O  | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|----|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | en | 55  | 23.91  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | en | 53  | 23.04  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | en | 35  | 15.22  |
| 4               | Bastante de acuerdo            |    | 45  | 19.57  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | de | 42  | 18.26  |
|                 | TOTAL                          |    | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 02**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

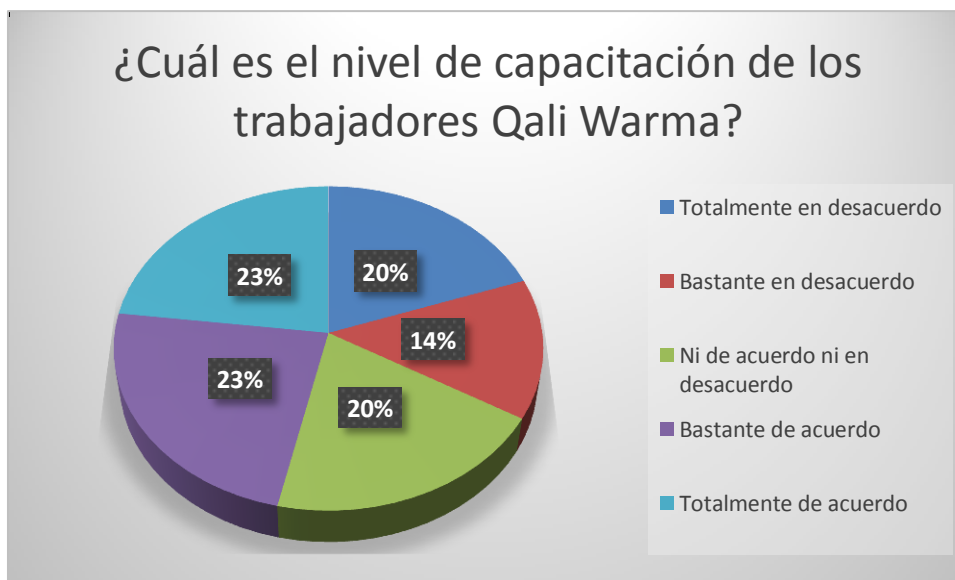
3. Ante la pregunta: **¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores Qali Warma?**

**CUADRO N° 03**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 45  | 19.57  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 32  | 13.91  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 46  | 20.00  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 54  | 23.48  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 53  | 23.04  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 03**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

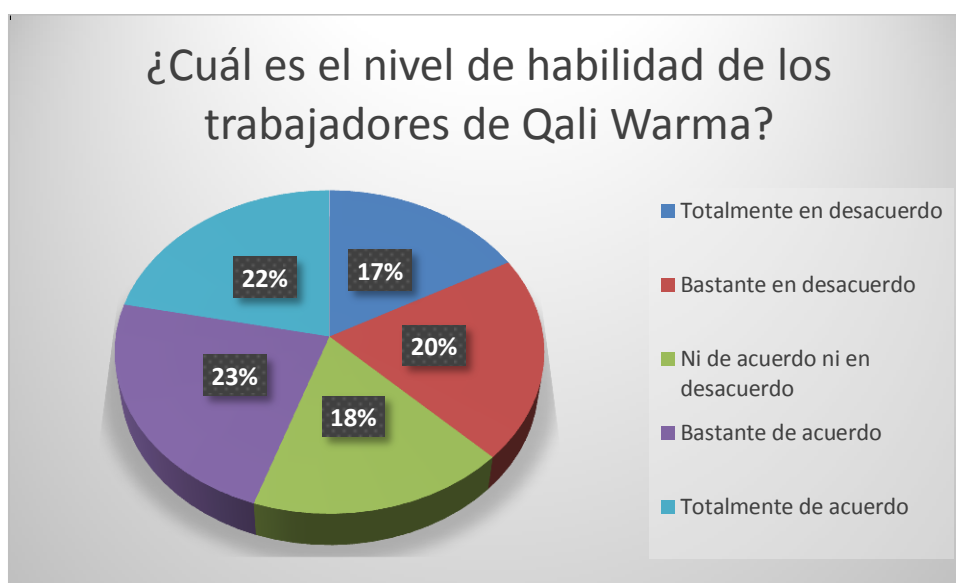
4. Ante la pregunta: **¿Cuál es el nivel de habilidad de los trabajadores de Qali Warma?**

**CUADRO N° 04**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA                | O  | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|----|-----|--------|
| 1               | Totalmente desacuerdo          | en | 39  | 16.96  |
| 2               | Bastante desacuerdo            | en | 47  | 20.43  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | en | 41  | 17.83  |
| 4               | Bastante acuerdo               | de | 53  | 23.04  |
| 5               | Totalmente acuerdo             | de | 50  | 21.74  |
| TOTAL           |                                |    | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 04**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación n

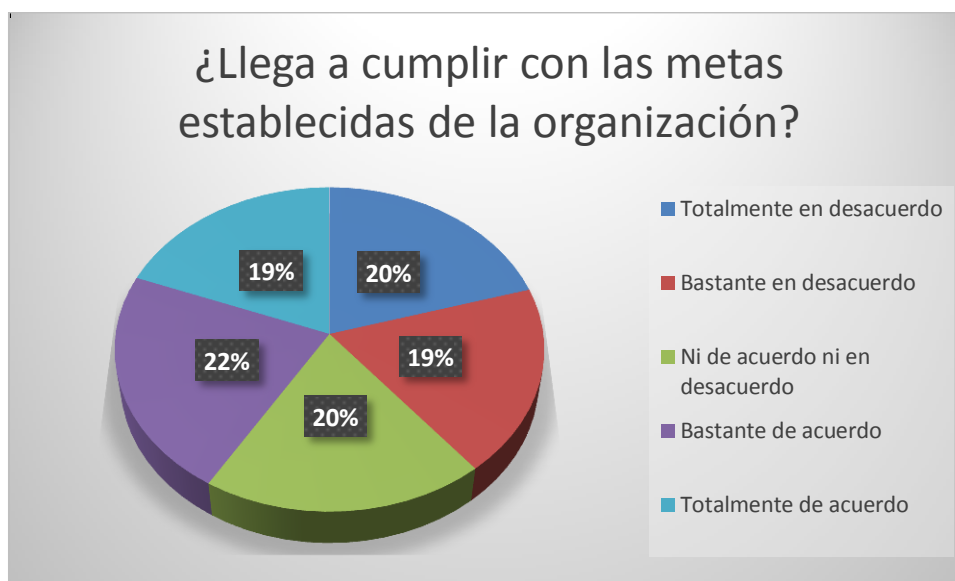
5. Ante la pregunta: **¿Los trabajadores de Qali Warma muestran compromiso con su trabajo?**

**CUADRO N° 05**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA                | Ofi | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 47  | 20.43  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 43  | 18.70  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 45  | 19.57  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 51  | 22.17  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 44  | 19.13  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 05**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

## INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1: Productividad Laboral

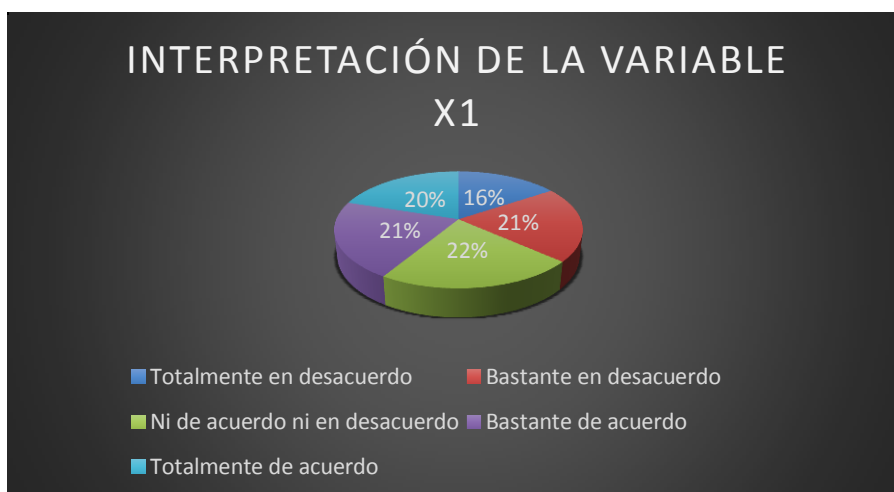
Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 06**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 36  | 15.65  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 48  | 20.87  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 51  | 22.17  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 49  | 21.30  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 46  | 20.00  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 06**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados obtenidos en la variable X1 "Productividad Laboral" muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican



sus opiniones en las categorías inferiores, lo que demuestra su contrariedad al buen funcionamiento del sistema organizacional en Qali Warma en Huánuco.

## VARIABLE X2: EFICACIA

INDICADORES: Metas logradas, Cumplimiento de las tareas asignadas, Conocimiento dentro del puesto de trabajo.

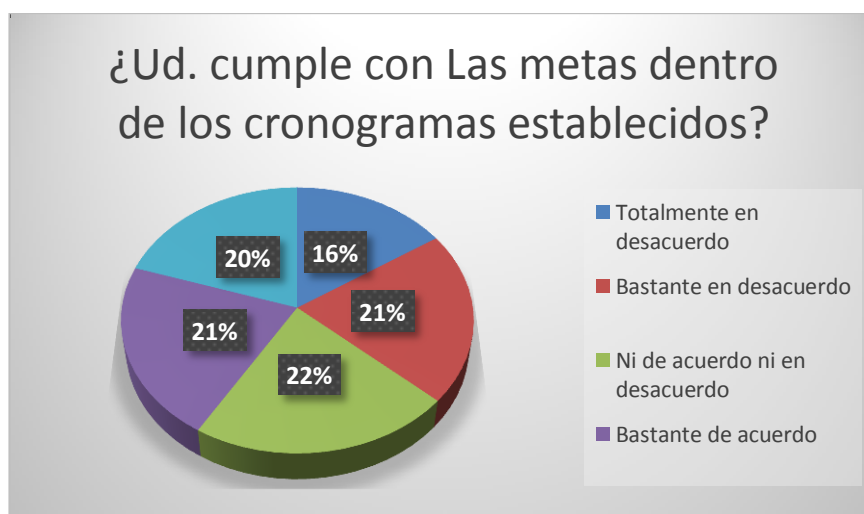
6. Ante la pregunta: **¿Los proveedores de Qali Warma entregan los alimentos en el momento preciso y en buen estado?**

**CUADRO N° 07**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 36  | 15.65  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 48  | 20.87  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 51  | 22.17  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 49  | 21.30  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 46  | 20.00  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 07**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

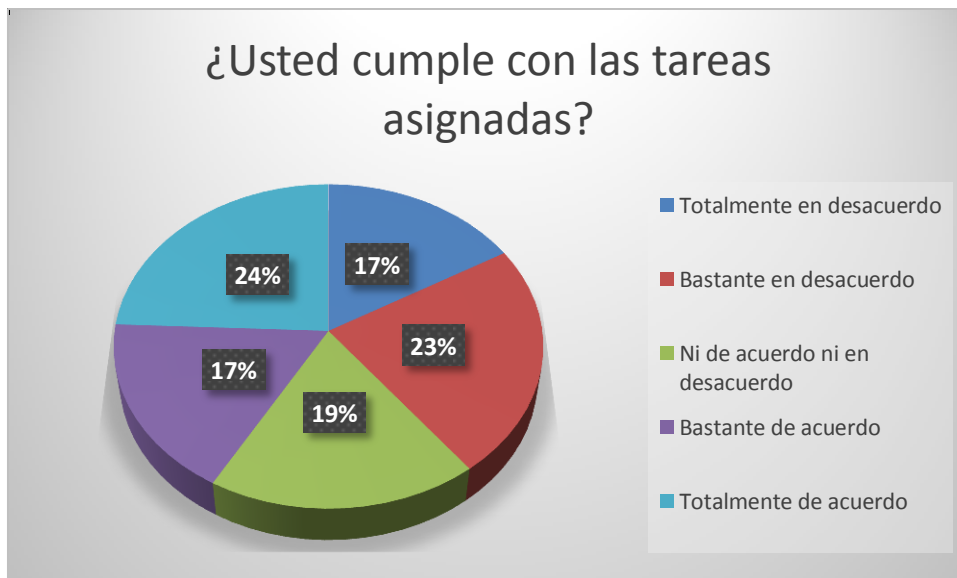
7. Ante la pregunta: **¿En qué medida se comunican los trabajadores de Cali Warma con los alumnos del colegio?**

**CUADRO N° 08**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA  | O  | fi  | hi%    |
|-----------------|------------------|----|-----|--------|
| 1               | Totalmente       | en | 38  | 16.52  |
| 2               | Bastante         | en | 53  | 23.04  |
| 3               | Ni de acuerdo ni |    | 43  | 18.70  |
| 4               | Bastante         | de | 40  | 17.39  |
| 5               | Totalmente       | de | 56  | 24.35  |
|                 | TOTAL            |    | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 08**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

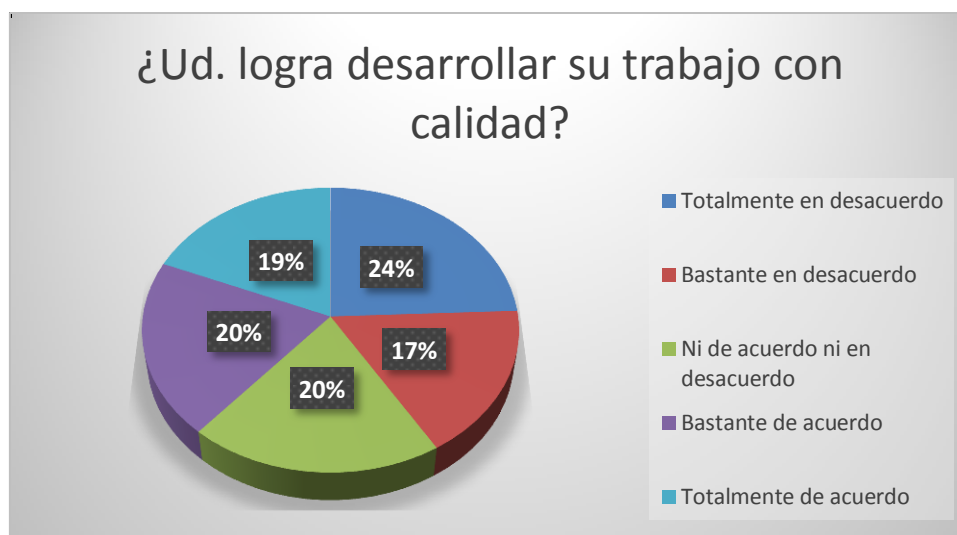
8. Ante la pregunta: **¿En qué nivel se relacionan los trabajadores de Cali Warma en con los estudiantes?**

**CUADRO N° 09**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA                | O  | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|----|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | en | 56  | 24.35  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | en | 39  | 16.96  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ni | 46  | 20.00  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | de | 46  | 20.00  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | de | 43  | 18.70  |
| TOTAL           |                                |    | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 09**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

## INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2: EFICACIA

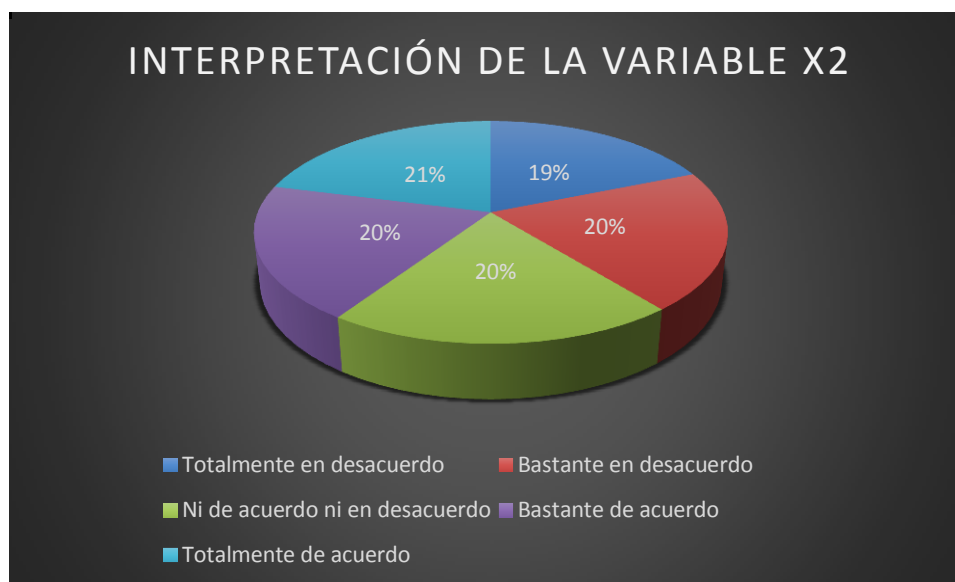
Tomando como referencia los resultados de los ítems planteados en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 10**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi    | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-------|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 43.33 | 18.84  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 46.67 | 20.29  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 46.67 | 20.29  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 45.00 | 19.57  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 48.33 | 21.01  |
|                 | TOTAL                          | 230   | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 10**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

### VARIABLE X3: EFICIENCIA LABORAL

INDICADORES: Responsabilidad del personal, Nivel de conocimientos técnicos, Nivel de adaptabilidad del trabajador.

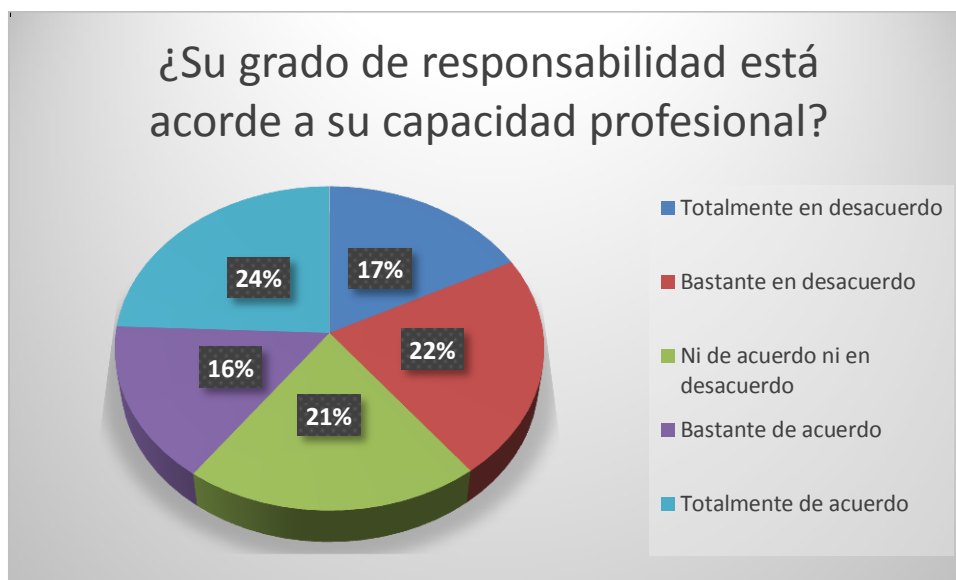
9. Ante la pregunta: **¿En qué nivel son honestos los trabajadores de Qali Warma?**

**CUADRO N° 11**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 40  | 17.39  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 51  | 22.17  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 47  | 20.43  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 36  | 15.65  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 56  | 24.35  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 11**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

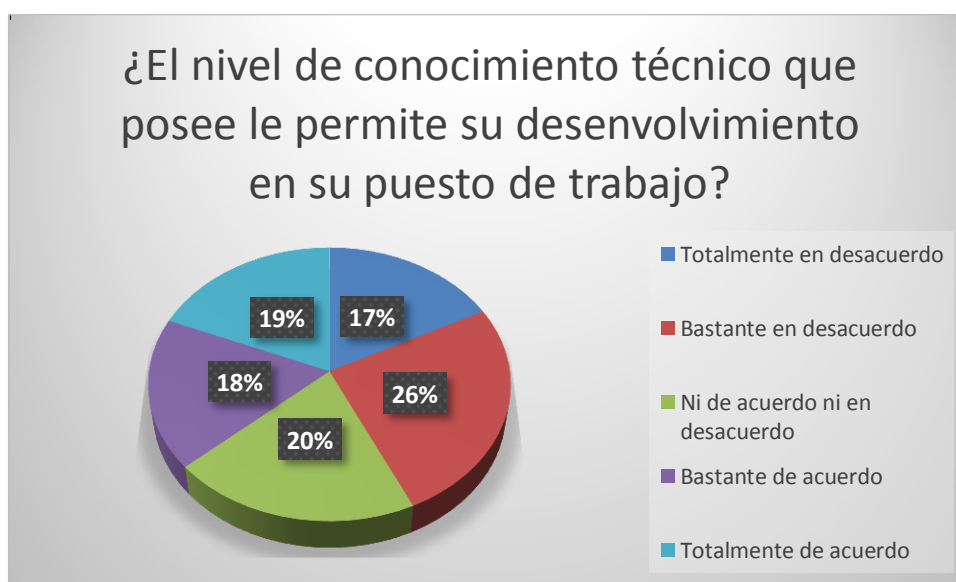
10. Ante la pregunta: **¿En qué nivel son transparentes los trabajadores de Cali Warma?**

**CUADRO N° 12**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA                | O  | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|----|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | en | 40  | 17.39  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | en | 59  | 25.65  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | en | 47  | 20.43  |
| 4               | Bastante de acuerdo            |    | 41  | 17.83  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | de | 43  | 18.70  |
|                 | TOTAL                          |    | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 12**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

11. Ante la pregunta: **¿En qué nivel dicen la verdad los trabajadores de Cali Warma?**

**CUADRO N° 13**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL CATEGORIA                | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 42  | 18.26  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 51  | 22.17  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 36  | 15.65  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 54  | 23.48  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 47  | 20.43  |
| TOTAL           |                                | 230 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 13**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

### INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X3: EFICIENCIA LABORAL

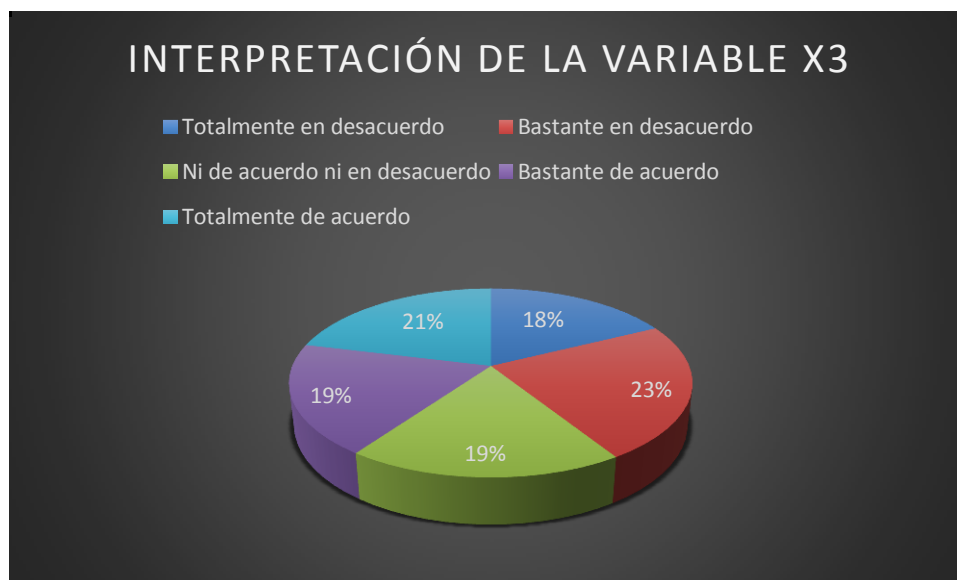
Tomando como referencia los resultados de los ítems planteados en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 14**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi    | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-------|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 40.67 | 17.68  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 53.67 | 23.33  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 43.33 | 18.84  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 43.67 | 18.99  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 48.67 | 21.16  |
|                 | TOTAL                          | 230   | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 14**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación



## 4.1.3. VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO

**VARIABLE Y1: RESPONSABILIDAD**

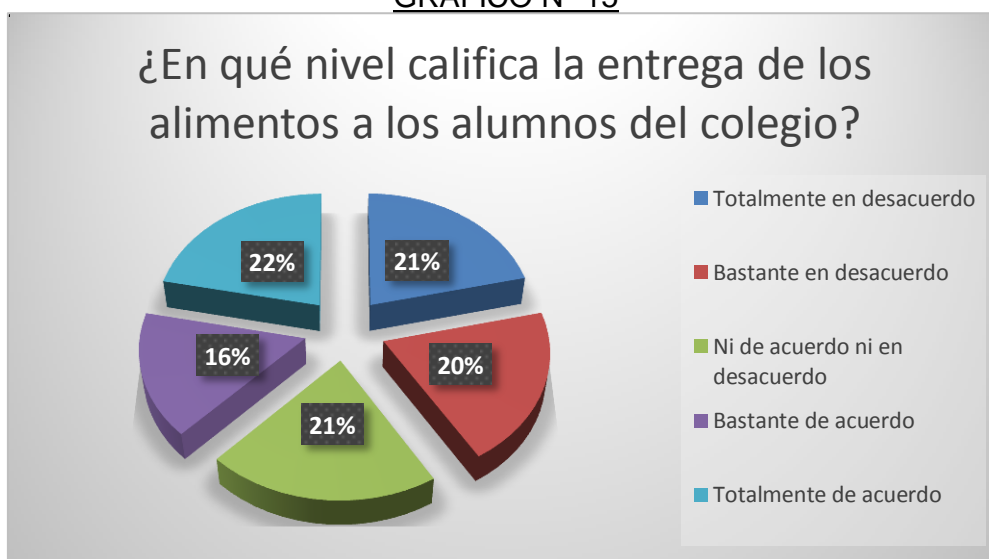
INDICADORES: TIEMPO, CALIDAD

1. Ante la interrogante: **¿En qué nivel califica la entrega de los alimentos a los alumnos del colegio?**

**CUADRO N° 15**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL CATEGORIA                | O  | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|----|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | en | 49  | 21,30  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | en | 46  | 20,00  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ni | 48  | 20,87  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | de | 37  | 16,09  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | de | 50  | 21,74  |
| TOTAL           |                                |    | 230 | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 15**

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

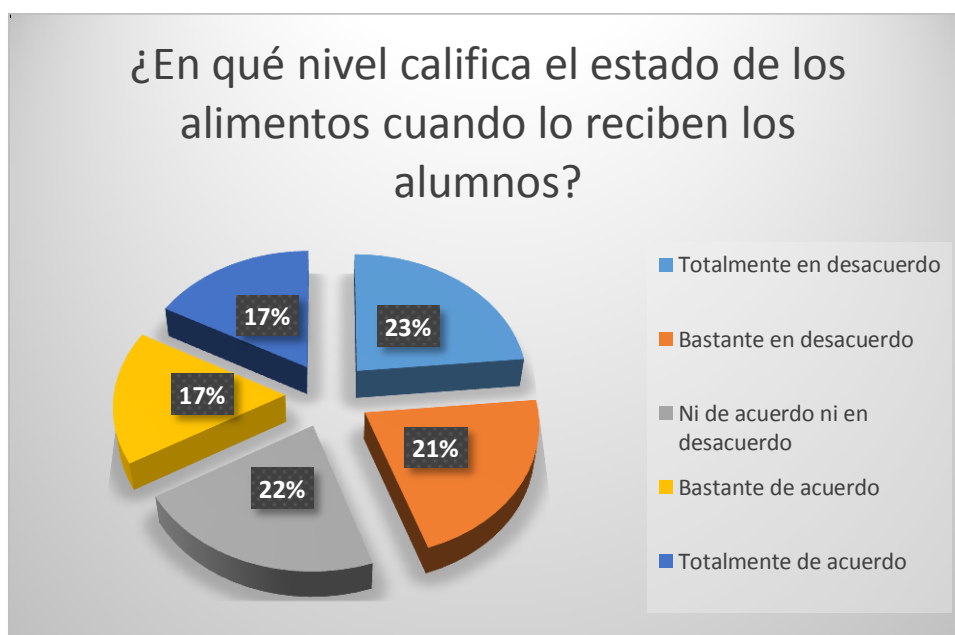
El cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 230 trabajadores de los comités de alimentación que apoyan en el proyecto Qali Warma, según la pregunta del ítem 1 del instrumento, en el cual se aprecia que 95 encuestados expresan su insatisfacción hacia la efectividad de la entrega de los alimentos, representando estos al 41.30% del total; mientras que, 48 encuestados se muestran indiferente a la interrogante en cuestión, representando al 20.87% del total; en tanto que, 87 encuestados expresan su completa satisfacción, representando al 37.83% del total; en vista a los resultados, el gráfico N muestran que más de la mitad de los encuestados que se muestran insatisfechos con el tema de la interrogante.

2. Ante la interrogante: ¿En qué nivel califica el estado de los alimentos cuando lo reciben los alumnos?

**CUADRO N° 16**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 54  | 23,48  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 49  | 21,30  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 50  | 21,74  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 38  | 16,52  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 39  | 16,96  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 16

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 230 trabajadores de los comités de alimentación que apoyan en el proyecto Qali Warma, según la pregunta del ítem 2 del instrumento, en el cual se aprecia que 99 encuestados expresan su insatisfacción con el estado de los alimentos recibidos, representando estos al 44.78% del total; mientras que, 50 encuestados se muestran indiferentes a la interrogante en cuestión, representando al 21.74% del total; en tanto que, 77 encuestados expresan su completa satisfacción, representando al 33.48% del total; en vista a los resultados, el gráfico N muestran que más de la mitad de los encuestados que se muestran insatisfechos con el tema de la interrogante.

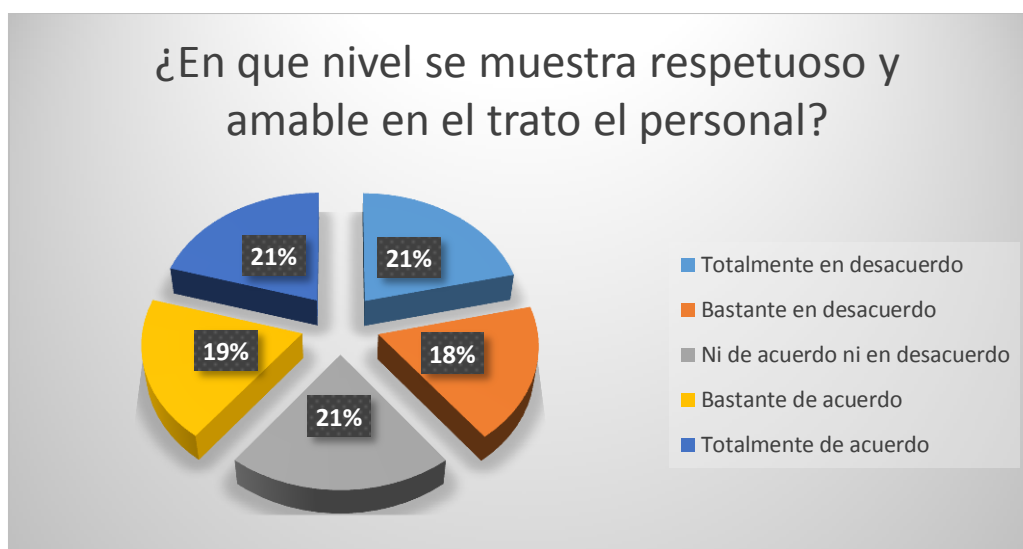
3. Ante la interrogante: ¿En qué nivel se muestra respetuoso y amable en el trato el personal?

**CUADRO N° 17**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL CATEGORIA                | O     | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | en    | 49  | 21,30  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | en    | 42  | 18,26  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ni en | 48  | 20,87  |
| 4               | Bastante de acuerdo            |       | 44  | 19,13  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | de    | 47  | 20,43  |
|                 | TOTAL                          |       | 230 | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 17**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

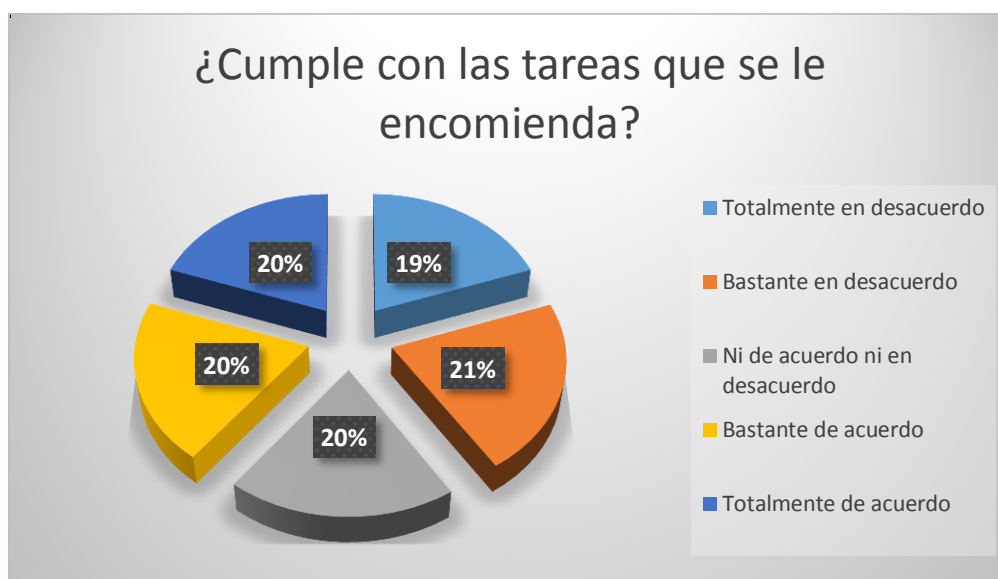
El cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 230 trabajadores de los comités de alimentación que apoyan en el proyecto Qali Warma, según la pregunta del ítem 3 del instrumento, en el cual se aprecia que 91 encuestados expresan su insatisfacción con las muestras de respeto y el buen trato del personal, representando estos al 39.56% del total; mientras que, 48 encuestados se muestran indiferentes a la interrogante en cuestión, representando al 20.87% del total; en tanto que, 91 encuestados expresan su completa satisfacción, representando al 39.56% del total; en vista a los resultados, el gráfico N muestran que más de la mitad de los encuestados que se muestran insatisfechos con el tema de la interrogante.

4. Ante la interrogante: ¿Cumple con las tareas que se le encomienda?

**CUADRO N° 18**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 45  | 19,57  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 49  | 21,30  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 45  | 19,57  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 46  | 20,00  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 45  | 19,57  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 18

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 230 trabajadores de los comités de alimentación que apoyan en el proyecto Qali Warma, según la pregunta del ítem 4 del instrumento, en el cual se aprecia que 94 encuestados expresan su insatisfacción con el cumplimiento de tareas recomendadas, representando estos al 40.87% del total; mientras que, 45 encuestados se muestran indiferentes a la interrogante en cuestión, representando al 19.57% del total; en tanto que, 91 encuestados expresan su completa satisfacción, representando al 39.57% del total; en vista a los resultados, el gráfico N muestran que más de la mitad de los encuestados que se muestran insatisfechos con el tema de la interrogante.

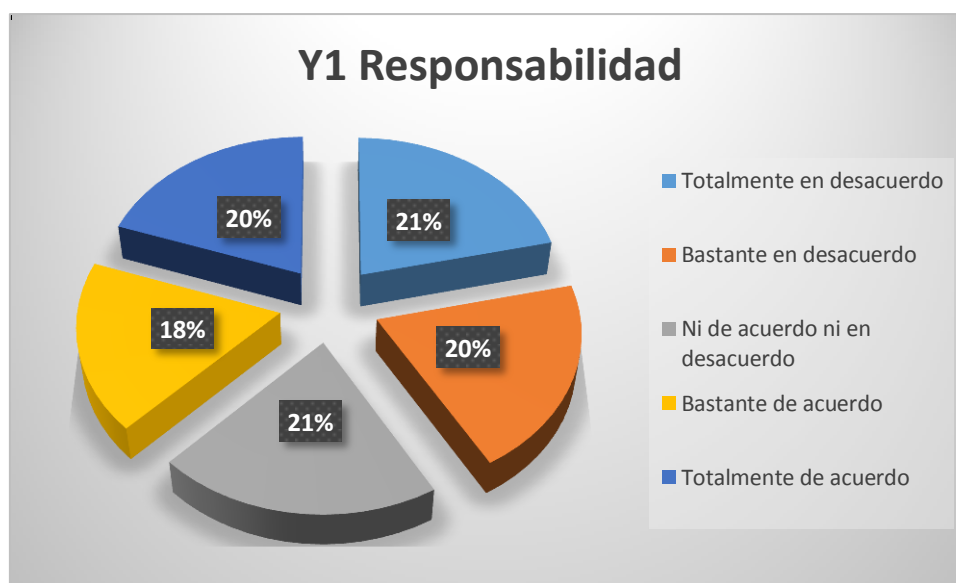
## INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y1 RESPONSABILIDAD

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 19**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL CATEGORIA                | O  | fi    | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|----|-------|--------|
| 1               | Totalmente desacuerdo          | en | 49,25 | 21,41  |
| 2               | Bastante desacuerdo            | en | 46,50 | 20,22  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ni | 47,75 | 20,76  |
| 4               | Bastante acuerdo               | de | 41,25 | 17,93  |
| 5               | Totalmente acuerdo             | de | 45,25 | 19,67  |
| TOTAL           |                                |    | 230   | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 19**

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

En la variable Y1 "RESPONSABILIDAD", los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice bajo de responsabilidad para los intereses de los beneficiados por Qali Warma pues como se aprecia el 41.53% de los encuestados son conscientes que no existe una preocupación

por el tiempo y la calidad que ofrecen y un 20.76% no decide o desconoce de los niveles que se presentan los trabajadores.

## VARIBLE Y2: SATISFACCION DEL USUARIO

INDICADORES: QUEJAS O RECLAMOS, EFICIENCIA

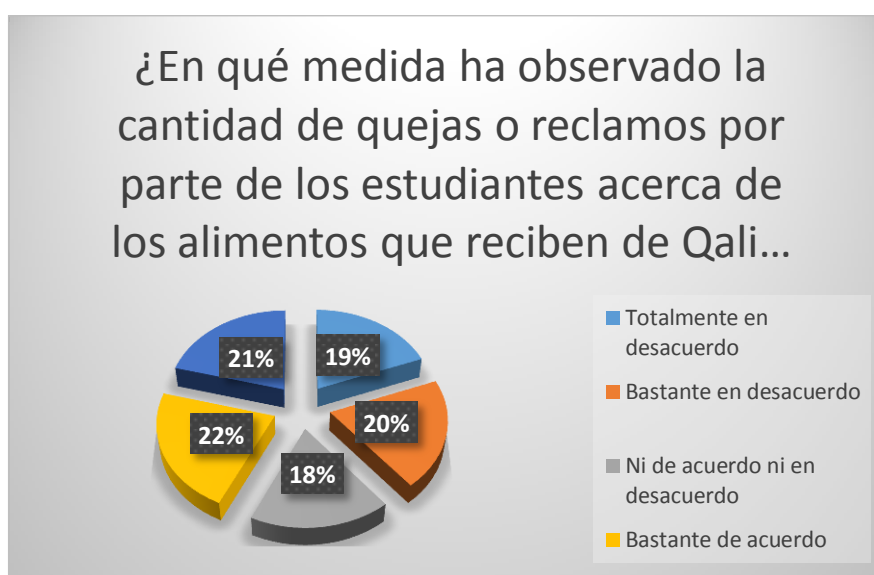
5. Ante la interrogante: ¿En qué medida ha observado la cantidad de quejas o reclamos por parte de los estudiantes acerca de los alimentos que reciben de Qali Warma?

**CUADRO N° 20**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 44  | 19,13  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 46  | 20,00  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 41  | 17,83  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 51  | 22,17  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 48  | 20,87  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 20**



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación



El cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 230 trabajadores de los comités de alimentación que apoyan en el proyecto Qali Warma, según la pregunta del ítem 6 del instrumento, en el cual se aprecia que 90 encuestados expresan su insatisfacción con la cantidad de quejas por parte de los estudiantes, representando estos al 39.13% del total; mientras que, 41 encuestados se muestran indiferentes a la interrogante en cuestión, representando al 17.83% del total; en tanto que, 99 encuestados expresan su completa satisfacción, representando al 43.04% del total; en vista a los resultados, el grafico N muestran que menos de la mitad de los encuestados que se muestran insatisfechos con el tema de la interrogante.

6. Ante la interrogante: ¿En qué nivel califica la eficiencia de los trabajadores de Qali Warma?

**CUADRO N° 21**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 50  | 21,74  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 33  | 14,35  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 53  | 23,04  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 41  | 17,83  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 53  | 23,04  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 21

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 230 trabajadores de los comités de alimentación que apoyan en el proyecto Qali Warma, según la pregunta del ítem 6 del instrumento, en el cual se aprecia que 90 encuestados expresan su insatisfacción con la eficiencia de los trabajadores, representando estos al 39.13% del total; mientras que, 41 encuestados se muestran indiferentes a la interrogante en cuestión, representando al 17.83% del total; en tanto que, 99 encuestados expresan su completa satisfacción, representando al 43.04% del total; en vista a los resultados, el grafico N muestran que menos de la mitad de los encuestados que se muestran insatisfechos con el tema de la interrogante.

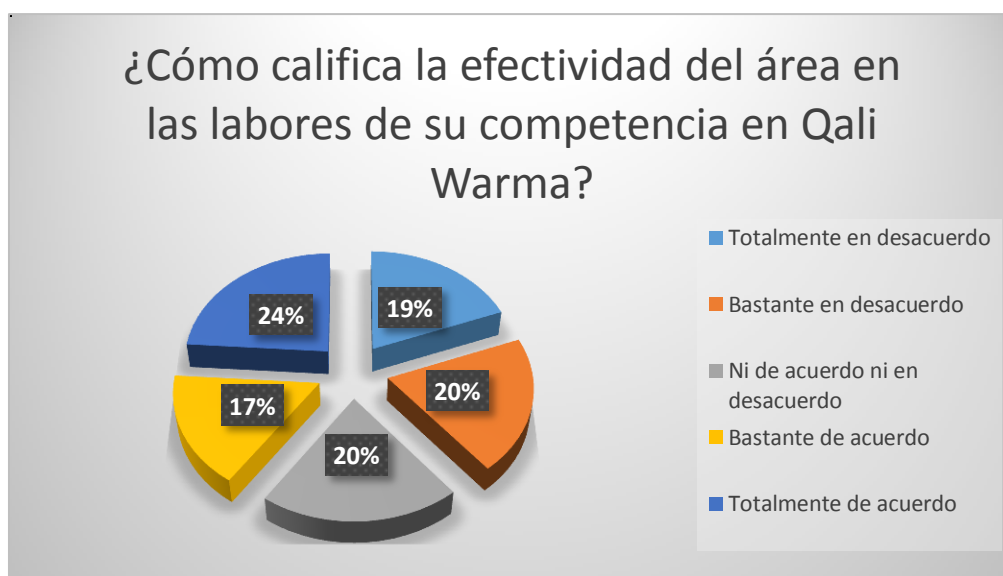
7. Ante la interrogante: ¿En qué nivel califica la entrega de los alimentos a los alumnos del colegio?

CUADRO N° 22

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi  | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-----|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 44  | 19,13  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 46  | 20,00  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 47  | 20,43  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 38  | 16,52  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 55  | 23,91  |
|                 | TOTAL                          | 230 | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 22



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 230 trabajadores de los comités de alimentación que apoyan en el proyecto Qali Warma, según la pregunta del ítem 7 del instrumento, en el cual se aprecia que 90 encuestados expresan su insatisfacción con la efectividad del área en las labores de su competencia en Qali Warma, representando estos al 39.13% del total; mientras que, 47 encuestados se muestran indiferentes a la interrogante en cuestión, representando al 20.43% del total; en tanto que, 93 encuestados expresan su completa satisfacción, representando al 40.43% del total; en vista a los resultados, el gráfico N muestran que menos de la mitad de los encuestados que se muestran insatisfechos con el tema de la interrogante.

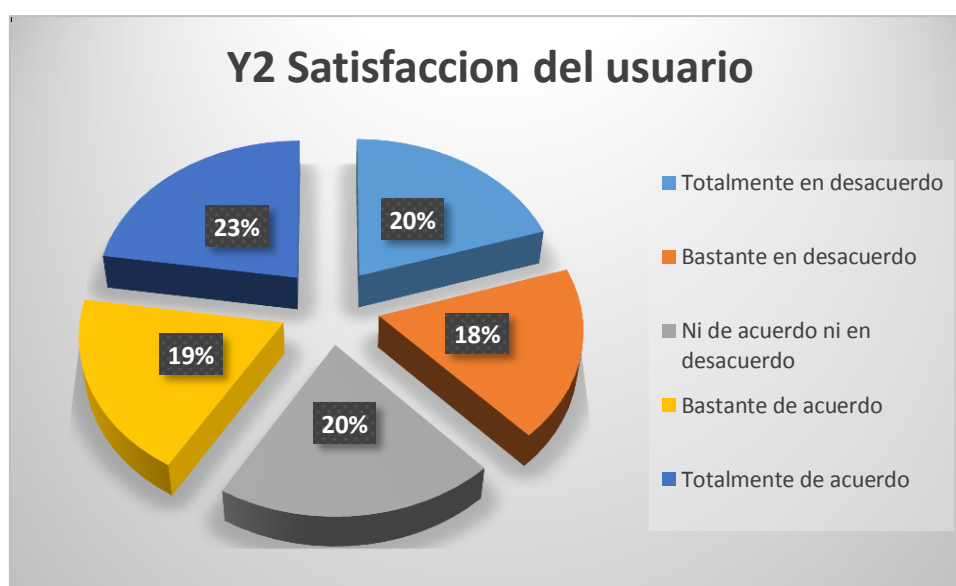
### **INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y2 SATISFACCION DEL USUARIO**

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 23**

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL O CATEGORIA              | fi    | hi%    |
|-----------------|--------------------------------|-------|--------|
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 46,00 | 20,00  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 41,67 | 18,12  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 47,00 | 20,43  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 43,33 | 18,84  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 52,00 | 22,61  |
| TOTAL           |                                | 230   | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

**GRAFICO N° 23**

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

En la variable Y2 "SATISFACCION DEL USUARIO", los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice regular referente a la satisfacción de los usuarios beneficiados por Qali Warma pues como se aprecia el 38.12% de los encuestados son conscientes que no existe una preocupación por el aumento de quejas y los problemas de eficacia y un

41.43% esta satisfechos con la preocupación de las quejas y los problemas de eficacia.

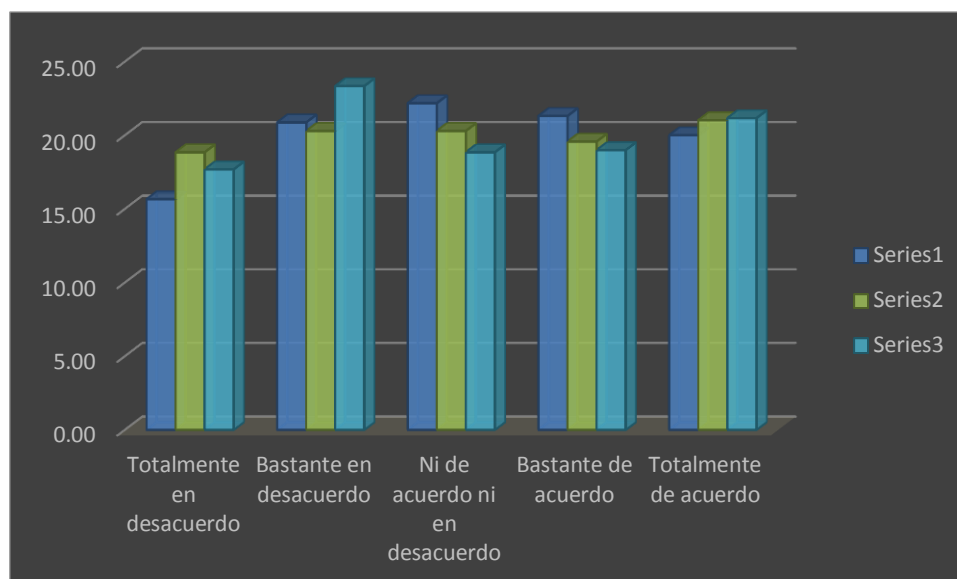
#### 4.1.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño laboral

**CUADRO N° 24**

| ESCALA NUMERICA | NIVEL O CATEGORIA              | DIMENSIONES           |        |          |        |                    |        |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------|--------|----------|--------|--------------------|--------|
|                 |                                | Serie 1               |        | Serie 2  |        | Serie 3            |        |
|                 |                                | Productividad Laboral |        | Eficacia |        | Eficiencia Laboral |        |
|                 |                                | Promedio              | hi%    | Promedio | hi%    | Promedio           | hi%    |
| 1               | Totalmente desacuerdo en       | 36                    | 15.65  | 43.33    | 18.84  | 40.67              | 17.68  |
| 2               | Bastante desacuerdo en         | 48                    | 20.87  | 46.67    | 20.29  | 53.67              | 23.33  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 51                    | 22.17  | 46.67    | 20.29  | 43.33              | 18.84  |
| 4               | Bastante acuerdo de            | 49                    | 21.30  | 45.00    | 19.57  | 43.67              | 18.99  |
| 5               | Totalmente acuerdo de          | 46                    | 20.00  | 48.33    | 21.01  | 48.67              | 21.16  |
|                 | TOTAL                          | 230                   | 100.00 | 230.00   | 100.00 | 230.00             | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 24



Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

Conforme a los resultados obtenidos según el análisis descriptivo de cada variable, el cuadro N°024 resume estos resultados para la variable independiente. Tal como se muestra en el gráfico N°024, se muestra que en la perspectiva de los trabajadores no se encuentran en desacuerdo ni satisfechos con el la actual manera de trabajo. Manifiestan total acuerdo en el trabajo en equipo propuesto.

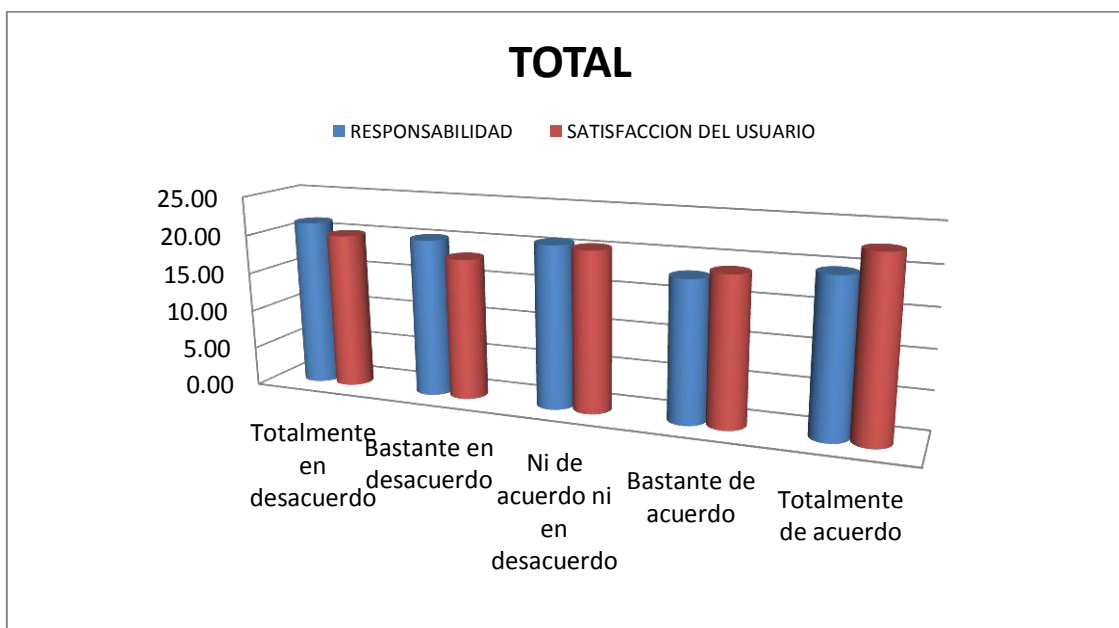
#### 4.1.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio

CUADRO N° 25

| ESCALA NUMÉRICA | NIVEL O CATEGORIA              | DIMENSIONES     |       |                          |        |
|-----------------|--------------------------------|-----------------|-------|--------------------------|--------|
|                 |                                | RESPONSABILIDAD |       | SATISFACCION DEL USUARIO |        |
|                 |                                | Fi              | hi%   | fi                       | hi%    |
| 1               | Totalmente en desacuerdo       | 49,25           | 21,41 | 46,00                    | 20,00  |
| 2               | Bastante en desacuerdo         | 46,50           | 20,22 | 41,67                    | 18,12  |
| 3               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 47,75           | 20,76 | 47,00                    | 20,43  |
| 4               | Bastante de acuerdo            | 41,25           | 17,93 | 43,33                    | 18,84  |
| 5               | Totalmente de acuerdo          | 45,25           | 19,67 | 52,00                    | 22,61  |
|                 | <b>TOTAL</b>                   | 230             | 100   | 230                      | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada según muestra  
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 25



En cuanto a la variable dependiente, se puede observar que los encuestados afirman mayoritariamente, sentirse insatisfechos con el desempeño de los trabajadores respecto a la parte de responsabilidad pero tiene una mejor calificación con respecto al área de satisfacción del usuario.

### INTERPRETACION GENERAL

Conforme a los resultados obtenidos según el instrumento, se demuestra que la variable independiente evidencia que los encuestados están conformes con el actual proceso y la forma de trabajo; en tanto que los resultados de la variable perciben sentirse insatisfechos con el desempeño de los trabajadores que no satisfacen las expectativas.

#### 4.1.6. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

##### A. Contrastación de hipótesis general

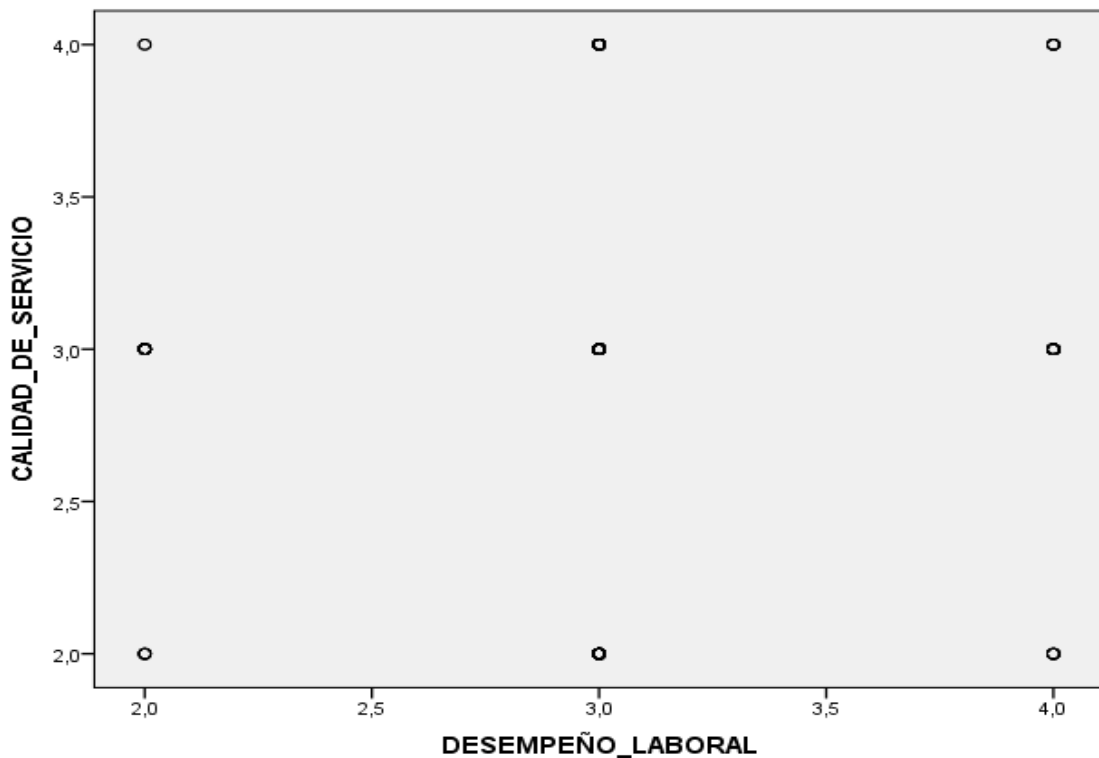
Variables:

V. I. Desempeño Laboral

V. D. Calidad de Servicio

### a) Grafica de dispersión: Ambas variables

El grafico muestra que el grado de correlación es muy bajo cerca a inexistente.



### b) Planteamiento de Hipótesis

**Hi:** La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La no asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

### c) Nivel de significancia

Alfa= 5%

### d) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que la relación es normal.

### e) Valor de coeficiente de Correlación

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.



Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Empleamos el software estadístico SPSS

**TABLA N° 1**

**Correlaciones**

|                 |                     |                            | DESEMPENO_<br>LABORAL | CALIDAD_DE_<br>SERVICIO |
|-----------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | DESEMPENO_LABORAL   | Coeficiente de correlación | 1,000                 | ,043                    |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                     | ,514                    |
|                 |                     | N                          | 230                   | 230                     |
|                 | CALIDAD_DE_SERVICIO | Coeficiente de correlación | ,043                  | 1,000                   |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,514                  | .                       |
|                 |                     | N                          | 230                   | 230                     |

Rho = 0.043

**f) Valor de P o significancia**

P= 0.514

**g) Conclusión**

Como el valor de P no es menor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub>; por lo tanto, no existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Rho esta entre 0.00 y 0.19 se concluye que la correlación entre las variables es muy baja; es decir, “La no asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016”.

**B. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECÍFICA**

Empleamos el software informático SPSS y obtenemos la siguiente tabla donde se detalla dimensión por dimensión el grado de correlación:

**TABLA N° 2**

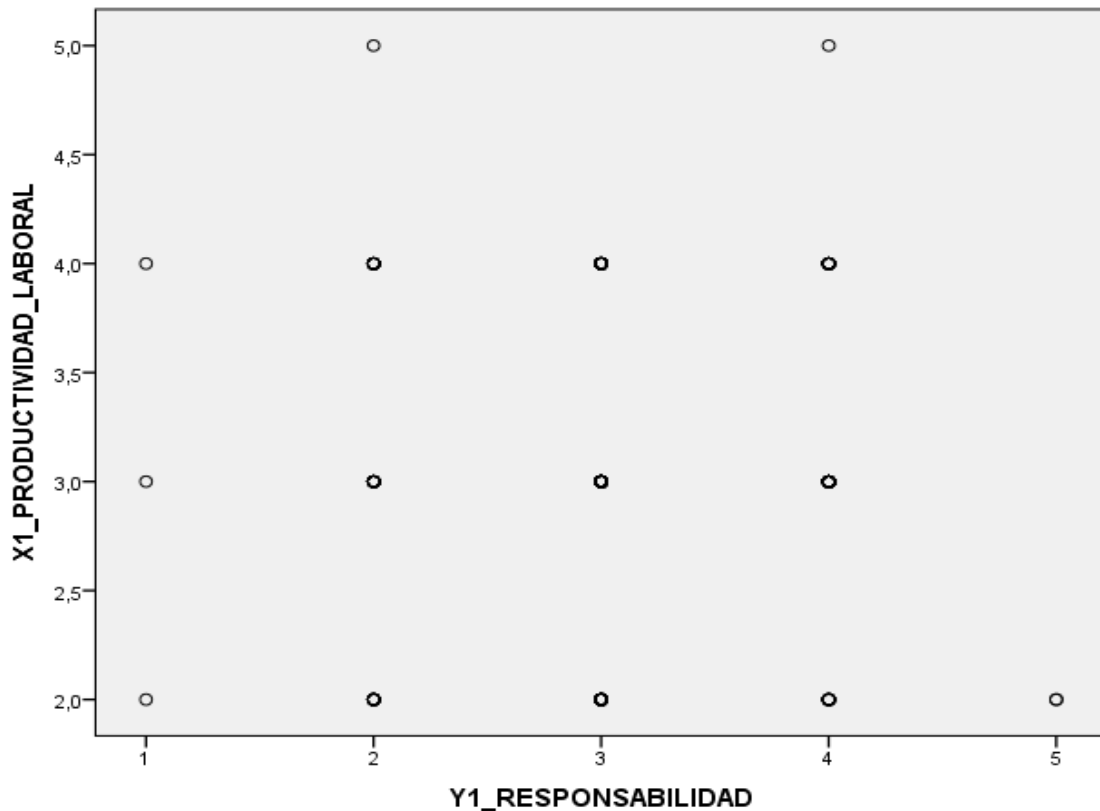
Correlaciones

|                 |                             |                             | X1_PRODUCTIVIDAD_LABORAL | X2_EFICACIA | X3_EFICIENCIA_LABORAL | Y1_RESPONSABILIDAD | Y2_SATISFACCION_DEL_USUARIO |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | X1_PRODUCTIVIDAD_LABORAL    | Coefficiente de correlación | 1,000                    | ,022        | ,039                  | ,011               | -,034                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | .                        | ,737        | ,554                  | ,865               | ,610                        |
|                 |                             | N                           | 230                      | 230         | 230                   | 230                | 230                         |
|                 | X2_EFICACIA                 | Coefficiente de correlación | ,022                     | 1,000       | -,051                 | -,019              | ,059                        |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | ,737                     | .           | ,446                  | ,777               | ,373                        |
|                 |                             | N                           | 230                      | 230         | 230                   | 230                | 230                         |
|                 | X3_EFICIENCIA_LABORAL       | Coefficiente de correlación | ,039                     | -,051       | 1,000                 | ,040               | -,061                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | ,554                     | ,446        | .                     | ,545               | ,355                        |
|                 |                             | N                           | 230                      | 230         | 230                   | 230                | 230                         |
|                 | Y1_RESPONSABILIDAD          | Coefficiente de correlación | ,011                     | -,019       | ,040                  | 1,000              | -,008                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | ,865                     | ,777        | ,545                  | .                  | ,906                        |
|                 |                             | N                           | 230                      | 230         | 230                   | 230                | 230                         |
|                 | Y2_SATISFACCION_DEL_USUARIO | Coefficiente de correlación | -,034                    | ,059        | -,061                 | -,008              | 1,000                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)            | ,610                     | ,373        | ,355                  | ,906               | .                           |
|                 |                             | N                           | 230                      | 230         | 230                   | 230                | 230                         |

**Interpretación:** Observamos que se han procesado 230 casos que de acuerdo al estudio realizado, lo conforman para la variable independiente, 230 trabajadores del comité de alimentación escolar; y para la variable dependiente, 230 trabajadores del comité de alimentación escolar, de los cuales el 100% son válidos para la investigación lo que demuestra la confiabilidad de la investigación.

- a. La contrastación de la hipótesis productividad laboral y la responsabilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



**Interpretación:** El gráfico muestra que existe cierto grado de correlación negativa entre las variables

#### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS:

**H1:** La productividad laboral se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La productividad laboral no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.011

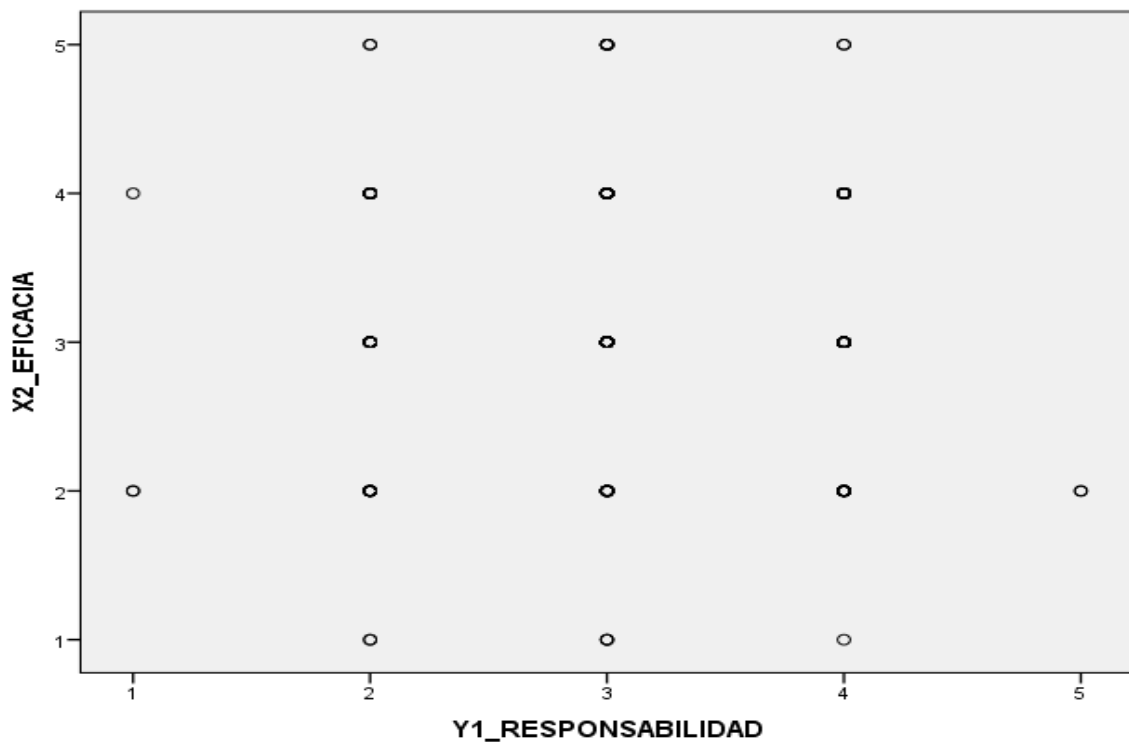
P= 0.865

#### Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,011, dicho valor se ubica dentro de una

correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La productividad laboral no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016”.

- b. La contrastación de la hipótesis Eficacia y la responsabilidad  
Prueba de dispersión para ambas dimensiones



**Interpretación:** El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables.

#### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS:

**H2:** La eficacia se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficacia no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

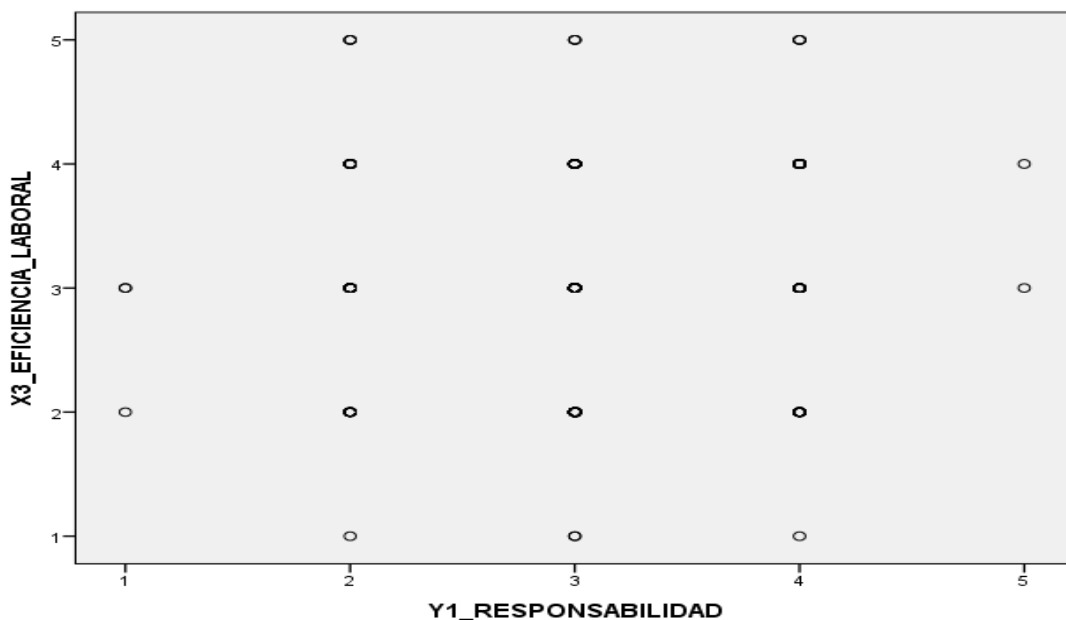
Rho= -0.019

P= 0.777

**Conclusión:**

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de -0,019, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La eficacia no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016”.

- c. La contrastación de la hipótesis la eficiencia laboral y la responsabilidad  
Prueba de dispersión para ambas dimensiones



**Interpretación:** El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

**H3:** La eficiencia laboral se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficiencia laboral no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.040

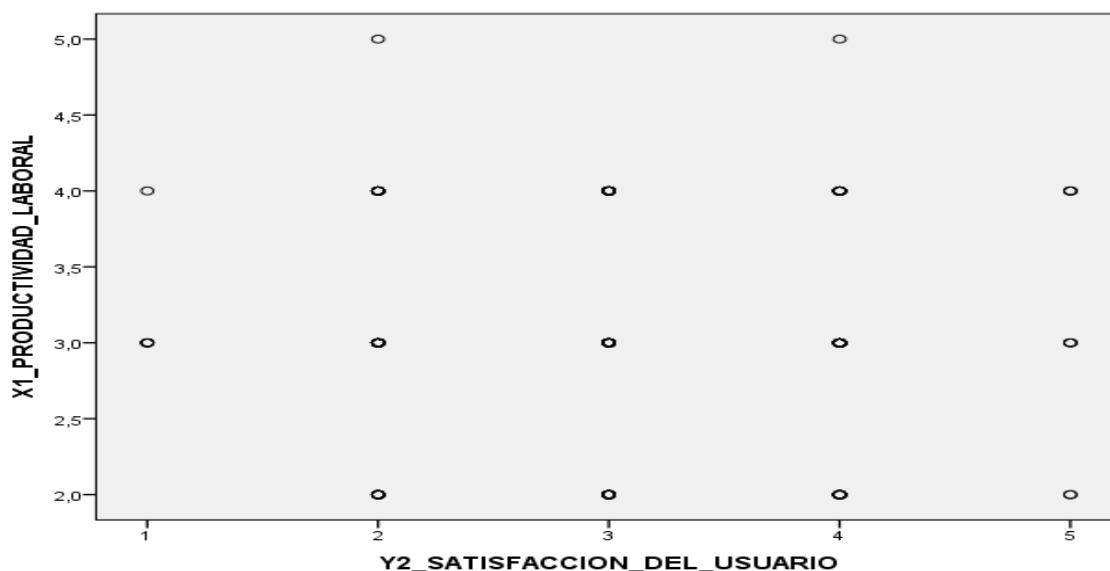
P= 0.545

**Conclusión:**

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,040, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La eficiencia laboral no se asocian con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016”.

- d. La contrastación de la hipótesis de la Productividad laboral y satisfacción del usuario

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



**Interpretación:** El gráfico muestra que existe un cierto grado de correlación negativa entre las variables.

**PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS:**

**H4:** La productividad laboral se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La productividad laboral no se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

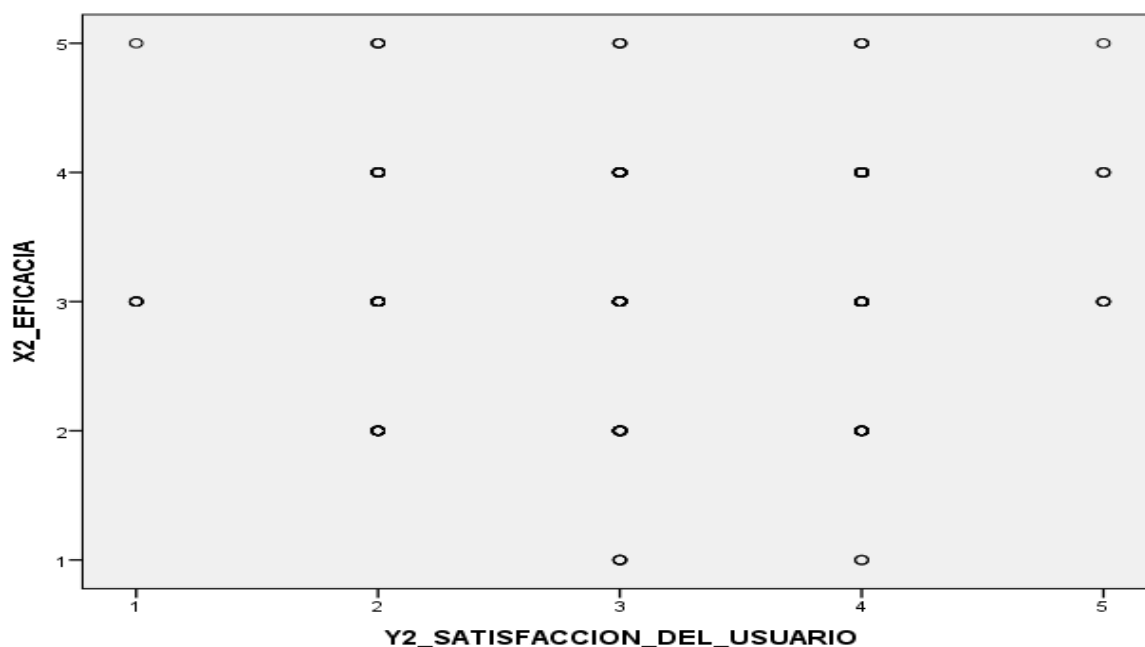
Rho= -0.034

P= 0.610

**Conclusión:**

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de -0.034, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La productividad laboral no se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016”.

- e. La contrastación de la hipótesis la eficacia y satisfacción del usuario  
Prueba de dispersión para ambas dimensiones



**Interpretación:** El gráfico muestra que existe un cierto grado de correlación positiva entre las variables.

**PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS:**

**H5:** La eficacia se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficacia no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.059

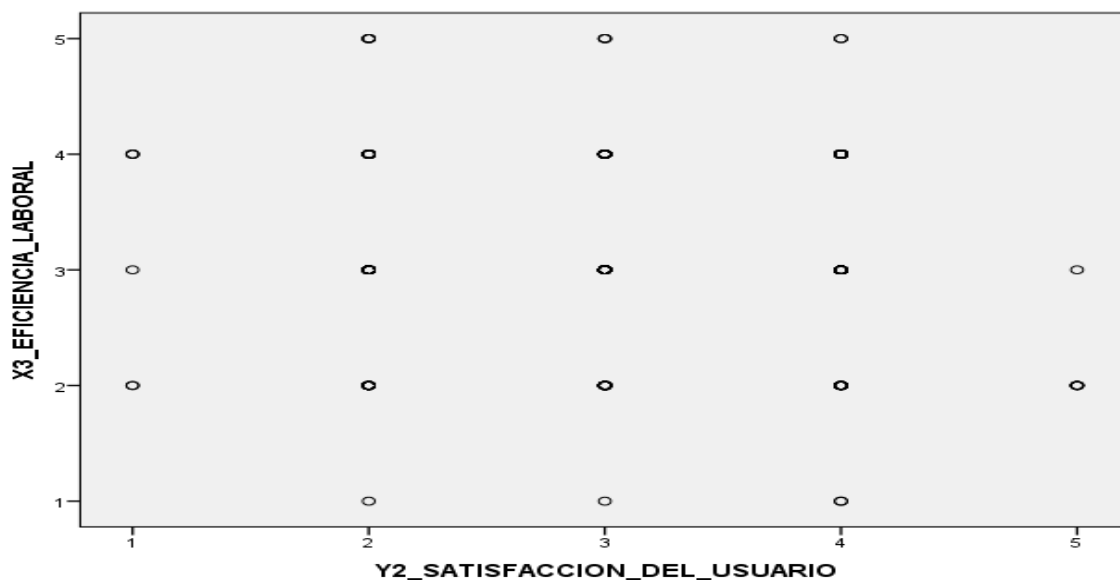
P= 0.373

**Conclusión:**

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,059, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La eficacia no se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016”.

- f. La contrastación de la hipótesis la eficiencia laboral y satisfacción del usuario.

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



**Interpretación:** El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

**PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS:**

**H6:** La eficiencia laboral se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

**H0:** La eficiencia laboral no se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= -0.061

P= 0.355



**Conclusión:**

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de -0,061, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La eficiencia laboral no se asocian con la satisfacción del usuario de Cali Warma Huánuco 2016”.

**CONCLUSIÓN GENERAL**

De acuerdo a los resultados obtenidos y bajo un nivel de significancia de 0,05 se puede afirmar que, no existe dependencia entre las dimensiones de las hipótesis planteadas, lo que demuestra la falta de correlación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis estadística; es decir, “La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Cali Warma Huánuco 2016.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

#### **CONTRASTACIÓN CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS**

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

- A) Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y responsabilidad, asume el valor de 0,011, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral no se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores del programa Qali Warma Huánuco.
- B) Nuestro resultado de la hipótesis eficacia y responsabilidad, asume el valor de -0.019, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que

la eficacia no se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores del programa Qali Warma Huánuco.

- C) Nuestro resultado de la hipótesis eficiencia laboral y responsabilidad, asume el valor de 0.040, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la eficiencia laboral no se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores del programa Qali Warma Huánuco.
- D) Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y satisfacción del usuario, asume el valor de -0.034, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral no se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores del programa Qali Warma Huánuco.
- E) Nuestro resultado de la hipótesis eficacia y satisfacción del usuario, asume el valor de 0.059, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral no se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores del programa Qali Warma Huánuco.
- F) Nuestro resultado de la hipótesis eficiencia laboral y satisfacción del usuario, asume el valor de -0,061, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la eficiencia laboral no se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores del programa Qali Warma Huánuco.

### **EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

Al finalizar el presente trabajo de investigación, los resultados de la prueba de correlación Rho de Sperman adquiere el valor entre 0,00 y 0,19 se concluye que la correlación entre las variables es muy BAJA el cual se rechaza que “La

asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.”. Se determina que la actual calidad de servicio no depende del desempeño laboral.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados las conclusiones en el presente trabajo son:

1. Con los resultados de la prueba de hipótesis general, el cual el valor se ubica entre 0,00 y 0,019 en la escala Rho de Sperman, se concluye que la correlación entre las variables es muy BAJA el cual se rechaza que “La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.”. Se determina que la actual calidad de servicio no depende del desempeño laboral.
2. Al conocer el resultado entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016, con un valor de 0,044 en la prueba Rho de Sperman, y obteniendo una correlación Muy BAJA. Se demuestra que la variable calidad de servicio no depende del desempeño laboral.
3. Al evaluar las variables productividad laboral, eficacia, eficiencia laboral, responsabilidad y satisfacción del usuario se encontrar valores entre 0,00 y 0,019 en la escala de Rho de Sperman, concluyendo existe una correlación muy baja y aceptando las hipótesis nulas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALTUVE QUINTERO, E., & SERRANO URRIOLA, C. (1999). *RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE LIDERAZGO SEGÚN EL MODELO DE BOLMAN Y DEAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL*. Venezuela.
- Bain. (2003). *LA PRODUCTIVIDAD*. Colombia: McGraw-Hill.
- BAMBERGER VARGAS, B. A. (2014). *EFFECTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LOS PROGRAMAS SOCIALES EN EL PERÚ DURANTE EL AÑO 2007 - 2012*. Lima.
- D., D. (Octubre de 2010). *WIKIPEDIA*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio\\_de\\_caso](https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_caso).
- DÍAZ, M. D., MONTOYA, I. A., & MONTOYA, L. A. (2011). ESTUDIO DE CASO: LA GESTIÓN DE LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR EN SANTIAGO DE CALI Y BOGOTA D.C. *Salud Pública*.
- f, A., & Alfaro, M. (2000). *Diagnosticos de productividad por Multimomentos*. España.
- F., A. (2006). *Tesis de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentosde.html>.
- G., A. F. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGIA CIENTIFICA*. Venezuela: Episteme.
- H., A. V. (2012). *DESDE LA IDEA HASTA LA SUSTENTACIÓN: 7 PASOS PARA UNA TESIS EXITOSA*. Lima.
- M, A. (2008). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Argentina.
- MESA, S. R. (2003). *LA ALIMENTACIÓN Y LA NUTRICIÓN DEL ESCOLAR*.
- Meza, A. (2012). *INFLUENCIA DEL TALENTO HUMANO Y LA GERENCIA EN LA EMPRESA PRIVADA DENTRO DE LA PROVINCIA DE SATIPO*. Madre de dios.
- P., A. (Marzo de 2013). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori.shtml>.
- R., B. M. (2013). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA LA EMPRESA DE LAS ARTES GRÁFICAS*. México.
- R., C. (Noviembre de 2010). *SLIDESHARE*. Obtenido de [es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicin-de-eficienciaadmon-tiempo](http://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicin-de-eficienciaadmon-tiempo).

- S., A. (2008). *Promo Negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Silvia, D. (Enero de 2008). *Promo negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Wehrich, K. (Noviembre de 2010). *SLIDESHARE*. Obtenido de [es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicin-de-eficienciaadmon-tiempo](http://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicin-de-eficienciaadmon-tiempo).

# **ANEXO**



**FICHA DE CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO**

Nombre de Institución: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE QALI WARMA EN  
 HUÁNUCO 2016.

**INSTRUCCIONES**

El presente instrumento tiene 11 ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece precisión y sinceridad. La información que usted brinda será de mucha confidencialidad. Por lo que se le agradece facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

**CUESTIONARIO DE INVESTIGACION**

**LA ESCALA VALORATIVA:**

| ESCALA<br>NUMÉRICA | NIVEL O<br>CATEGORIA           |
|--------------------|--------------------------------|
| 1                  | Totalmente en desacuerdo       |
| 2                  | Bastante en desacuerdo         |
| 3                  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| 4                  | Bastante de acuerdo            |
| 5                  | Totalmente de acuerdo          |

**PREGUNTAS:**

| VARIABLES  | ESCALA |   |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DESEMPEÑO LABORAL  |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSION: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>  |        |   |   |   |   |
| <b>INDICADOR:</b> Eficiencia del trabajador, Eficacia del trabajador, Nivel de producción del personal                 |        |   |   |   |   |
| ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?                           |        |   |   |   |   |
| ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?   |        |   |   |   |   |
| ¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores Qali Warma?  |        |   |   |   |   |
| ¿Cuál es el nivel de habilidad de los trabajadores de Qali Warma?  |        |   |   |   |   |
| ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?  |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSION: EFICACIA</b>   |        |   |   |   |   |
| <b>INDICADOR:</b> Metas logradas, Cumplimiento de las tareas asignadas, Conocimiento dentro del puesto de trabajo      |        |   |   |   |   |
| ¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?  |        |   |   |   |   |
| ¿Usted cumple con las tareas asignadas?  |        |   |   |   |   |
| ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?   |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSION: EFICIENCIA LABORAL</b>   |        |   |   |   |   |
| <b>INDICADOR:</b> Responsabilidad del personal, Nivel de conocimientos técnicos, Nivel de adaptabilidad del trabajador |        |   |   |   |   |
| ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?   |        |   |   |   |   |
| ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?                    |        |   |   |   |   |
| ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?                                       |        |   |   |   |   |

**FICHA DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO**

Nombre de Institución: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE QALI WARMA EN  
 HUÁNUCO 2016.

**INSTRUCCIONES**

El presente instrumento tiene 7 ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece precisión y sinceridad. La información que usted brinda será de mucha confidencialidad. Por lo que se le agradece facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

**CUESTIONARIO DE INVESTIGACION**

**LA ESCALA VALORATIVA:**

| ESCALA<br>NUMÉRICA | NIVEL O<br>CATEGORIA           |
|--------------------|--------------------------------|
| 1                  | Totalmente en desacuerdo       |
| 2                  | Bastante en desacuerdo         |
| 3                  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| 4                  | Bastante de acuerdo            |
| 5                  | Totalmente de acuerdo          |

**PREGUNTAS:**

|  | ESCALA |   |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|---|
| CALIDAD DE SERVICIO  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD</b>  |        |   |   |   |   |
| <b>INDICADOR: TIEMPO, CALIDAD</b>  |        |   |   |   |   |
| ¿En qué nivel califica la entrega de los alimentos a los alumnos del colegio?  |        |   |   |   |   |
| ¿En qué nivel califica el estado de los alimentos cuando lo reciben los alumnos?   |        |   |   |   |   |
| ¿En qué nivel se muestra respetuoso y amable en el trato el personal?  |        |   |   |   |   |
| ¿Cumple con las tareas que se le encomienda?   |        |   |   |   |   |
| <b>DIMENSION: SATISFACCION DEL USUARIO</b>   |        |   |   |   |   |
| <b>INDICADOR: QUEJAS O RECLAMOS, EFICIENCIA</b>  |        |   |   |   |   |
| ¿En qué medida ha observado la cantidad de quejas o reclamos por parte de los estudiantes acerca de los alimentos que reciben de Qali Warma? |        |   |   |   |   |
| ¿En qué nivel califica la eficiencia de los trabajadores de Qali Warma?  |        |   |   |   |   |
| ¿Cómo califica la efectividad del área en las labores de su competencia en Qali Warma?   |        |   |   |   |   |

| MATRIZ DE CONSISTENCIA  |  |  |  |  |   |                     |   |
|---|--|--|--|--|---|---------------------|---|
| PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPOTESIS  | VARIABLES  | DIMENSION  | INDICADORES   | INSTRUM.            | METODOLOGIA   |
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la productividad laboral se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016?</li> <li>• ¿En qué medida la eficacia se asocia con</li> </ul> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar en qué medida la productividad laboral se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.</li> <li>• Evaluar en qué medida la eficacia se</li> </ul> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>H1:</b> La asociación entre el desempeño laboral y la calidad deservicio de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>H1:</b> La productividad laboral se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p><b>H2:</b> La eficacia se asocia con la responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p><b>H3:</b> La eficiencia laboral se asocia con la</p> | <p>Variable Independiente:<br/>Desempeño Laboral</p> | <p>PRODUCTIVIDAD LABORAL</p> <p>EFICACIA</p> <p>EFICIENCIA LABORAL</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia del trabajador</li> <li>• Eficacia del trabajador</li> <li>• Nivel de producción del personal</li> <li>• Metas logradas</li> <li>• Cumplimiento de las tareas asignadas</li> <li>• Conocimiento dentro del puesto de trabajo</li> <li>• Responsabilidad del personal</li> <li>• Nivel de conocimientos técnicos</li> <li>• Nivel de adaptabilidad del trabajador</li> </ul> | <p>Cuestionario</p> | <p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>Aplicada de nivel descriptivo – correlacional.</p> <p><b>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>La presente Investigación pertenece al diseño No experimental porque es de nivel Descriptivo-Correlacional y presenta el siguiente esquema:</p> |

|  |  |   |   |   |  |                     |  |
|--|--|---|---|---|--|---------------------|--|
| <p>la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016?</p> <p>• ¿En qué nivel la eficiencia laboral se asocian con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016?</p> | <p>asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p>• Analizar en qué nivel la eficiencia laboral se asocia con la responsabilidad y la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.</p> | <p>responsabilidad de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p><b>H4:</b> La productividad laboral se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p><b>H5:</b> La eficacia se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.</p> <p><b>H6:</b> La eficiencia laboral se asocia con la satisfacción del usuario de Qali Warma Huánuco 2016.</p> | <p><b>Variable Dependiente:<br/>Calidad de Servicio</b></p> | <p>RESPONSABILIDAD</p> <p>SATISFACCION DEL USARIO</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Calidad</li> <br/> <li>• Quejas o reclamos</li> <li>• Eficiencia</li> </ul> | <p>Cuestionario</p> | <p>M=muestra<br/>O=Observación<br/>y=Var. correlacionales<br/>r =relación entre variables</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b><br/>Los comités de alimentación escolar</p> <p><b>Muestra:</b><br/>Trabajadores de los comités de alimentación</p> <p><b>Técnicas:</b><br/>-Encuestas</p> |
|--|--|---|---|---|--|---------------------|--|

”