

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS FACULTADES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN,
HUÁNUCO 2021**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA
EDUCATIVA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO
EDUCATIVO**

TESISTA: ABIGAIL VENTURA HUAMÁN GUZMÁN
ASESOR: MG. JOEL CIPRIANO TARAZONA BARDALES

HUÁNUCO – PERÚ
2021

DEDICATORIA

A mi esposo Walter Richard Tasayco Alcántara que estuvo siempre a mi lado brindándome su mano amiga dándome a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar mis objetivos personales y profesionales.

A mis hijas Lilly, Stephanie, Pierina y Geraldine que son mi inspiración y mi todo.

Abigail

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación por cobijarme en su claustro universitario.

Al personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por las facilidades en la aplicación del trabajo de investigación.

Al Mg. Joel Cipriano Tarazona Bardales por el asesoramiento oportuno para la materialización de este trabajo de investigación.

La autora.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Desempeño laboral del personal administrativo y atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2021, tuvo como objetivo: establecer en qué medida el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Es de tipo aplicada y de nivel explicativo, con diseño transeccional correlacional causal; se trabajó con una muestra de 46 trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Se ha empleado la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios, uno para cada variable, validados por juicio de expertos y Alfa de Cronbach con índices favorables que dieron confiabilidad alta. Para el análisis de datos se hizo uso de la estadística descriptiva, a través de tablas y figuras; asimismo, de la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis. Los resultados del trabajo de campo hicieron evidenciar que los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán muestran un desempeño en una escala de bueno (56,5%) pero no excelente (32,6%); del mismo modo, la atención al usuario en las facultades se encuentra en las escalas de aceptable (43,5%) y eficiente (52,2%). La contrastación de hipótesis se hizo con la prueba de independencia a través de Chi Cuadrado, conllevando a establecer que el desempeño laboral del personal administrativo y la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán tienen una asociación o relación fuerte; corroborado por el valor de Chi Cuadrado igual a 20,338 y un p-valor menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Se concluye señalando que el desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Palabras clave: Desempeño laboral, atención al usuario, atención al cliente, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research entitled: Labor performance of administrative staff and user care in the faculties of the National University Hermilio Valdizan, Huanuco 2021, aimed to: establish to what extent the work performance of administrative staff influences user service in the faculties from the National University Hermilio Valdizan of Huanuco. It is of an applied and explanatory level, with a causal correlational transectional design; We worked with a sample of 46 administrative workers from the faculties of the National University Hermilio Valdizan. The survey technique has been used through two questionnaires, one for each variable, validated by expert judgment and Cronbach's Alpha with favorable indices that gave high reliability. descriptive statistics were used for data analysis, through tables and figures; likewise, inferential statistics for hypothesis testing. The results of the field work showed that the administrative workers of the faculties of the National University Hermilio Valdizan show a performance on a scale of good (56.5%) but not excellent (32.6%); in the same way, the attention to the user in the faculties is in the scales of acceptable (43.5%) and efficient (52.2%). The hypothesis contrasting was done with the independence test through Chi squared, leading to establish that the work performance of the administrative staff and the attention to the user in the faculties of the National University Hermilio Valdizan have a strong association or relationship; Corroborated by the Chi Square value equal to 20.338 and a p-value less than the level of significance $\alpha = 0.05$. It concludes by noting that the work performance of administrative staff significantly influences user service in the faculties of the National University Hermilio Valdizan of Huánuco.

Keywords: Job performance, customer service, customer service, quality of service.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Introducción	viii
CAPÍTULO I: Aspectos básicos del problema de investigación	10
1.1. Fundamentación del problema	10
1.2. Justificación e importancia de la investigación	11
1.3. Viabilidad de la investigación	12
1.4. Formulación del problema	12
1.4.1. Problema general	12
1.4.2. Problemas específicos	12
1.5. Formulación de objetivos	12
1.5.1. Objetivo general	12
1.5.2. Objetivos específicos	13
CAPÍTULO II: Sistema de hipótesis	14
2.1. Formulación de las hipótesis	14
2.1.1. Hipótesis general	14
2.1.2. Hipótesis específicas	14
2.2. Operacionalización de las variables	15
2.3. Definición operacional de las variables	16
CAPÍTULO III: Marco teórico	19
3.1. Antecedentes	19
3.1.1. A nivel internacional	19
3.1.2. A nivel nacional	21
3.1.3. A nivel local	22
3.2. Bases teóricas	24
3.2.1. Desempeño laboral	24
3.2.2. Atención al usuario	27
3.3. Bases conceptuales	34
Proceso documental	34

Trámite documentario	34
Perfil profesional	34
Valores	34
Tecnología de la información y comunicación	34
Trabajo en equipo	35
Relaciones humanas	35
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	36
4.1. Ámbito	36
4.2. Tipo y nivel de investigación	36
4.3. Población y muestra	36
4.3.1. Descripción de la población	36
4.3.2. Muestra y método de muestreo	37
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	38
4.4. Diseño de investigación	38
4.5. Técnicas e instrumentos	39
4.5.1. Técnicas	39
4.5.2. Instrumentos	39
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de Datos	39
4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	40
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	41
4.7. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
5.1. Análisis descriptivo	43
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	64
5.3. Discusión de resultados	77
5.4. Aporte científico de la investigación	79
CONCLUSIONES	80
SUGERENCIAS	81
REFERENCIAS	82
ANEXOS	84

INTRODUCCIÓN

Una organización o institución no tendría razón de ser sin la existencia de personas que intervienen como miembros y como usuarios. En el Perú las organizaciones, cada vez, buscan un mejor posicionamiento, pero un porcentaje muy considerable de ellas aun no implementan con un sistema de gestión de calidad. El sistema de gestión es quien orientará las condiciones básicas de toda organización para una mejor satisfacción del cliente o usuario. El desempeño laboral y la atención al usuario constituyen dos componentes fundamentales en una organización; en la primera se tiene que priorizar el conocimiento del proceso documental, el perfil profesional u oficio que desempeña, las relaciones humanas y el diseño de instrumentos; en la segunda se tiene que enfatizar en las condiciones que se cuenta para la atención presencial, telefónica y virtual, asimismo en el manejo de conflictos y calidad de atención.

En las facultades de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, en algunos casos asignan personal administrativo con perfil intermedio para las funciones que se les confiere, es por ello que el desempeño laboral no es excelente en la mayoría; asimismo, en términos generales la atención a los estudiantes y otros usuarios solo es eficiente a un 52,2%, en el 43,5% es aceptable, pero no suficiente.

Ante esta problemática se realiza la presente investigación titulada “Desempeño laboral del personal administrativo y atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2021”, el cual está constituido por cinco capítulos.

En el primer capítulo, se fundamenta el problema, la justificación, importancia y viabilidad de la investigación; asimismo se formula los problemas y objetivos general y específicos.

En el segundo capítulo se presenta el sistema de hipótesis, asimismo la operacionalización de variables y definición operacional.

En el tercer capítulo se presenta el marco teórico, donde se muestran fuentes importantes que dan consistencia a la investigación en lo que respecta a antecedentes de estudio, bases teóricas y conceptuales.

En el cuarto capítulo, se presentan los aspectos metodológicos de la investigación, se encontrará información sobre el ámbito, tipo y nivel de investigación,

población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos y los aspectos éticos.

En el quinto capítulo, se presenta la sistematización de los resultados del trabajo de campo y su consecuente discusión; asimismo se muestra el análisis descriptivo e inferencial y el aporte científico de la investigación.

Para finalizar se muestran las conclusiones, sugerencias, referencias y anexos relevantes que contribuyen a la credibilidad de la investigación.

En ese sentido se espera que la presente investigación sea útil para los futuros investigadores y para que las autoridades universitarias y los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán tomen decisiones para mejorar el desempeño laboral y la atención al usuario.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

El desarrollo de una sociedad no solo depende del Estado, sino de las instituciones y su personal, además de los ciudadanos que la conforman. El desarrollo de un país depende básicamente de la administración adecuada de los recursos con los que cuenta. Actualmente las instituciones funcionan en base a normas de forma sistematizada, aunque, en nuestro país, en la mayoría de ellas aún no se han implementado modelos de gestión de calidad, lo mismo que conlleva a un manejo de recursos financieros, materiales y humanos de forma endeble. En ese sentido las instituciones funcionan en torno a los recursos humanos (son los que tienen capacidades y competencias) y otros recursos con los que cuenta y genera. Dentro de los recursos humanos el personal que labora (personal administrativo) es el ente fundamental para la atención y su desarrollo. Las instituciones de educación superior tienen un rol importante en el desarrollo de las personas y de la sociedad; una universidad pública o privada enmarcada principalmente en la formación profesional, desarrollo de competencias investigativas y responsabilidad social, es el foco del desarrollo de una sociedad y obviamente funciona con personal administrativo.

Las Universidades públicas generalmente se caracterizan por ser organizaciones tradicionales con modelos burocráticos que afectan mucho la calidad de atención al usuario interno y a la comunidad en general.

Existen situaciones de baja calidad de los servicios a docentes, alumnos, proveedores etc., a la vez, incapacidad para resolver problemas por la presencia de procedimientos administrativos rígidos. Esta situación es también observada por el mismo personal administrativo que ven afectada la calidad de su desempeño laboral. El término calidad se define como “La suma de las propiedades y características de un producto o un servicio que tienen que ver con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada” (Vargas y Aldana, 2007).

En el escenario actual mucho más competitivo las organizaciones deben tener ciertas características si quieren ser exitosas, por ejemplo: optimizar los

procedimientos internos como la simplicidad en los trámites, la desburocratización, la rapidez y prontitud en los plazos de los trámites; aspectos que si son bien gestionados son muy efectivos y aprobados por el usuario o cliente.

En el Perú, principalmente en las universidades públicas el servicio educativo y administrativo no es de gran satisfacción para estudiantes y usuarios en general; y los factores son muchos, en la dimensión educativa no existe un óptimo sistema de control de la planificación curricular del docente, en la parte administrativa se carece de capacitaciones que tengan que ver directamente con el desempeño laboral, cumplimiento de funciones y atención al usuario, asimismo muchas de esas instituciones no cuentan con perfiles para el personal administrativo que labora en los distintos estamentos.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación

Se justifica por la problemática descrita respecto al desempeño laboral y la atención al usuario, donde se encaminará a las instituciones públicas a la reflexión sobre el servicio que brindan a los usuarios.

Al evaluar el desempeño laboral del personal administrativo se determinó los niveles de cumplimiento de sus funciones, lo cual servirá para planificar estrategias que conduzcan a mejorar la labor del referido personal.

Asimismo, se pretendió establecer las características de la atención al usuario y los niveles de satisfacción del mismo; dichos resultados servirán para organizar métodos de entrenamiento y capacitación que logren mejorar ese aspecto.

1.2.2. Importancia

La importancia de la presente investigación radica principalmente en verificar el desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, su incidencia directa en la calidad de atención al usuario y el consecuente nivel de satisfacción. Asimismo, es importante porque permitirá proporcionar a la universidad en mención, herramientas para elevar el referido nivel de calidad del servicio y satisfacción del usuario, los mismos que le brindarán un reconocimiento en la sociedad.

1.3 Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable porque se cuenta con recursos humanos y materiales para su desarrollo. También es viable por la factibilidad de su tratamiento, es decir se tiene accesibilidad en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y acercamiento a las unidades de análisis de la muestra de estudio.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿En qué medida el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?

1.4.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?
- b. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención telefónica en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?
- c. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?
- d. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?
- e. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer en qué medida el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- b. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención telefónica en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco
- c. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco
- d. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- e. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

2.1.2. Hipótesis específicas

- a. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- b. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención telefónica en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- c. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- d. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- e. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

2.2. Operacionalización de las variables

Variables:

- Variable 1: Desempeño laboral
- Variable 2: Atención al usuario

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variab	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Desempeño laboral	Conocimiento del proceso documental	- Redacción de documentos - Trámite de documentos (recepción, registro, entrega de cargo, respuesta) - Organización de archivos
	Perfil profesional o del oficio que desempeña	- Cumplimiento de las funciones que desempeña. - Conocimiento de las TIC - Uso de lenguaje apropiado en la atención - Práctica de valores (responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad). - Capacidad de trabajo en equipo - Toma decisiones
	Relaciones humanas	- Relaciones interpersonales. - Control de estado emocional - Capacidad de diálogo
	Diseño de instrumentos	- Elaboración de instrumentos de gestión - Manejo de instrumentos de gestión
Variable 2 Atención al usuario	Atención presencial	- Acogimiento al usuario desde su ingreso. - Comunicación e interactividad con el usuario (Actitud corporal, expresión oral, escucha activa y asertividad).
	Atención telefónica	- Recepción de llamadas (bienvenida e identificación de unidad, saludo, desarrollo, transferencia de llamada y despedida). - Realización de llamadas (planificación, presentación, desarrollo y despedida).
	Atención virtual	- Revisión de mensajes o documentos. - Respuesta al trámite.
	Manejo de conflictos y quejas	- Emplazar calma. - Manejo de empatía. - Evitar el atosigamiento. - Modo de disculparse.
	Calidad de atención	- Habilidad para ejecutar el servicio que brinda - Disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga. - Consideración, respeto y amabilidad en la atención. - Veracidad y honestidad en la atención.

2.3. Definición operacional de las variables

2.3.1. Definición operacional de desempeño laboral

Desempeño laboral se refiere a la forma de desenvolvimiento y actuación que expresa un trabajador, considerando las tareas y funciones que se le exige, las mismas que le permitirán demostrar su idoneidad. Se medirá a través de una encuesta en base a las siguientes dimensiones: Conocimiento del proceso documental, perfil profesional o del oficio que desempeña, relaciones humanas y diseño de instrumentos.

a) **Definición operacional de conocimiento del proceso documental.**

Conocimiento del proceso documental se refiere al conjunto de operaciones en las que son sometidos los documentos en un área de información. Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: conocimiento de Office, redacción de documentos, tramite de documentos, organización de archivos, utilización del tiempo de forma adecuada para los trámites documentarios.

b) **Definición operacional del perfil profesional o del oficio que desempeña:**

Se refiere al conjunto de habilidades, capacidades y/o competencias que tiene una persona para acceder a un puesto laboral con conocimiento de la profesión u oficio que desempeña-

Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: -conocimiento de las funciones que desempeña, conocimiento de TIC, uso de lenguaje apropiado en la atención, practica valores (responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad), muestra de capacidad de trabajo en equipo y toma decisiones.

c) **Definición operacional relaciones humanas:**

Se refiere al conjunto de interacciones o relaciones entre individuos. Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: muestra de relaciones interpersonales, control de estado emocional y muestra de capacidad de diálogo.

d) **Definición operacional de diseño de instrumentos:**

se refiere al procedimiento que tiene un individuo para elaborar un recurso de recolección de datos. Se medirá a través de una encuesta en

base a los siguientes indicadores: Diseño instrumentos de gestión y manejo de instrumentos de gestión.

2.3.2. Definición operacional de atención al usuario

Atención al usuario se refiere al servicio proporcionado por una entidad a clientes con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Se medirá a través de una encuesta en base a las siguientes dimensiones: Atención presencial, telefónica y virtual, asimismo manejo de conflictos y quejas y calidad de atención.

a) **Definición operacional de atención presencial.**

Se refiere al servicio que se brinda a un usuario con interacción física. Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: acogimiento al usuario desde su ingreso, comunicación e interactividad con el usuario (Actitud corporal, expresión oral, escucha activa y asertividad).

b) **Definición operacional de atención telefónica.**

Se refiere al servicio que se brinda a un usuario mediante comunicación verbal en forma directa a través del servicio de telefonía. Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: recepción de llamadas (bienvenida e identificación de unidad, saludo, desarrollo, transferencia de llamada y despedida) y realización de llamadas (planificación, presentación, desarrollo y despedida).

c) **Definición operacional de atención virtual.**

Se refiere al servicio que se brinda a un usuario mediante un trámite virtual a través de correos electrónicos u otras redes sociales, aunque no necesariamente de forma directa. Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: revisión de mensajes o documentos y respuesta al trámite.

d) **Definición operacional de manejo de conflictos y quejas.**

Se refiere al conjunto de aptitudes que tiene un trabajador de una entidad para afrontar situaciones imprevistas o incómodas del usuario con tendencia a la búsqueda de soluciones. Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: emplazar calma, manejo de empatía, evitar el atosigamiento y modo de disculparse

e) **Definición operacional de calidad de atención.**

Se refiere al conjunto de aptitudes y estrategias para garantizar la satisfacción del cliente. Se medirá a través de una encuesta en base a los siguientes indicadores: -habilidad para ejecutar el servicio que brinda, disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga, consideración, respeto y amabilidad en la atención, asimismo en la veracidad y honestidad en la atención.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. A nivel internacional:

- a. Zans, A. (2017) en su tesis de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, concluye en lo siguiente:
 - El desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.
 - Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar
- b. Domínguez, A. (2014) en su tesis de posgrado de la Universidad de Montemorelos, México: “Inteligencia Emocional y Clima Laboral Como Predictores del Desempeño Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de México”, concluye señalando que Si los directivos logran mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, mantener su motivación enfocada en los objetivos institucionales, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva
- c. Valencia, E. (2014) en su tesis de posgrado de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador: “Influencia de la satisfacción laboral en el

desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American”, concluye en lo siguiente:

- La satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-American, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa.
 - Las encuestas permitieron detectar las inconformidades del personal de la empresa, en relación a la satisfacción laboral, lo que permitió al investigador la elaboración de un plan de mejora de la satisfacción del personal para que contribuya al adecuado desempeño del mismo, que favorezca al desarrollo de actividades, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los empleados de los Laboratorios Ecu – American.
 - El Evaluar el desempeño a través de la satisfacción laboral resulta de interés para la empresa, la misma que tienen como misión esencial brindar servicios con un enfoque integral y absoluta precisión.
- d. Bosa, R. (2016) en su tesis de posgrado de la Universidad Estatal a distancia, Costa Rica: “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”, concluye en lo siguiente:
- La atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo, el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato, ya que pocas veces se contemplan las necesidades emocionales y las realidades de las familias que, de mejorar, facilitarían una mayor interacción con el personal y con sus hijos, aumentando la satisfacción de la atención.
 - No se cuenta con una evaluación de la calidad desde la perspectiva externa de una manera permanente en la UCI-HNN, que permita obtener la percepción del usuario sobre la satisfacción, que permite conocer las expectativas del cliente, y que permite brindar una atención más integral

- e. Jurado, G. (2014) en su tesis de posgrado de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador: “Calidad de la Gestión en el Servicio y Atención AL Cliente para el Mejoramiento de las Operaciones Internas en Restaurantes de Lujo en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito”, concluye en lo siguiente:
- Al realizar el levantamiento de los procesos, la determinación de estándares y el involucramiento con el personal operativo, el investigador pudo observar y determinar los inconvenientes que tiene el restaurante en su administración y operación. El personal es quien pudo proponer la mayor cantidad de soluciones.
 - Los principales factores que impiden al restaurante tener un mejor funcionamiento y crecimiento son: falta de involucramiento de la gerencia en la gestión del restaurante, falta de capacitación del personal y desmotivación, falta de proveedores de materia prima, asimismo las porciones y precios inadecuados de la oferta gastronómica.

3.1.2. A nivel nacional:

- a. Casma, C. (2015) en su tesis de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas Surco – Lima, año 2015”, concluye en lo siguiente:
- La gestión del talento humano por competencias incide positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo.
 - Se debe implementar el modelo basado en gestión del talento humano por competencias que puede ser prevista desde la planificación hasta el control de resultados.
- b. Cuno, E. (2019) en su tesis de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: “El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco”, concluye en lo siguiente:

- La satisfacción laboral de los trabajadores presenta un manejo medianamente adecuado en un 43.30%, es decir los trabajadores se encuentran con regular satisfacción en su centro de trabajo.
 - Los trabajadores tienen un excelente desempeño, en un 66.67%, es decir se encuentran presentan un alto rendimiento laboral.
 - Cada trabajador labora de la mejor manera, sin tomar en cuenta si se siente bien en su puesto de trabajo; esto podría surgir por la necesidad de un puesto de trabajo.
- c. Martínez, L. (2018) en su tesis de posgrado de la Universidad César vallejo, Lima Perú: “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018”, concluye en lo siguiente:
- Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.
 - Existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.
 - Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018.

3.1.3.A nivel local: Por el momento, no he encontrado antecedentes locales.

- a. Pujay, A. (2017) en su tesis de posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco: “Clima laboral y desempeño de los trabajadores del servicio centro quirúrgico del Hospital Ii Pasco - 2017”, concluye en lo siguiente:
- El clima laboral se relaciona de forma significativa y positiva con el desempeño de los trabajadores.
 - El desempeño de los trabajadores en estudio se relaciona de forma significativa y positiva con el clima laboral en las dimensiones retribución y valores colectivos.

- b. Quiñonez, B. (2019) en su tesis de posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco: “Clima organizacional y desempeño laboral de los licenciados (as) en enfermería del C.S. Aparicio Pomares, Huánuco – 2019”, concluye en lo siguiente:
- El desempeño laboral de los Licenciados (as) en Enfermería del Centro de salud Aparicio Pomares 2019 es bueno (84.2%).
 - Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.
 - Existe relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral de los Licenciados (as) en Enfermería.
 - Existe relación la comunicación interpersonal y la eficiencia laboral.
 - Existe relación entre la comunicación interpersonal y la eficacia laboral.
 - Existe relación entre la motivación laboral y la eficiencia.
 - Existe relación entre la motivación laboral y la eficacia.
- c. Jauregui, L. (2020) en su tesis de posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco: “El marketing y su incidencia en el servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Sunafil Huánuco 2018”, concluye en lo siguiente:
- El Marketing incide en el servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral SUNAFIL Huánuco.
 - La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral SUNAFIL Huánuco, no mide el grado de satisfacción de los clientes y usuarios, por lo que existe un desconocimiento de las necesidades del mercado de las preferencias del consumidor.
 - La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral SUNAFIL Huánuco tiene un constante flujo de usuarios, por lo que es necesario que éstos reciban una atención competitiva logrando satisfacer las necesidades del usuario en el ámbito laboral, legal y otros.

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Desempeño laboral

El desempeño laboral es la capacidad de trabajo de un individuo que labora dentro de una organización, en cuanto al cumplimiento, o no, de las responsabilidades y funciones asignadas dentro de la misma, para alcanzar las metas trazadas por la empresa, así como para que logre su desarrollo personal, siempre orientado a un trabajo eficiente y eficaz, con la finalidad de alcanzar su éxito individual y organizacional (Bohórquez, Perez y Caiche, 2020)

Menciona la Teoría de Herzberg respecto a lo cognoscitivo; en el cual se manifiesta que a las personas se sienten motivadas al momento que tienen los objetivos planteados, debido a que se sienten capaces de alcanzarlos teniendo en cuenta que con su esfuerzo recibirán recompensas e incentivos.

Según Chiavenato (2001), el desempeño laboral está representado por el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo realice con eficiencia y eficacia, es decir, que cumpla con las funciones asignadas sin ningún tipo de limitación, más que las derivadas de la empresa, en cuanto a tiempo, recursos, materiales, personal, entre otros.

Se infiere que el desempeño laboral depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2007).

Factores que influyen en el desempeño laboral del personal

De acuerdo a Chiavenato (2000: 359) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran

otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994: 95) “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.”

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. Otros autores coinciden en que el esfuerzo que pone el trabajador en tareas o funciones que le compete marcará su diferencia.

Milkovich y Boudrem definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En ese sentido el desempeño se medirá en función a múltiples criterios. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Conocimiento del proceso documental

Naya, L. y Fernández, L. señalan sobre lo trascendental que es el conocimiento del proceso documental en una organización para el manejo de un gran volumen de documentos y ponerlos accesibles. Es prioritario la organización de la información para que el programa tenga éxito. La

gestión de documentos abarca desde que se elaboran o reciben en las diferentes unidades, hasta que son conservados o eliminados. En ese contexto, la gestión de documentos se inicia desde su conocimiento, elaboración de documentos, trámite, atención y trascendencia para la organización. Las personas encargadas de la gestión documentaria deben estar capacitadas en lo que concierne a la finalidad de los documentos, su respectiva elaboración y gestión, asimismo en organización de archivos. Es decir, el tratamiento coherente que se da a los documentos en una organización desde que se producen o reciben en las diferentes áreas de atención.

Perfil profesional

El perfil profesional está referido a las habilidades, capacidades, competencias, formación profesional y experticia de las personas que realizan atención al cliente. Además de su práctica de valores, y está directamente relacionado con su desempeño.

Relaciones humanas

Díaz, I. (2018) y Arisaca, V. (2016) manifiestan que las relaciones humanas o relaciones interpersonales están enmarcadas en la comunicación, el trato entre compañeros de trabajo y la interacción con el cliente; estos aspectos están relacionados directamente con el desempeño laboral y profesional, asimismo con la calidad de trabajo que realiza cada miembro de la organización. Es necesario reincidir, que la comunicación es el elemento fundamental en las relaciones interpersonales, los mismos que direccionarán un desempeño laboral óptimo y de calidad y permitirán un clima favorable con los miembros de la organización y clientes.

Diseño de instrumentos

El diseño de instrumentos de gestión está acorde al conocimiento de su elaboración y fines, asimismo de las normas de la organización y del impacto en los clientes y sociedad. En ese contexto los documentos normativos son necesarios para una apropiada gestión de procesos y ofrecer un servicio de calidad de acuerdo a los estándares de la normatividad.

Rivera, M. (2017) da entrever que estos documentos son procesados en forma rigurosa y sirven para tomar decisiones identificando necesidades y fortalezas de manera participativa y organizada. La gestión es normativa en las instituciones educativas públicas, prevista en los lineamientos de política que busca desarrollar acciones beneficiosas para la sociedad, en este sentido las instituciones están obligadas a contar con los instrumentos de gestión que son necesarios para realizar una adecuada gestión de los procesos y brindar un servicio acorde con los estándares establecidos en el marco de una buena calidad educativa.

Atención presencial al usuario

Desde tiempos remotos la atención presencial al usuario significó más acercamiento a la veracidad mutua entre la organización y el usuario. Se refiere al servicio que brinda una organización al cliente, a través de sus trabajadores quienes están debidamente capacitados en este proceso; deben acoger al usuario desde su ingreso, mostrar un porte corporal apropiado para la interactividad, mostrar un lenguaje idóneo enmarcado en respeto y buen trato, asimismo tener la capacidad de escucha y práctica de la empatía y asertividad.

Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020) manifiestan que la atención al cliente es un servicio que proporcionan las instituciones para comunicarse directamente con ellos. La atención presencial en las oficinas es la más común, implica un trato directo y muchas personas prefieren asistir personalmente para realizar sus trámites o resolver sus dudas y reclamos. Entre las principales causas de insatisfacción de un cliente se cuenta un servicio poco profesional, haber tratado mal a un cliente, un mero número y no como una persona, el servicio no se llevó a cabo de buena manera, en el primer servicio se prestó con pésimos resultados, no se resolvió su inquietud, se lo trató mal educadamente, lo cual genera desconfianza.

3.2.2 Atención al usuario

La atención al usuario es sinónimo de atención al cliente; es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer

las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios.

Si examinamos los enfoques modernos que se dan en las diferentes organizaciones, podemos apreciar que para tener éxito en la atención al cliente, existen varios elementos que la empresa debe tener muy en cuenta, como son el liderazgo, eficiencia en sus operaciones, capital humano, cultura organizacional y esta última debe estar bien definida para que sus integrantes tengan claro la misión y visión de la empresa, de esta forma los trabajadores al sentirse identificados y parte de la misma, estarán motivados a realizar sus actividades, con calidad y esto influye positivamente en la atención a sus clientes, tanto los internos como externos.

Los aspectos más importantes para lograr competitividad, es identificar las posibles fallas en el sistema de atención al cliente, mejorar continuamente los procesos y controlar su ejecución de la manera más eficiente posible, además de evaluar la capacidad de su capital humano. Un plan estratégico de capital humano bien diseñado tendrá como resultados una excelente atención al cliente, con miras al logro del objetivo corporativo.

Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector, según el entorno económico, social y político del país y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el capital humano que está en contacto directo con el cliente debe tener la formación y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes.

Está comprobado que más del 20% de las personas que desisten de comprar un producto o servicio, lo hacen debido a fallas de información o de la atención no adecuada cuando se interrelacionan con el capital humano encargado de atender y motivar a los clientes o compradores.

Es necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, información veraz, concreta y precisa, con un nivel de atención adecuado para que los clientes que recibe la información, no solo tengan una idea de un producto, sino además de la calidad del capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial.

El éxito de una organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Si la empresa no satisface las necesidades de sus clientes tendrá una trayectoria muy corta. Todo el esfuerzo debe orientarse hacia el cliente, ya que él, es el verdadero motivador e impulsador de todas las actividades de la empresa. Los compradores son exigentes cada día más y tienen un gran poder de decisión en el mercado, si no existe un buen servicio y un producto de excelente calidad, estos no regresaran a comprar.

Actualmente la situación ha variado en forma dramática. La saturación de los mercados y la presión de la oferta de bienes, y servicios obliga a las empresas a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a los clientes escurridizos que no mantienen fidelidad ni con las marcas ni con las empresas. El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a sus clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Los diez mandamientos de la atención al cliente:

1. El cliente por encima de todo; es al cliente a quien debemos tener presente en todo momento.
2. No hay nada imposible cuando se quiere, muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, pero con un poco de esfuerzo, se puede lograr lo que él desea.
3. Cumplir todo lo que se prometa, el cliente debe sentirse confiado y esto depende de la credibilidad de la información que recibe y de quien se la transmite.
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado y esto se logra conociendo muy bien a los clientes, concentrando toda la atención a sus necesidades y deseos.
5. Para el cliente la empresa marca la diferencia, el capital humano que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden lograr que estos regresen o que jamás quiera volver.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo, puede que todo funcione a la perfección, pero que pasa si se falla en la fecha de entrega, la calidad

del producto, entre otros detalles del cierre de la venta, todo se va al piso.

7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, el capital humano debe estar orientado a logro de las ventas y capacitado para ello, conocer los productos, sus bondades y hasta sus desventajas, mantenerlos motivados, si estos factores no están cubiertos, la empresa no puede pretender satisfacer a los clientes, es por ello que las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente, la verdad es que son los clientes quienes, califican la atención recibida, si es buena vuelven o de lo contrario no regresan.
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, si se logra alcanzar los objetivos propuestos de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevas metas, actualización, ya que la competencia no da tregua.
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo, todas las personas de la organización deben estar alineadas a satisfacer al cliente.

Delgado de Smith (2008: 41) señala “Que las organizaciones a través de los años han venido trabajando sobre la marcha para la obtención de calidad en todos sus procesos, generando planes y estrategias para la consecución de sus objetivos. Esto ha hecho que dentro del concepto de calidad surja la idea concebida como calidad de servicio, que es parte del proceso de mejoramiento continuo, pero tiene su orientación directa hacia la satisfacción del cliente”.

El talento es un factor clave para una mejor atención y servicio al cliente. Asimismo, atraer y retener individuos altamente preparados académicamente, con competencias laborales y con experiencia en el mercado, constituye actualmente el principal desafío de las empresas. Pero la atención al cliente no es un tema nuevo, actualmente existen más expectativas por mejorarlo con la finalidad de lograr un servicio de calidad teniendo en cuenta la eficacia, la eficiencia y la efectividad para lograr la excelencia.

Atención presencial al usuario

Desde tiempos remotos la atención presencial al usuario significó más acercamiento a la veracidad mutua entre la organización y el usuario. Se refiere al servicio que brinda una organización al cliente, a través de sus trabajadores quienes están debidamente capacitados en este proceso; deben acoger al usuario desde su ingreso, mostrar un porte corporal apropiado para la interactividad, mostrar un lenguaje idóneo enmarcado en respeto y buen trato, asimismo tener la capacidad de escucha y práctica de la empatía y asertividad.

Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020) manifiestan que la atención al cliente es un servicio que proporcionan las instituciones para comunicarse directamente con ellos. La atención presencial en las oficinas es la más común, implica un trato directo y muchas personas prefieren asistir personalmente para realizar sus trámites o resolver sus dudas y reclamos. Entre las principales causas de insatisfacción de un cliente se cuenta un servicio poco profesional, haber tratado mal a un cliente, un mero número y no como una persona, el servicio no se llevó a cabo de buena manera, en el primer servicio se prestó con pésimos resultados, no se resolvió su inquietud, se lo trató mal educadamente, lo cual genera desconfianza.

Atención telefónica

La atención vía telefónica al el cliente es la comunicación no presencial que tiene consecuencias favorables y desfavorables, el trabajador puede apoyar a dar trámite documentario a usuarios que tienen dificultades de acceso a la institución, ya sea por motivos de distancia, tiempo, de salud, entre otras situaciones que impiden su acercamiento presencial; sin embargo también se corre el riesgo de tener comunicación con terceros, que aleja de las verdaderas intenciones del trámite o en su defecto hacer uso y abuso de las llamadas telefónicas. Muchas instituciones ofrecen líneas gratuitas, es un aspecto muy generoso y que no genera molestia en los clientes.

Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020) manifiestan que En la entrevista telefónica la voz es la imagen de nuestra persona, por lo que la

atención al cliente debe guardar una comunicación de mayor formalidad, con mensajes sencillos y breves en los que las expresiones y las palabras son elementos clave.

Atención virtual

Actualmente la atención virtual es una tendencia, a partir del confinamiento de la población por la pandemia de la COVID – 19. El gran porcentaje de las organizaciones implementaron plataformas, redes sociales o medios virtuales para la atención al usuario en mérito a la prevención de contagio. Sin embargo, los niveles de satisfacción del usuario se han reducido por lo incierto que es, en cuanto al tiempo incierto de respuesta de los trámites realizados o a la viabilización oportuna; siendo más marcada esta situación en instituciones públicas.

Hernández, C., Urdaneta, Y. (2012) señalan que la atención virtual es la comunicación con el cliente mediante una página web, correo electrónico y redes sociales, también para resolver dudas, proporcionar información, reclamos o sugerencias.

Manejo de conflictos y quejas

Los conflictos y quejas son permanentes en las instituciones, más aún las quejas por mala atención y demora en la viabilización de trámites. Existe una organización como INDECOPI quién regula los reclamos por un bien adquirido, servicio contratado o servicio de atención al ciudadano; sin embargo, esta instancia no resuelve los referidos reclamos oportunamente, debe ser por los innumerables casos que le llegan a diario y por falta de un mejor sistema para la atención al usuario.

Gonzales, O. (2017) manifiesta que el manejo de conflictos y quejas se relaciona con la gestión del trabajador que tiene contacto con el cliente, para brindarle asesoramiento y soluciones a sus reclamos, que terminen en una satisfacción. Lo que diferencia a un trabajador de otro, en lo que respecta al manejo de reclamos, es el trato brindado a los clientes, conocer sus expectativas y necesidades.

Calidad de atención

En una organización el éxito radica en la calidad de atención; los que gerencian deben preocuparse en implementar un sistema de gestión de calidad con procesos intrínsecos a la institución. Un sistema de gestión abarca todos los procesos para una atención de calidad y el acercamiento a la excelencia.

Blanco, M. y Lobato, F. (2010) manifiestan que una calidad de atención significa que el servicio prestado fue muy bueno; los resultados fueron muy bien apreciados por el cliente; se resolvieron sus dudas o inquietudes y el trato fue de una manera muy educada, conllevando a que el cliente adquiriera confianza en la institución. De la calidad de atención al cliente, este se forma una imagen de la institución, más allá si la atención o el producto es bueno, o es útil. Es necesario que el cliente perciba la calidad en el servicio que recibe. Asimismo, para que un servicio sea de calidad no basta con que se preste de acuerdo a un estándar objetivo, es preciso que el cliente perciba la calidad en el servicio que recibe.

Ahora bien, esa calidad debe ser percibida por el cliente, y para que así sea, en el servicio de atención al cliente han de darse unos requisitos mínimos, que son:

- Información: El cliente debe ser informado de forma clara en todo momento de todo aquello concerniente a su relación con la empresa.
- Facilidad de acceso: Es preciso abrir todos los canales de comunicación posibles para que el cliente acceda al servicio de atención al cliente, de forma que cualquier duda, sugerencia o queja pueda ser comunicada de forma rápida y eficiente.
- Trato amable: El cliente debe ser atendido siempre con amabilidad y corrección, como ya se ha dicho antes un cliente que acude al servicio de atención al cliente suele ser un cliente irritado.
- Motivación: El cliente debe tener motivos para dedicar su tiempo a comunicarse con el servicio de atención al cliente, y estos motivos se basan en la probabilidad de que sea atendido en tiempo y forma adecuados.

Cuando el cliente percibe que estos requisitos se cumplen, es muy probable que su confianza en la empresa aumente y con ello la posibilidad de fidelización.

La calidad no es un valor absoluto ya que las características y aspectos de cada producto son diferentes, y además algunos de ellos son subjetivos. Asimismo, esta calidad está sujeta a las restricciones de la aptitud del producto o servicio para satisfacer una necesidad concreta, por lo que los elementos que no sean necesarios para la satisfacción de esa necesidad no incorporan calidad.

Toda política de atención al cliente debe enfocarse en el conocimiento profundo de las expectativas y necesidades del cliente para poder satisfacerlas, teniendo como meta la fidelización.

La comunicación, la escucha activa, la aceptación de la diversidad, el lenguaje corporal, el contacto visual, la viabilización del trámite o servicio son algunos aspectos claves de la atención de calidad.

3.3. Bases conceptuales

- **Proceso documental:** Conjunto de acciones a que son sometidos los documentos en un área de información, los mismos que deben terminar en la solución o respuesta al trámite.
- **Trámite documentario:** Proceso en el cual se tiene el control de la ubicación física o virtual de la documentación para dar viabilidad al requerimiento del usuario. Este proceso implica la recepción, el registro, la entrega del cargo y la respuesta del requerimiento o necesidad del usuario.
- **Perfil profesional:** conjunto de competencias, técnicas y métodos que permiten a trabajador social acceder a una organización concreta.
- **Valores:** Conjunto de cualidades y atributos que tiene una persona y que los hace ser apreciados o considerados.
- **Tecnología de la información y comunicación:** Conjunto de conocimientos y herramientas relacionadas con el consumo y la transmisión de información que experimenta el ser humano, más aún con la aparición de internet.

- **Trabajo en equipo:** esfuerzo común realizado por un grupo de personas para concretar un proyecto. Cada miembro debe aportar para que el producto sea más significativo.
- **Relaciones humanas:** Vínculos físicos o emocionales que se generan entre dos o más individuos a través de formas de comunicación.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

La presente investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, ubicada en el distrito de Pillcomarca, provincia y región de Huánuco (Perú). Huánuco, capital de provincia y región del mismo nombre se ubica en la zona centro oriental del Perú a 1912 m.s.n.m. en la región natural Yunga Fluvial 1000-2500 m.s.n.m. Se ubica a $9^{\circ}55'46''$ de Latitud Sur y $76^{\circ}14'23''$ de Longitud Oeste, Su fundación fue el 15 de agosto de 1539.

4.2. Tipo y nivel de investigación.

Tipo de investigación

La presente investigación es aplicada. Sergio Carrasco Diaz (2009: 43) “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”

Nivel de investigación

La presente investigación, por su naturaleza de estudio, se encuentra en el nivel explicativo. Una investigación en el alcance explicativo “se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

4.3. Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población de estudio estuvo conformada por 55 trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, sede central Huánuco.

Tabla 1

Población de estudio

Facultad	Número de trabajadores administrativos
1. Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo	03
2. Facultad de Ciencias Agrarias	05
3. Facultad de Ciencias de la Educación	06
4. Facultad de Ciencias Contables y Financieras	03
5. Facultad de Ciencias Sociales	04
6. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	02
7. Facultad de Enfermería	04
8. Facultad de Obstetricia	02
9. Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	04
10. Facultad de Economía	03
11. Facultad de Psicología	03
12. Facultad de Medicina	05
13. Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura	04
14. Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas	07
TOTAL	55

Fuente: Unidad de Recurso Humanos

4.3.2 Muestra y método de muestreo

La muestra de estudio estuvo conformada por trabajadores administrativos que hacen un total de 46.

El tamaño de la muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico intencionado.

Según Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2010, 176): “En las muestras no probabilísticas, la elección de la muestra no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”

Tabla 2

Muestra de estudio

Facultad	Número de trabajadores administrativos
1. Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo	04
2. Facultad de Ciencias Agrarias	02
3. Facultad de Ciencias de la Educación	04
4. Facultad de Ciencias Contables y Financieras	04
5. Facultad de Ciencias Sociales	02
6. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	03
7. Facultad de Enfermería	03
8. Facultad de Obstetricia	04
9. Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	06
10. Facultad de Economía	03
11. Facultad de Psicología	03
12. Facultad de Medicina	05
13. Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura	02
14. Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas	03
TOTAL	46

Fuente: Unidad de Recurso Humanos

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión:

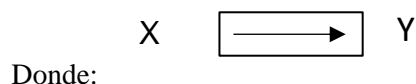
Teniendo en cuenta los criterios de inclusión se esperó contar con todo el personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán nombrados y contratados, pero no todos participaron.

Se excluyó a los trabajadores administrativos que están restringidos de asistir a sus labores por licencia de salud o limitados por ser personas vulnerables frente a la emergencia sanitaria por la COVID-19, si continuara durante la aplicación de los instrumentos correspondientes

4.4. Diseño de investigación


El diseño de la presente investigación es el correlacional causal, porque describen relaciones entre dos variables en un momento determinado en función de la relación causa-efecto (Hernández Sampieri p. 154).

Esquema del diseño de investigación:



X : Desempeño laboral

Y : Atención al usuario

 : Correlación entre V1 y V2

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas.

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Munch, L. y Ángeles, E. (2017, p.72) manifiestan que la encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra mediante el uso del cuestionario. La recopilación de información se realiza mediante preguntas que miden los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos de las variables

4.5.2. Instrumentos.

El instrumento que se aplicó para el desarrollo de la presente investigación es el cuestionario que se administrará de forma virtual a través del formulario de Google Drive. “El cuestionario es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar” (Munch, L. y Ángeles, E. 2017, p.73).

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos.

La validación de los instrumentos para la recolección de datos se realizó por juicio de expertos, cinco profesionales con grado de maestro o superior conocedores de las variables de estudio. Estos expertos juzgaron cualitativamente la “bondad” de los ítems del instrumento, en términos de:

- ✓ *Relevancia.*
- ✓ *Coherencia.*
- ✓ *Suficiencia.*
- ✓ *Claridad.*

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.

La confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos se hizo con Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 15 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de otras áreas administrativas, pero que estén relacionadas con la atención al usuario.

La fórmula para la confiabilidad de los instrumentos por Alfa de Cronbach es la siguiente:

a) Alfa de Cronbach mediante varianza de ítems

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

k = Número de Ítems

Vi = Varianza de cada Ítem

Vt = Varianza total

Estadísticas de fiabilidad cuestionario de variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	15

Estadísticas de fiabilidad cuestionario de variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	15

El análisis del referido procedimiento se hizo con el aplicativo SPSS, resultando, para la variable desempeño laboral un coeficiente de 0,931 y para la variable atención al usuario de 0,874. Estos valores permitieron señalar que los instrumentos tienen consistencia interna, por tanto, se afirma que son confiables.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

4.6.1. Técnicas para el procesamiento de datos

- a. La revisión y consistenciación de la información:** Este procedimiento consistió básicamente en revisar los datos contenidos en los instrumentos de recolección de datos, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios. En esta secuencia se puede dar cabida a un crítico o analista con la finalidad de sugerir cómo dar consistencia a los datos y a su posterior sistematización.
- b. Clasificación de la información:** Se desarrolló con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables de estudio, asimismo de sus dimensiones.
- c. La codificación y tabulación:** La codificación es el procedimiento en el que se forma un conjunto de símbolos o códigos que permitieron mejor viabilidad a la tabulación de datos, generalmente se efectúa con números o letras. Esta tabulación se realiza, aplicando programas, aplicativos o paquetes estadísticos de sistema computarizado como el Microsoft Excel, SPSS, Minitab, Stat, entre otros.

4.6.2. Técnicas para el análisis de datos

a. Estadística descriptiva para cada variable

La estadística descriptiva permitió sistematizar los datos mediante distribución de frecuencias absoluta, relativa, porcentual e incluso con frecuencias acumuladas. Estas frecuencias permitieron hacer un buen análisis e interpretación de los datos.

b. Estadística inferencial para cada variable

La estadística inferencial fue imprescindible en esta investigación, en razón de que permitió contrastar la hipótesis planteada y la consecuente toma de decisiones. Para la prueba de hipótesis se hizo una prueba no paramétrica mediante la prueba de independencia con Chi Cuadrado.

4.7. Aspectos éticos

El presente trabajo se enmarcó en principios éticos; se tuvo el consentimiento de los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán para la aplicación del instrumento de investigación, asimismo se hizo la sistematización estadística sin modificación alguna de los datos recolectados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

El análisis descriptivo de la sistematización de los datos es fundamental en una investigación cuantitativa. El referido análisis se presenta en tablas de frecuencia y figuras estadísticas, asimismo en la prueba de hipótesis; en este caso se optó por una prueba no paramétrica mediante la contrastación de independencia a través de la distribución Chi Cuadrado.

A continuación, se expresa las escalas de medición de los ítems considerados en los instrumentos, asimismo de las variables y sus dimensiones:

Tabla 03

Escalas de medición para ítems de las variables

Escala cualitativa	Valoración
Nunca/nadie	1
Escasamente/unos cuantos	2
Mayormente/la mayoría	3
Siempre/todos	4

Tabla 04

Escalas que establecen el nivel de desempeño docente

Escala cuantitativa	Escala cualitativa	
	Variable 1 y dimensiones	Variable 2 y dimensiones
1	Insuficiente	Deficiente
2	Regular	Poco aceptable
3	Bueno (a)	Aceptable
4	Excelente	Eficiente

13	Ciencias de la Educación	Contratado	20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4
14	Ciencias Sociales	Contratado	7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
15	Ciencias de la Educación	Nombrado	7	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
16	Medicina Veterinaria y Zootecnia	Nombrado	26	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3
17	Enfermería	Contratado	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3
18	Derecho y Ciencias Políticas	Contratado	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	Ciencias Administrativas y Turismo	Nombrado	20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
20	Economía	Nombrado	20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	Ingeniería Civil y Arquitectura	Nombrado	30	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
22	Ciencias Administrativas y Turismo	Contratado	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3
23	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Nombrado	32	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
24	Ingeniería Civil y Arquitectura	Nombrado	32	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	Obstetricia	Contratado	8	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3
26	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Contratado	14	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
27	Psicología	Contratado	14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
28	Economía	Nombrado	16	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Ciencias Agrarias	Contratado	20	2	3	3	3	2	1	4	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	1	2
30	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Contratado	9	4	4	3	4	3	4	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	2	3	3
31	Obstetricia	Contratado	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3

13	Ciencias de la Educación	Contratado	20	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
14	Ciencias Sociales	Contratado	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
15	Ciencias de la Educación	Nombrado	7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
16	Medicina Veterinaria y Zootecnia	Nombrado	26	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17	Enfermería	Contratado	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1
18	Derecho y Ciencias Políticas	Contratado	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
19	Ciencias Administrativas y Turismo	Nombrado	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
20	Economía	Nombrado	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4
21	Ingeniería Civil y Arquitectura	Nombrado	30	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
22	Ciencias Administrativas y Turismo	Contratado	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
23	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Nombrado	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	Ingeniería Civil y Arquitectura	Nombrado	32	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
25	Obstetricia	Contratado	8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
26	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Contratado	14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	3
27	Psicología	Contratado	14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3
28	Economía	Nombrado	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	Ciencias Agrarias	Contratado	20	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3
30	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Contratado	9	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4

5.1.2 Información general de los trabajadores según facultades donde laboran

Tabla 7

Trabajadores administrativos según facultad donde labora

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ciencias Administrativas y Turismo	4	8,7
	Ciencias Agrarias	2	4,3
	Ciencias Contables y Financieras	4	8,7
	Ciencias de la Educación	4	8,7
	Ciencias Sociales	2	4,3
	Derecho y Ciencias Políticas	3	6,5
	Economía	3	6,5
	Enfermería	3	6,5
	Ingeniería Civil y Arquitectura	2	4,3
	Ingeniería Industrial y de Sistemas	3	6,5
	Medicina	3	6,5
	Medicina Veterinaria y Zootecnia	6	13,0
	Obstetricia	4	8,7
	Psicología	3	6,5
	Total	46	100,0

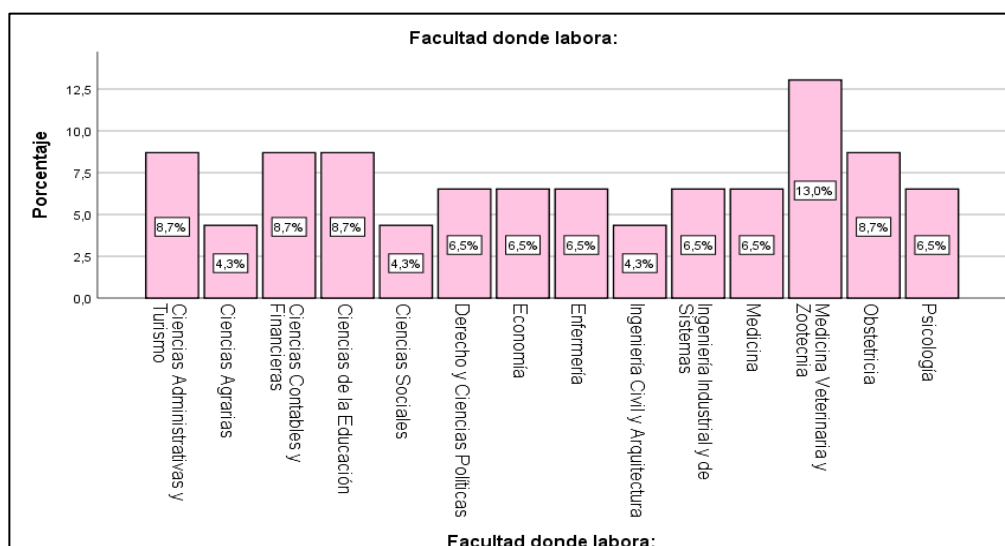


Figura 1. *Trabajadores administrativos según facultad donde labora*

Tabla 8*Trabajadores administrativos según condición laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Contratado	27	58,7
	Nombrado	19	41,3
	Total	46	100,0

Nota: la mayoría de los trabajadores administrativos de las facultades son contratados (58,7%)

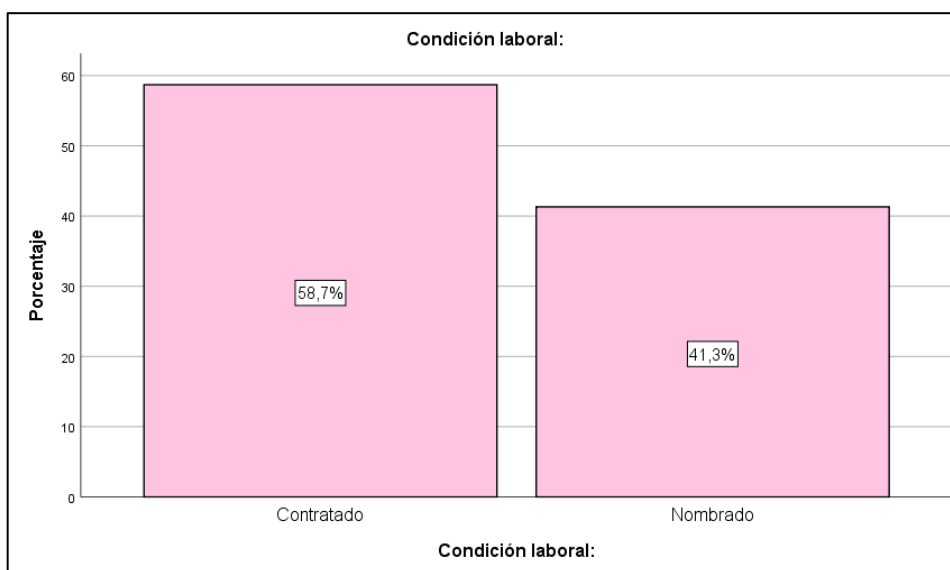
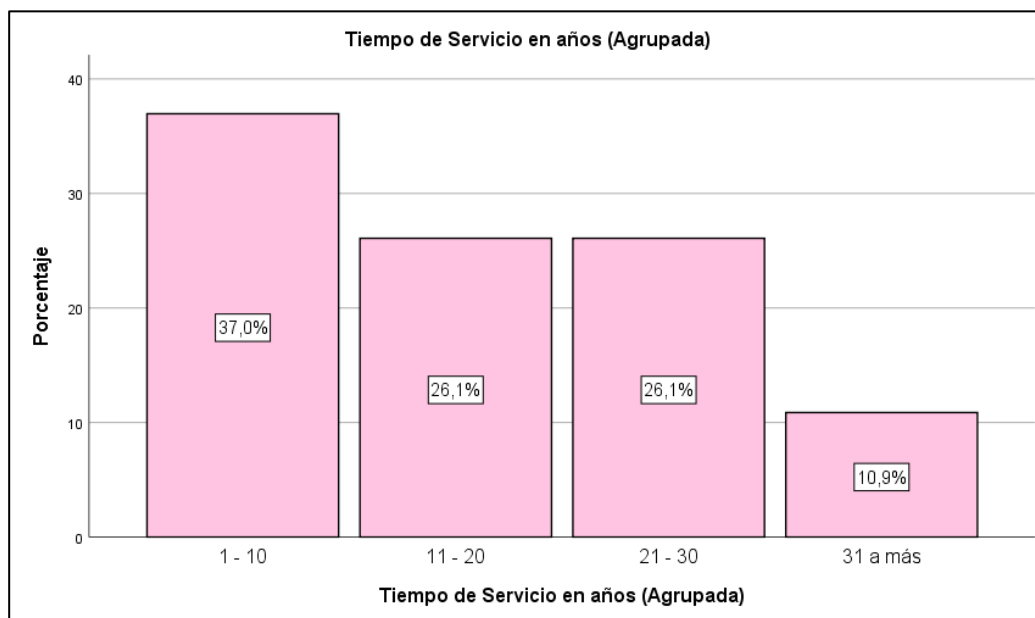
**Figura 2.** *Trabajadores administrativos según condición laboral*

Tabla 9*Trabajadores administrativos según tiempo de servicio (In años)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 - 10	17	37,0
	11 - 20	12	26,1
	21 - 30	12	26,1
	31 a más	5	10,9
	Total	46	100,0

Nota: se observa que el 37,0% se los trabajadores tienen de 1 a 10 años trabajando y el 26,1% de 11 a 20 años y de 21 a más años representan el 37 % acumulado

**Figura 3.** *Trabajadores administrativos según tiempo de servicio*

5.1.3 Resultados sobre la variable 1: Desempeño laboral

A. Resultados generales sobre la variable 1

Tabla 10

Resultados generales sobre la variable desempeño laboral

Escala de medición		f _i	%
Insuficiente	1	0	0
Regular	2	5	10,9
Bueno	3	26	56,5
Excelente	4	15	32,6
Total		46	100%

Fuente: Encuesta

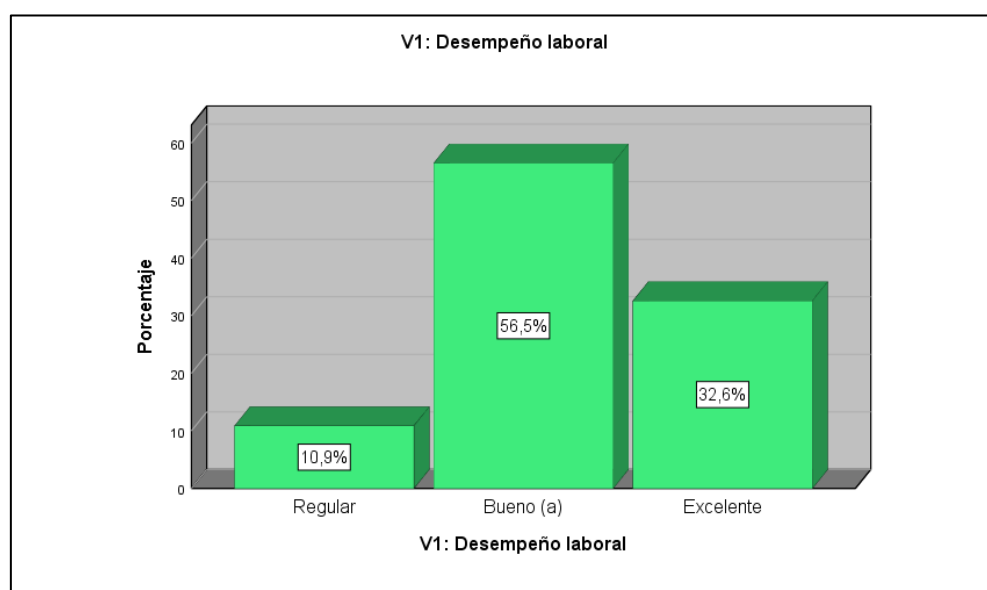


Figura 4. *Resultados generales sobre la variable desempeño laboral*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable desempeño laboral. Se observa que el 32% se ubicaron en un nivel de desempeño **excelente**, el 56% en **bueno**, el 10,9% en **regular** y ninguno en **insuficiente**. En síntesis el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles apropiados, en lo que respecta al conocimiento del proceso documental, perfil profesional o del oficio que desempeña, relaciones humanas y diseño de instrumentos.

B. Resultados generales sobre la dimensión 1: Conocimiento del proceso documental.

Tabla 11

Resultados generales sobre la dimensión 1: Conocimiento del proceso documental

Escala de medición		f _i	%
Insuficiente	1	1	2,2
Regular	2	2	4,3
Bueno	3	16	34,8
Excelente	4	27	58,7
Total		46	100%

Fuente: Encuesta

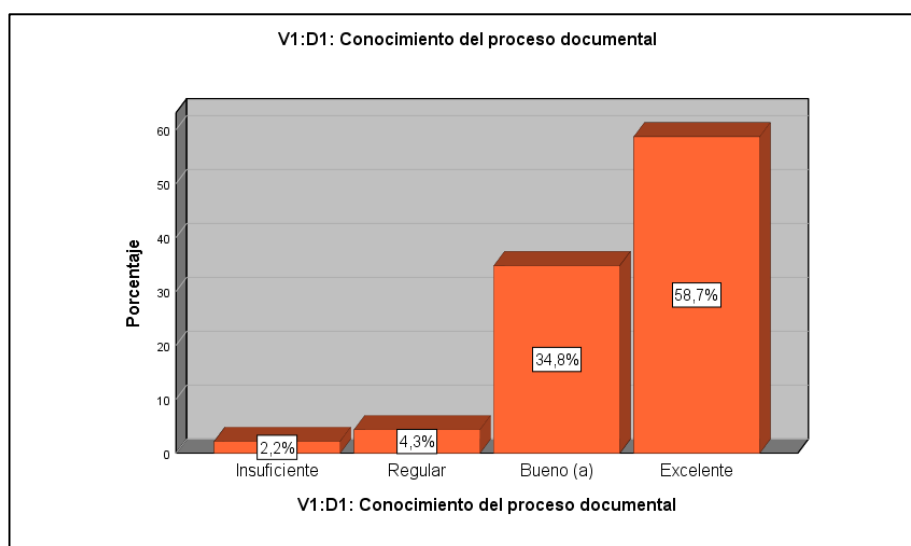


Figura 5. *Resultados generales sobre la dimensión 1: Conocimiento del proceso documental*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable desempeño laboral en la dimensión conocimiento del proceso documental. Se observa que el 58,7% se ubicaron en un nivel **excelente**, el 34,8% en **bueno**, el 4,3% en **regular** y el 2,2% en **insuficiente**. En síntesis el conocimiento del proceso documental de los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles apropiados, en lo que respecta a la redacción de documentos, trámite de documentos (recepción, registro, entrega de cargo, respuesta) y organización de archivos.

C. Resultados generales sobre la dimensión 2: Perfil profesional o del oficio que desempeña

Tabla 12

Resultados generales sobre la dimensión 2: Perfil profesional o del oficio que desempeña

Escala de medición		fi	%
Insuficiente	1	0	0
Regular	2	3	6,5
Bueno	3	28	60,9
Excelente	4	15	32,6
Total		46	100%

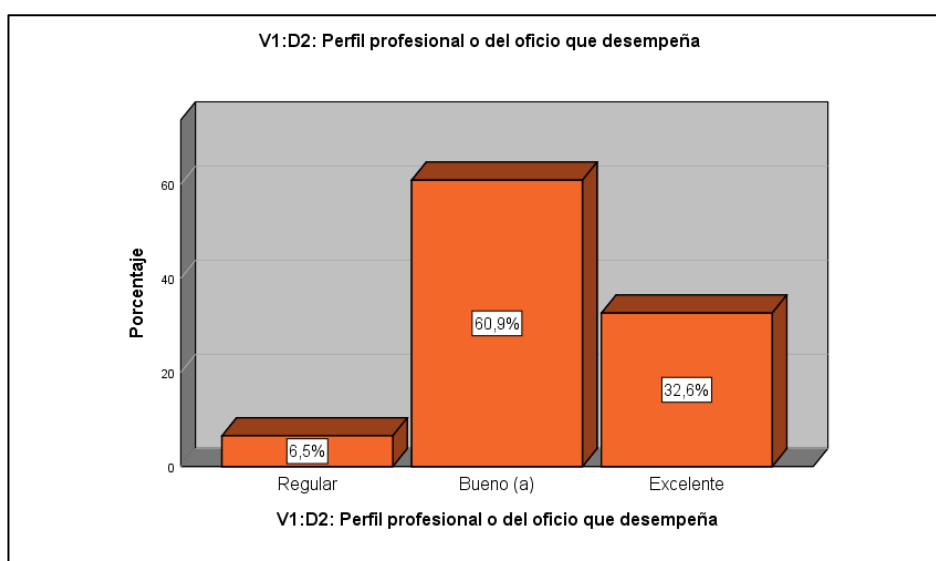


Figura 6. *Resultados generales sobre la dimensión 2: Perfil profesional o del oficio que desempeña*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable desempeño laboral en la dimensión perfil profesional o del oficio que desempeña. Se observa que el 32,6% se ubicaron en un nivel **excelente**, el 60,9% en **bueno**, el 6,5% en **regular** y ninguno en **insuficiente**. En síntesis el perfil profesional o el oficio que desempeñan de los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles apropiados, en lo que respecta al cumplimiento de las funciones que desempeña, conocimiento de las TIC, uso de lenguaje apropiado en la atención, práctica de valores (responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad), capacidad de trabajo en equipo y toma decisiones.

D. Resultados generales sobre la dimensión 3: Relaciones humanas.

Tabla 13

Resultados generales sobre la dimensión 3: Relaciones humanas

Escala de medición		fi	%
Insuficiente	1	1	2,2
Regular	2	8	17,4
Bueno	3	31	67,4
Excelente	4	6	13,0
Total		46	100%

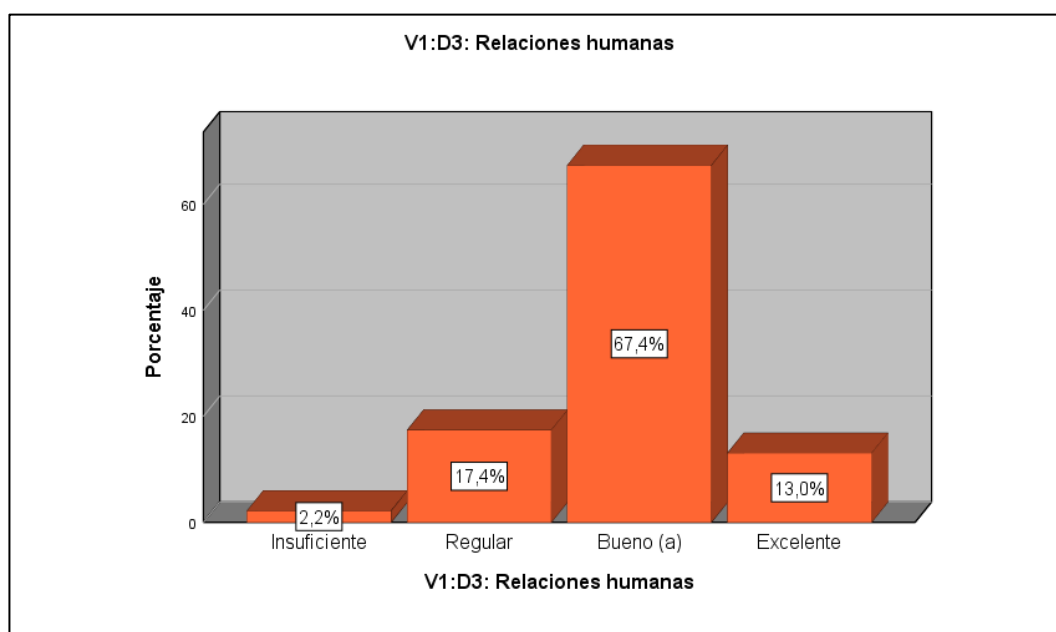


Figura 7. *Resultados generales sobre la dimensión 3: Relaciones humanas*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable desempeño laboral en la dimensión relaciones humanas. Se observa que el 13,0% se ubicaron en un nivel **excelente**, el 67,4% en **bueno**, el 17,4% en **regular** y el 2,2% en **insuficiente**. En síntesis las relaciones humanas que muestran los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles aceptables, en lo que respecta a las relaciones interpersonales, control de estado emocional y capacidad de diálogo.

E. Resultados generales sobre la dimensión 4: Diseño de instrumentos.

Tabla 14

Resultados generales sobre la dimensión 4: Diseño de instrumentos

Escala de medición		f _i	%
Insuficiente	1	1	2,2
Regular	2	13	28,3
Bueno	3	23	50,0
Excelente	4	9	19,6
Total		46	*100%

* El programa SPSS por acumulación de decimales no llegó exactamente al 100%

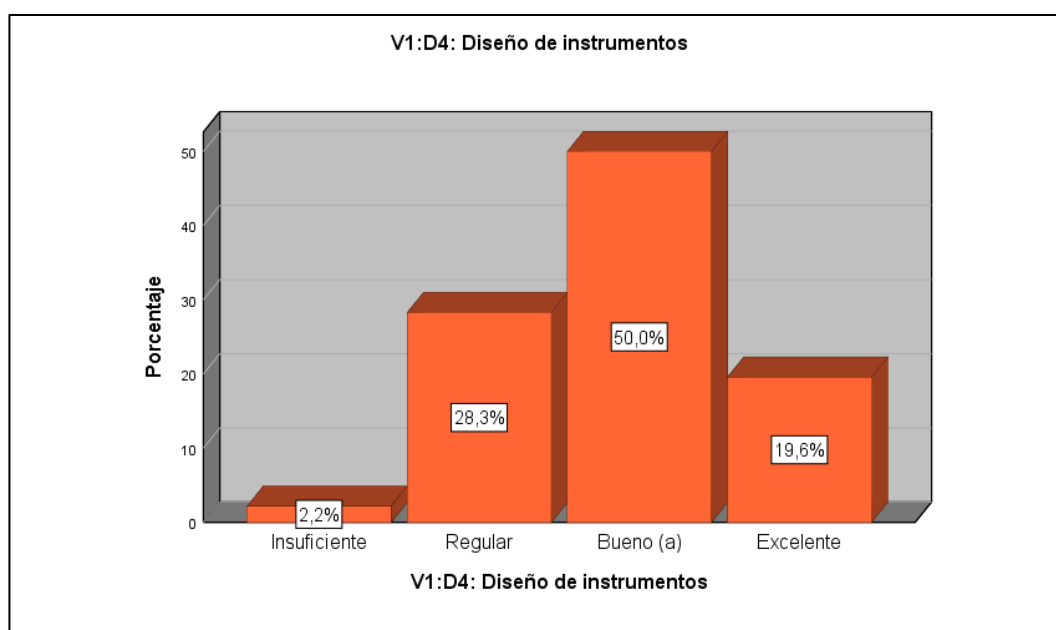


Figura 8. *Resultados generales sobre la dimensión 4: Diseño de instrumentos*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable desempeño laboral en la dimensión diseño de instrumentos. Se observa que el 19,6% se ubicaron en un nivel **excelente**, el 50,0% en **bueno**, el 28,3% en **regular** y el 2,2% en **insuficiente**. En síntesis la capacidad de diseño de instrumentos que muestran los trabajadores administrativos de las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles aceptables, en lo que respecta a la elaboración y manejo de instrumentos de gestión.

F. Resultados generales sobre la variable 2: Atención al usuario

Tabla 15

Resultados generales sobre la variable 2: Atención al usuario

Escala de medición		f _i	%
Deficiente	1	0	0
Poco aceptable	2	2	4,3
Aceptable	3	20	43,5
Eficiente	4	24	52,2
Total		46	100%

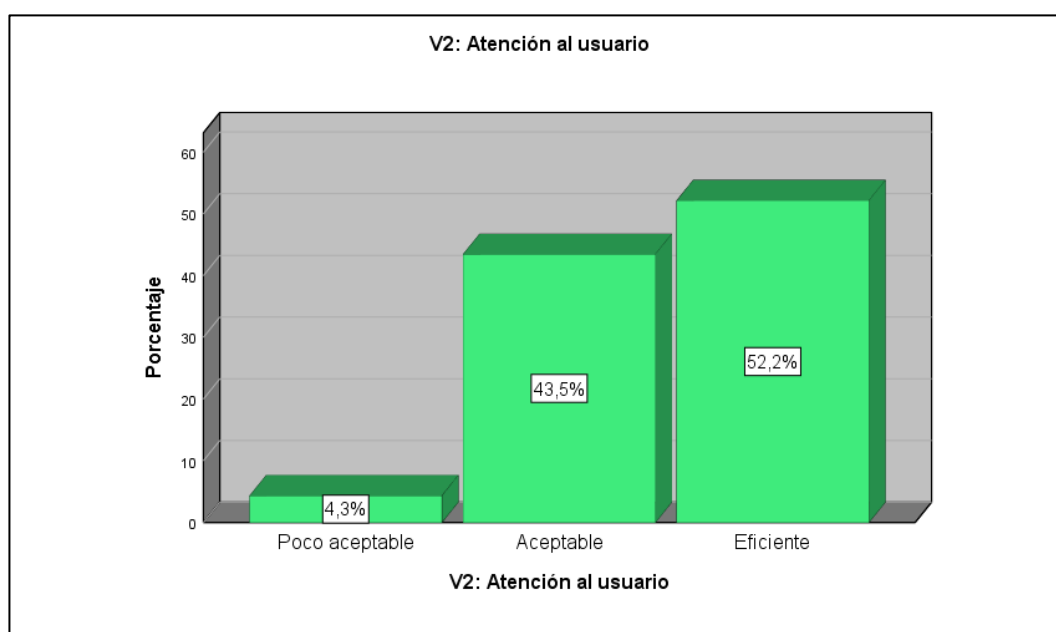


Figura 9. *Resultados generales sobre la variable 2: Atención al usuario*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable atención al usuario. Se observa que el 4,3% muestra un nivel de atención **poco aceptable**, el 43,5% en **aceptable**, el 52,2% en **eficiente** y ninguno en **deficiente**. En síntesis, la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles apropiados, en lo que respecta a la atención presencial, telefónica y virtual; asimismo en el manejo de conflictos y quejas y calidad de atención.

G. Resultados generales sobre la dimensión 1: Atención presencial.

Tabla 16

Resultados generales sobre la dimensión 1: Atención presencial

Escala de medición		f _i	%
Deficiente	1	0	0
Poco aceptable	2	3	6,5
Aceptable	3	14	30,4
Eficiente	4	29	63,0
Total		46	*100%

* El programa SPSS por acumulación de decimales no llegó exactamente al 100%

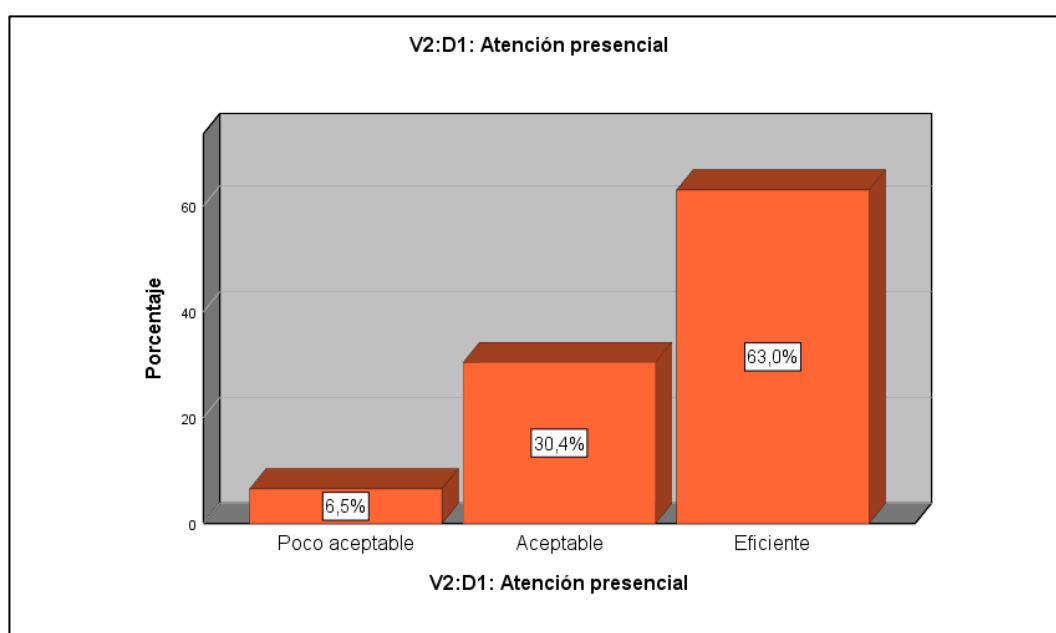


Figura 10. *Resultados generales sobre la dimensión 1: Atención presencial*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable atención al usuario en la dimensión atención presencial. Se observa que el 6,5% muestra un nivel de atención presencial **poco aceptable**, el 30,4% **aceptable**, el 63,0% **eficiente** y ninguno muestra de forma **deficiente**. En síntesis, la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles apropiados, en lo que respecta al acogimiento al usuario desde su ingreso, asimismo a la comunicación e interactividad con el usuario (Actitud corporal, expresión oral, escucha activa y asertividad).

H. Resultados generales sobre la dimensión 2: Atención telefónica.

Tabla 17

Resultados generales sobre la dimensión 2: Atención telefónica

Escala de medición		fi	%
Deficiente	1	0	0
Poco aceptable	2	2	4,3
Aceptable	3	15	32,6
Eficiente	4	29	63,0
Total		46	*100%

* El programa SPSS por acumulación de decimales no llegó exactamente al 100%

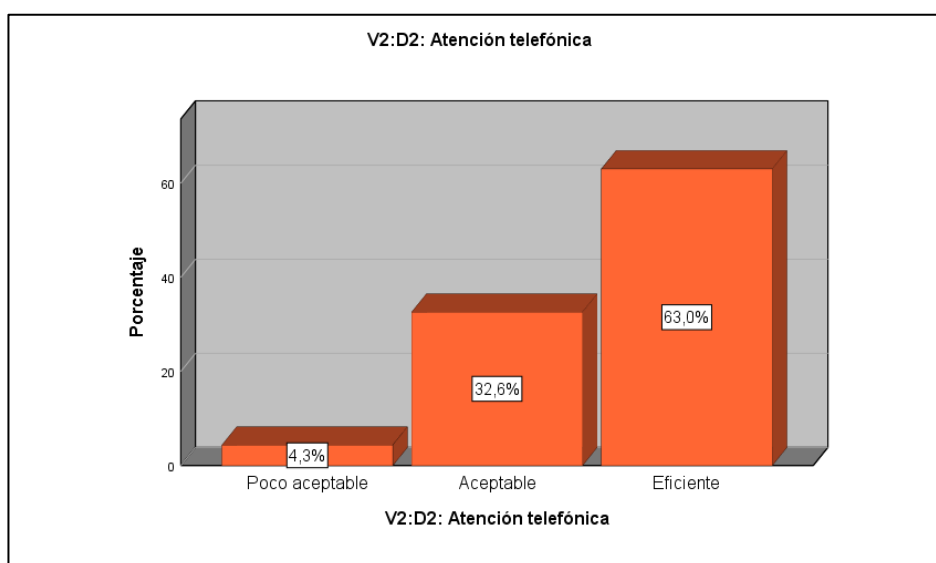


Figura 11. *Resultados generales sobre la dimensión 2: Atención telefónica*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable atención al usuario en la dimensión atención telefónica. Se observa que el 4,3% muestra un nivel de atención telefónica **poco aceptable**, el 32,6% **aceptable**, el 63,0% **eficiente** y ninguno muestra de forma **deficiente**. En síntesis, la atención telefónica en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles apropiados, en lo que respecta a la recepción de llamadas (bienvenida e identificación de unidad, saludo, desarrollo, transferencia de llamada y despedida), asimismo a la realización de llamadas (planificación, presentación, desarrollo y despedida).

I. Resultados generales sobre la dimensión 3: Atención virtual.

Tabla 18

Resultados generales sobre la dimensión 3: Atención virtual

Escala de medición		fi	%
Deficiente	1	0	0
Poco aceptable	2	1	2,2
Aceptable	3	10	21,7
Eficiente	4	35	76,1
Total		46	100%

Fuente: Encuesta

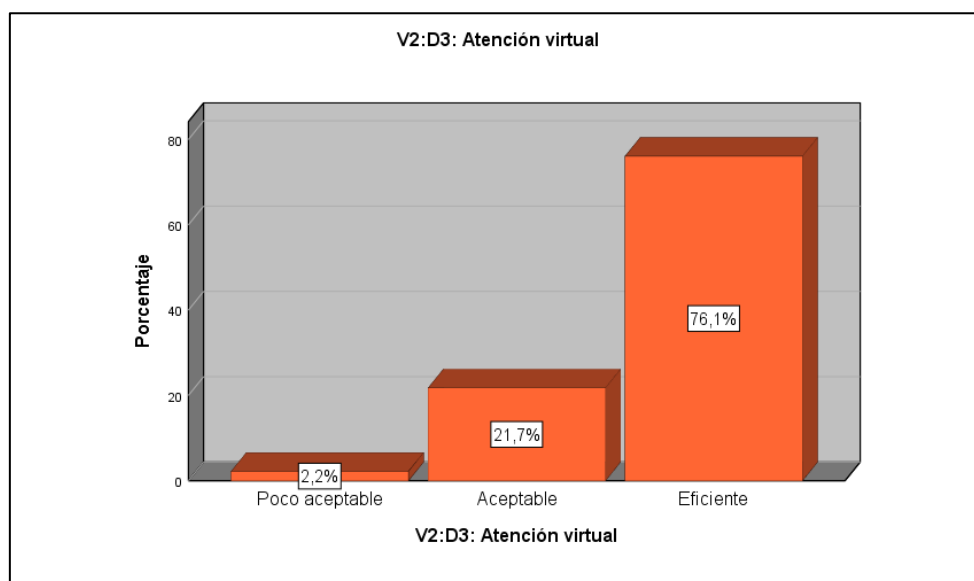


Figura 12. *Resultados generales sobre la dimensión 3: Atención virtual*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable atención al usuario en la dimensión atención virtual. Se observa que el 2,2% muestra un nivel de atención virtual **poco aceptable**, el 21,7% **aceptable**, el 76,1% **eficiente** y ninguno muestra de forma **deficiente**. En síntesis, la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles apropiados, en lo que respecta a la revisión de mensajes o documentos y respuesta oportuna al trámite.

J. Resultados generales sobre la dimensión 4: Manejo de conflictos y quejas.

Tabla 19

Resultados generales sobre la dimensión 4: Manejo de conflictos y quejas

Escala de medición		fi	%
Deficiente	1	0	0
Poco aceptable	2	6	13,0
Aceptable	3	36	78,3
Eficiente	4	4	8,7
Total		46	100%

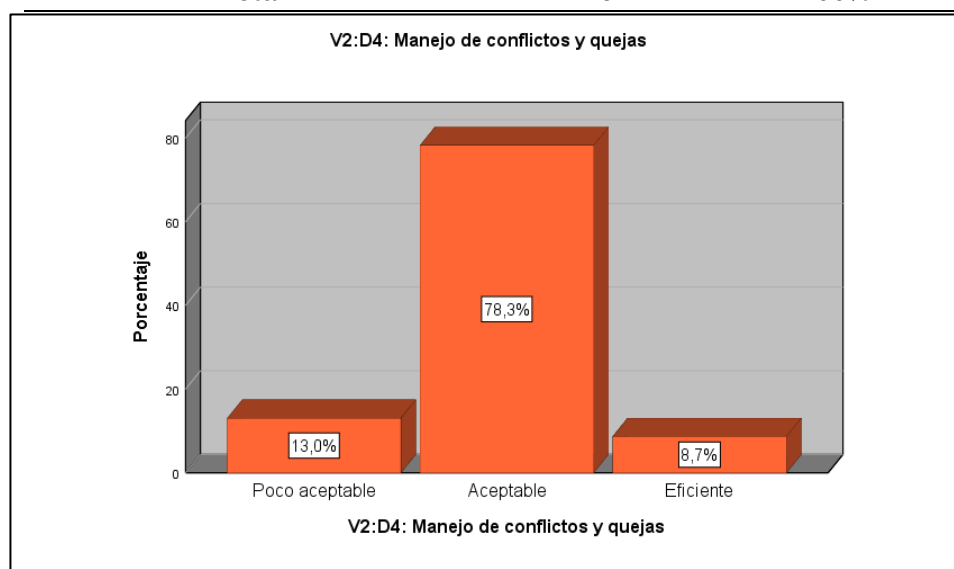


Figura 13. *Resultados generales sobre la dimensión 4: Manejo de conflictos y quejas*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable atención al usuario en la dimensión manejo de conflictos y quejas. Se observa que el 13,0% muestra un nivel de manejo de conflictos y quejas con un nivel **poco aceptable**, el 78,3% **aceptable**, el 8,7% **eficiente** y ninguno muestra de forma **deficiente**. En síntesis, el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles aceptables y no eficiente, en lo que respecta al manejo de emplazar calma, manejo de empatía; asimismo en evitar el atosigamiento y el modo de disculparse.

K. Resultados generales sobre la dimensión 5: Calidad de atención.

Tabla 20

Resultados generales sobre la dimensión 5: Calidad de atención

Escala de medición		f _i	%
Deficiente	1	1	2,2
Poco aceptable	2	4	8,7
Aceptable	3	27	58,7
Eficiente	4	14	30,4
Total		46	100%

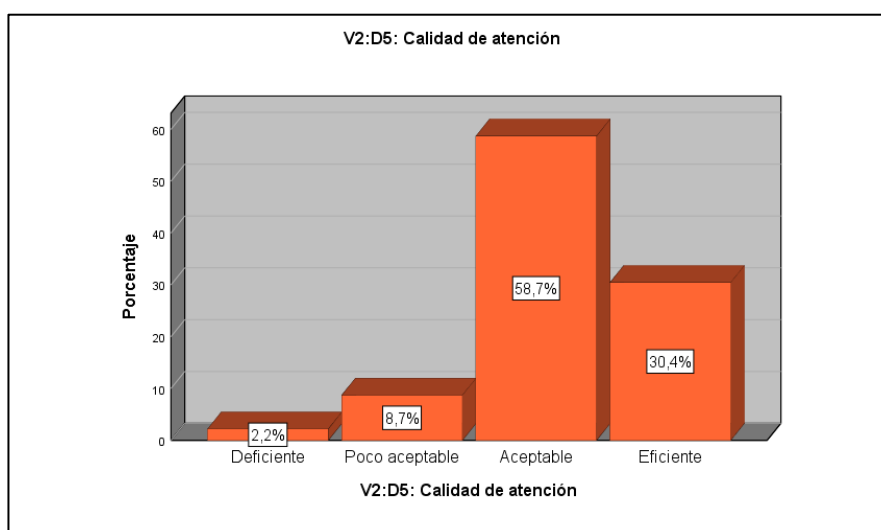


Figura 14. *Resultados generales sobre la dimensión 5: Calidad de atención*

Análisis e interpretación

La tabla y figura muestran resultados generales de la variable atención al usuario en la dimensión calidad de atención. Se observa que el 2,20% muestra un nivel de calidad de atención **deficiente**, el **8,7% poco aceptable**, el **58,7% aceptable** y el **30,4% eficiente**. En síntesis, la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentran en niveles aceptables y no óptimos, en lo que respecta a la habilidad para ejecutar el servicio que brinda, disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga, asimismo a la consideración, respeto y amabilidad en la atención, también a la veracidad y honestidad en la atención.

5.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

En la presente investigación, la contrastación de hipótesis permitirá conocer el grado de asociación o relación de variables y dimensiones implicadas. De acuerdo a la prueba de normalidad se realizó el contraste de independencia con la distribución Chi Cuadrado.

Previamente a la prueba de hipótesis se muestra la prueba de normalidad:

a) Prueba de normalidad para la contrastación de hipótesis general:

1°. Planteo de hipótesis para normalidad

H₀: Los datos se aproximan a una distribución normal.

H_a: Los datos no se aproximan a una distribución normal.

2°. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

3°. Estadístico de prueba de normalidad: Shapiro Wilk ($n < 50$)

Tabla 21

Valores de normalidad para los datos que intervienen en la prueba de hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Desempeño laboral	,309	46	,000	,773	46	,000
V2: Atención al usuario	,335	46	,000	,719	46	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4°. Decisión: Los datos involucrados en la prueba de hipótesis general, de acuerdo a la normalidad (sig.) según Shapiro Wilk, son menores que el nivel de significancia (0.05); en ese sentido rechaza la hipótesis nula (de normalidad) y se afirma que los datos no se aproximan a la normalidad. En ese sentido, la prueba de hipótesis es no paramétrica, por lo que se optó por el contraste de independencia con Chi cuadrado (X^2).

b) Prueba de normalidad para la contrastación de hipótesis específicas:

De forma análoga, siguiendo los pasos de la prueba de normalidad para la hipótesis general, se observa que los valores de normalidad son inferiores

a 0,05, en consecuencia, las contrastaciones de las hipótesis específicas, también se realizaron con el contraste de independencia con Chi Cuadrado.

Tabla 22

Valores de normalidad para los datos que intervienen en la prueba de hipótesis específicas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Desempeño laboral	,309	46	,000	,773	46	,000
V2:D1: Atención presencial	,389	46	,000	,679	46	,000
V2:D2: Atención telefónica	,392	46	,000	,673	46	,000
V2:D3: Atención virtual	,463	46	,000	,560	46	,000
V2:D4: Manejo de conflictos y quejas	,406	46	,000	,640	46	,000
V2:D5: Calidad de atención	,297	46	,000	,777	46	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

a) Formulación de la hipótesis

H₀: El desempeño laboral y la atención al usuario son independientes.

H₁: El desempeño laboral y la atención al usuario no son independientes.

Donde:

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Nivel de significancia (α) de la prueba: $\alpha = 0,05$

c) Determinación del estadístico de la prueba.

Contraste de independencia con la distribución Chi Cuadrado (X^2).

$$X^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Dónde:

f_i : frecuencia observada para la i -ésima categoría

e_i : frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla 23

Tabla cruzada entre el desempeño laboral y la atención al usuario.

Tabla cruzada V1: Desempeño laboral*V2: Atención al usuario

		V2: Atención al usuario				
		Poco aceptable	Aceptable	Eficiente	Total	
V1: Desempeño laboral	Regular	Recuento	2	3	0	5
		% del total	4,3%	6,5%	0,0%	10,9%
	Bueno (a)	Recuento	0	12	14	26
		% del total	0,0%	26,1%	30,4%	56,5%
	Excelente	Recuento	0	5	10	15
		% del total	0,0%	10,9%	21,7%	32,6%
Total	Recuento	2	20	24	46	
	% del total	4,3%	43,5%	52,2%	100,0%	

Tabla 24

Valor de Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis general.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,338 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	15,371	4	,004
Asociación lineal por lineal	8,496	1	,004
N de casos válidos	46		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .22.

d) Valor crítico

$$X^2_{\text{crítica}} = 9,49 \text{ con } (3-1).(3-1)=4 \text{ grados de libertad}$$

e) Decisión

Como el p -valor = 0,00 es menor que el nivel de significancia = 0,05, asimismo, el valor X^2 calculado = 20,338 es mayor que X^2 crítica = 9,49, entonces se rechaza la hipótesis nula y se afirma que las variables de estudio no son independientes. En ese sentido, el desempeño laboral del personal

administrativo influye significativamente en la atención al usuario en las facultades de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, de Huánuco.

Tabla 25

Valor de coeficiente de contingencia para la prueba de hipótesis general.

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,554	,000
N de casos válidos		46	

De acuerdo al coeficiente de contingencia igual a 0.554 se afirma que la relación o asociación entre el desempeño laboral y la atención al usuario es significativa, pero moderada.

4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

Las hipótesis específicas se contrastaron de forma similar que hipótesis general.

A. Contrastación de la hipótesis específica 1

a) Formulación de la hipótesis

H₀: El desempeño laboral y la atención presencial son independientes.

H₁: El desempeño laboral y la atención presencial < no son independientes.

Donde:

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Nivel de significancia (α) de la prueba: $\alpha = 0,05$

c) Determinación del estadístico de la prueba.

Contraste de independencia con la distribución Chi Cuadrado (X^2).

$$X^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Dónde:

f_i: frecuencia observada para la i-ésima categoría

e_i: frecuencia esperada (dado que H₀ es verdadera) para la i-ésima categoría

Tabla 26

Tabla cruzada entre el desempeño laboral y la atención presencial.

Tabla cruzada V1: Desempeño laboral*V2:D1: Atención presencial

		V2:D1: Atención presencial				
			Poco aceptable	Aceptable	Eficiente	Total
V1: Desempeño laboral	Regular	Recuento	3	1	1	5
		% del total	6,5%	2,2%	2,2%	10,9%
	Bueno (a)	Recuento	0	10	16	26
		% del total	0,0%	21,7%	34,8%	56,5%
	Excelente	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	6,5%	26,1%	32,6%
Total	Recuento	3	14	29	46	
	% del total	6,5%	30,4%	63,0%	100,0%	

Tabla 27

Valor de Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica 1.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,029 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	17,285	4	,002
Asociación lineal por lineal	10,166	1	,001
N de casos válidos	46		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

d) Valor crítico

$$X^2_{\text{crítica}} = 9,49 \text{ con } (3-1).(3-1)=4 \text{ grados de libertad}$$

e) Decisión

Como el p-valor = 0,00 es menor que el nivel de significancia = 0,05, asimismo, el valor X^2 calculado = 28,029 es mayor que X^2 crítica = 9,49,

entonces se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el desempeño laboral y la atención presencial no son independientes. En ese sentido, el referido desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención presencial en las facultades de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, de Huánuco.

Tabla 28

Valor de coeficiente de contingencia para la prueba de hipótesis específica 1

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,615	,000
N de casos válidos		46	

De acuerdo al coeficiente de contingencia igual a 0.615 se afirma que la relación o asociación entre el desempeño laboral y la atención presencial es significativa, pero moderada.

B. Contrastación de la hipótesis específica 2

a) Formulación de la hipótesis

H₀: El desempeño laboral y la atención telefónica son independientes.

H₁: El desempeño laboral y la atención telefónica no son independientes.

Donde:

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Nivel de significancia (α) de la prueba: $\alpha = 0,05$

c) Determinación del estadístico de la prueba.

Contraste de independencia con la distribución Chi Cuadrado (X^2).

$$X^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Dónde:

f_i: frecuencia observada para la i-ésima categoría

e: frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla 29

Tabla cruzada entre el desempeño laboral y la atención telefónica.

Tabla cruzada V1: Desempeño laboral*V2:D2: Atención telefónica

V2:D2: Atención telefónica

			Poco aceptable	Aceptable	Eficiente	Total
V1: Desempeño laboral	Regular	Recuento	2	2	1	5
		% del total	4,3%	4,3%	2,2%	10,9%
	Bueno (a)	Recuento	0	10	16	26
		% del total	0,0%	21,7%	34,8%	56,5%
	Excelente	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	6,5%	26,1%	32,6%
Total	Recuento	2	15	29	46	
	% del total	4,3%	32,6%	63,0%	100,0%	

Tabla 30

Valor de Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,651 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	12,710	4	,013
Asociación lineal por lineal	8,471	1	,004
N de casos válidos	46		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

d) Valor crítico

$$X^2_{\text{crítica}} = 9,49 \text{ con } (3-1).(3-1)=4 \text{ grados de libertad}$$

e) Decisión

Como el p -valor = 0,001 es menor que el nivel de significancia = 0,05, asimismo, el valor X^2 calculado = 19,651 es mayor que X^2 crítica = 9,49, entonces se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el desempeño laboral y la atención telefónica no son independientes. En ese sentido, el referido desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en

la atención telefónica en las facultades de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, de Huánuco.

Tabla 31

Valor de coeficiente de contingencia para la prueba de hipótesis específica 2
Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,547	,001
N de casos válidos		46	

De acuerdo al coeficiente de contingencia igual a 0,547 se afirma que la relación o asociación entre el desempeño laboral y la atención telefónica es significativa, pero moderada.

C. Contratación de la hipótesis específica 3

a) Formulación de la hipótesis

H₀: El desempeño laboral y la atención virtual son independientes.

H₁: El desempeño laboral y la atención virtual no son independientes.

Donde:

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Nivel de significancia (α) de la prueba: $\alpha = 0,05$

c) Determinación del estadístico de la prueba.

Contraste de independencia con la distribución Chi Cuadrado (X^2).

$$X^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Dónde:

f_i: frecuencia observada para la i-ésima categoría

e_i: frecuencia esperada (dado que H₀ es verdadera) para la i-ésima categoría

Tabla 32

Tabla cruzada entre el desempeño laboral y la atención virtual.

Tabla cruzada V1: Desempeño laboral*V2:D3: Atención virtual

		V2:D3: Atención virtual				
		Poco aceptable	Aceptable	Eficiente	Total	
V1: Desempeño laboral	Regular	Recuento	1	4	0	5
		% del total	2,2%	8,7%	0,0%	10,9%
	Bueno (a)	Recuento	0	6	20	26
		% del total	0,0%	13,0%	43,5%	56,5%
	Excelente	Recuento	0	0	15	15
		% del total	0,0%	0,0%	32,6%	32,6%
Total	Recuento	1	10	35	46	
	% del total	2,2%	21,7%	76,1%	100,0%	

Tabla 33

Valor de Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,223 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	24,214	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,212	1	,000
N de casos válidos	46		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

d) Valor crítico

$$X^2_{\text{crítica}} = 9,49 \text{ con } (3-1).(3-1)=4 \text{ grados de libertad}$$

e) Decisión

Como el p-valor = 0,001 es menor que el nivel de significancia = 0,05, asimismo, el valor X^2 calculado = 24,223 es mayor que X^2 crítica = 9,49, entonces se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el desempeño laboral y la atención virtual no son independientes. En ese sentido, el referido desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención virtual en las facultades de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, de Huánuco.

Tabla 34

Valor de coeficiente de contingencia para la prueba de hipótesis específica 3

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,587	,000
N de casos válidos		46	

De acuerdo al coeficiente de contingencia igual a 0,587 se afirma que la relación o asociación entre el desempeño laboral y la atención virtual es significativa, pero moderada.

D. Contrastación de la hipótesis específica 4

a) Formulación de la hipótesis

H₀: El desempeño laboral y el manejo de conflictos y quejas son independientes.

H₁: El desempeño laboral y el manejo de conflictos y quejas no son independientes.

Donde:

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Nivel de significancia (α) de la prueba: $\alpha = 0,05$

c) Determinación del estadístico de la prueba.

Contraste de independencia con la distribución Chi Cuadrado (X^2).

$$X^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Dónde:

f_i: frecuencia observada para la i-ésima categoría

e_i: frecuencia esperada (dado que H₀ es verdadera) para la i-ésima categoría

Tabla 35

Tabla cruzada entre el desempeño laboral y el manejo de conflictos y quejas.

Tabla cruzada V1: Desempeño laboral*V2:D4: Manejo de conflictos y quejas

		V2:D4: Manejo de conflictos y quejas			Total	
		Poco aceptable	Aceptable	Eficiente		
V1: Desempeño laboral	Regular	Recuento	2	3	0	5
		% del total	4,3%	6,5%	0,0%	10,9%
	Bueno (a)	Recuento	4	21	1	26
		% del total	8,7%	45,7%	2,2%	56,5%
	Excelente	Recuento	0	12	3	15
		% del total	0,0%	26,1%	6,5%	32,6%
Total	Recuento	6	36	4	46	
	% del total	13,0%	78,3%	8,7%	100,0%	

Tabla 36

Valor de Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica 4

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,433 ^a	4	,077
Razón de verosimilitud	9,427	4	,051
Asociación lineal por lineal	7,522	1	,006
N de casos válidos	46		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

d) Valor crítico

$$X^2_{\text{crítica}} = 9,49 \text{ con } (3-1).(3-1)=4 \text{ grados de libertad}$$

e) Decisión

Como el p-valor = 11,433 es menor que el nivel de significancia = 0,05, asimismo, el valor X^2 calculado = 11,433 es mayor que X^2 crítica = 9,49, entonces se acepta la hipótesis nula y se afirma que el manejo de conflictos y quejas no son independientes. En ese sentido, el referido desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, de Huánuco.

Tabla 37

Valor de coeficiente de contingencia para la prueba de hipótesis específica 4

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,394	,077
N de casos válidos		46	

De acuerdo al coeficiente de contingencia igual a 0,394 se afirma que la relación o asociación entre el desempeño laboral y el manejo de conflictos y quejas es moderada, además es significativa.

E. Contratación de la hipótesis específica 5

a) Formulación de la hipótesis

H₀: El desempeño laboral y la calidad de atención son independientes.

H₁: El desempeño laboral y la calidad de atención no son independientes.

Donde:

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Nivel de significancia (α) de la prueba: $\alpha = 0,05$

c) Determinación del estadístico de la prueba.

Contraste de independencia con la distribución Chi Cuadrado (X^2).

$$X^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{i=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Dónde:

f_i: frecuencia observada para la i-ésima categoría

e_i: frecuencia esperada (dado que H₀ es verdadera) para la i-ésima categoría

Tabla 38

Tabla cruzada entre el desempeño laboral y la calidad de atención.

Tabla cruzada V1: Desempeño laboral*V2:D5: Calidad de atención
V2:D5: Calidad de atención

			Deficiente	Poco aceptable	Aceptable	Eficiente	Total
V1: Desempeño laboral	Regular	Recuento	0	3	2	0	5
		% del total	0,0%	6,5%	4,3%	0,0%	10,9%
	Bueno (a)	Recuento	1	1	16	8	26
		% del total	2,2%	2,2%	34,8%	17,4%	56,5%
	Excelente	Recuento	0	0	9	6	15
		% del total	0,0%	0,0%	19,6%	13,0%	32,6%
Total	Recuento	1	4	27	14	46	
	% del total	2,2%	8,7%	58,7%	30,4%	100,0%	

Tabla 39

Valor de Chi Cuadrado para la prueba de hipótesis específica 5

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,223 ^a	6	,003
Razón de verosimilitud	14,928	6	,021
Asociación lineal por lineal	6,458	1	,011
N de casos válidos	46		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

d) Valor crítico

$$X^2_{\text{crítica}} = 9,49 \text{ con } (3-1).(3-1)=4 \text{ grados de libertad}$$

e) Decisión

Como el p-valor = 0,003 es menor que el nivel de significancia = 0,05, asimismo, el valor X^2 calculado = 20,223 es mayor que X^2 crítica = 9,49, entonces se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el desempeño laboral y la calidad de atención no son independientes. En ese sentido, el referido desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de atención en las facultades de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, de Huánuco.

Tabla 40

Valor de coeficiente de contingencia para la prueba de hipótesis específica 5

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,553	,003
N de casos válidos		46	

De acuerdo al coeficiente de contingencia igual a 0,553 se afirma que la relación o asociación entre el desempeño laboral y la calidad de atención es significativa, pero moderada.

5.3 Discusión de resultados

En esta secuencia se confrontará los resultados del trabajo de campo con los antecedentes de estudio, asimismo con las bases teóricas y la hipótesis.

LA presente investigación muestra resultados significativos en cuanto al desempeño laboral del personal administrativo y la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán en el periodo 2021.

Respecto a los antecedentes; las investigaciones de Zans, A.(2017), Valencia, E. (2014), Casma, C. (2015), Cuno, E. (2019), Pujay, A. (2017) y Quiñonez, B. (2019) muestran sus estudios referidos al desempeño laboral y su relación con otras variables; es decir manifiestan que múltiples aspectos educativos como el clima organizacional, la satisfacción laboral, la gestión del talento humano, el clima laboral, entre otros están relacionados intrínsecamente con el desempeño laboral; asimismo, concluyen señalando que el desempeño laboral dependerá de la formación técnica o profesional, de las actualizaciones permanentes, de las relaciones interpersonales y gestión de la organización. También, las investigaciones de

. Asimismo, las investigaciones de Bosa, R. (2016), Jurado, G. (2014), Martínez, L. (2018), Jauregui, L. (2020) están referidas a la atención al usuario; las mismas que tienen relación con la calidad de gestión, marketing, capacitación permanente y sistema de control; es decir, estos factores conllevan directamente a la satisfacción del usuario. En consecuencia, los resultados de la presente investigación también señalan que el desempeño laboral del personal

administrativo en las facultades de un centro superior universitario es preponderante para una eficaz atención al estudiante y otros usuarios.

Respecto a los referentes teóricos que sostienen concepciones sobre las variables de estudio y sus dimensiones; señalan que el desempeño laboral es una condición o capacidad de una persona enmarcada en el conocimiento del proceso documental, perfil profesional, relaciones humanas, diseño de instrumentos y otras habilidades; asimismo señalan que la atención al usuario es un conjunto de acciones o actividades que deben conllevar a la satisfacción del cliente o del usuario, en ese sentido se debe tener condiciones favorables en las atenciones presencial, telefónica y virtual, también en el manejo de conflictos y quejas como de la calidad de atención que el personal muestra. Bohórquez, Perez y Caiche, (2020) define al desempeño laboral como una capacidad de trabajo de una persona que pertenece a una organización con la finalidad del cumplimiento de metas y el logro del desarrollo y éxito personal y organizacional. Chiavenato (2001) define al desempeño como el desenvolvimiento de un trabajador en una organización durante su jornada laboral, teniendo en cuenta realizar sus actividades, de acuerdo a sus funciones, con eficiencia y eficacia, sin limitaciones personales para conseguir los objetivos fijados. Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020) mencionan que la atención al cliente o usuario es un servicio que brinda una organización para tener una recíproca comunicación; asimismo señalan que se debe brindar un servicio profesional y con buen trato al cliente o usuario. En consecuencia, los resultados del trabajo de campo de esta investigación corroboran que el desempeño laboral debe estar en niveles apropiados en lo que concierne al conocimiento del proceso documental, perfil profesional, relaciones humanas, diseño de instrumentos y otras habilidades (tablas del 10 al 14); asimismo, los niveles de atención deben apuntar hacia la eficacia en lo que concierne a la atención presencial, telefónica y virtual, como el manejo de conflictos y quejas y de la calidad de atención que se brinda.

Respecto a la hipótesis, se menciona que desde el primer momento pretendía afirmar que existe una influencia significativa entre el desempeño laboral y la atención al usuario; este planteamiento se contrasta con la prueba de hipótesis general realizada, donde se buscó el nivel de asociación o relación de las variables de estudio. La prueba de independencia a través de la distribución Chi

Cuadrado permitió encontrar un $\chi^2=20,338$ y un P-valor menor al nivel de significancia (0,05) que permitió rechazar la hipótesis nula y que indicaron que existe una influencia significativa del desempeño laboral en la atención al usuario.

5.4 Aporte científico de la investigación

Toda investigación científica que ha sido desarrollada con principios éticos de acuerdo a lo programado constituye un aporte científico. Los resultados obtenidos muestran que existe una influencia significativa del desempeño laboral en la atención al usuario. En ese sentido contribuirá en la gestión administrativa de las facultades de una institución de educación superior universitaria; es decir para un buen desempeño laboral se tiene que tener conocimiento y pertinencia en redacción de documentos, trámite de documentos (recepción, registro, entrega de cargo, respuesta), organización de archivos, cumplimiento de las funciones que desempeña, conocimiento de las TIC, uso de lenguaje apropiado en la atención, práctica de valores (responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad), capacidad de trabajo en equipo, toma decisiones, relaciones interpersonales, control de estado emocional, capacidad de diálogo, también en elaboración y manejo de instrumentos de gestión. Asimismo, para una eficaz atención al usuario se tiene que tener en cuenta estrategias y pertinencia en: acogimiento al usuario desde su ingreso, comunicación e interactividad con el usuario (actitud corporal, expresión oral, escucha activa y asertividad), recepción de llamadas (bienvenida e identificación de unidad, saludo, desarrollo, transferencia de llamada y despedida), realización de llamadas (planificación, presentación, desarrollo y despedida), revisión de mensajes o documentos, respuesta al trámite, emplazar calma, manejo de empatía, evitar el atosigamiento, modo de disculparse y habilidad para ejecutar el servicio que brinda

De la misma manera, es necesario señalar que la atención brindada en las facultades de una institución universitaria debe ser direccionada a un nivel alto de satisfacción del estudiante y otros usuarios; es así que también se propone implementar un sistema de gestión de calidad, siendo esta, una prioridad actual de las organizaciones educativas en el nivel superior, conforme a la norma ISO 21001.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que el desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en razón que se encontró una asociación o relación moderada con Chi Cuadrado igual a 20,338 y un p-valor menor que nivel de significancia $\alpha = 0,05$.
2. Se determinó que el desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en razón que se encontró una asociación o relación moderada con Chi Cuadrado igual a 28,029 y un p-valor menor que nivel de significancia $\alpha = 0,05$.
3. Se determinó que el desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención telefónica en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en razón que se encontró una asociación o relación moderada con Chi Cuadrado igual a 19,651 y un p-valor menor que nivel de significancia $\alpha = 0,05$.
4. Se determinó que el desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en razón que se encontró una asociación o relación moderada con Chi Cuadrado igual a 24,223 y un p-valor menor que nivel de significancia $\alpha = 0,05$.
5. Se determinó que el desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en razón que se encontró una asociación o relación moderada con Chi Cuadrado igual a 11,433 y un p-valor menor que nivel de significancia $\alpha = 0,05$.
6. Se determinó que el desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en razón que se encontró una asociación o relación moderada con Chi Cuadrado igual a 20,223 y un p-valor menor que nivel de significancia $\alpha = 0,05$.

SUGERENCIAS

1. A los directivos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, orientar un óptimo desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las facultades para lograr una eficaz atención al estudiante y otros usuarios.
2. A los directivos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, orientar un óptimo desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las facultades para lograr una eficaz atención presencial.
3. A los directivos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, orientar un óptimo desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las facultades para lograr una eficaz atención telefónica.
4. A los directivos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, orientar un óptimo desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las facultades para lograr una eficaz atención virtual.
5. A los directivos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, orientar un óptimo desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las facultades para lograr un mejor manejo de conflictos y quejas.
6. A los directivos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, orientar un óptimo desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las facultades para lograr una mejor calidad de atención.

REFERENCIAS

- Arizaca, V. (2016). Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6141>
- Betancourt, E. (2010). La Planificación Estratégica del Capital Humano en el siglo XXI. Editado por el Dpto. de Publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Central de Venezuela, Caracas. Venezuela.
- Blanco, M. y Lobato, F. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente. Gestión Administrativa. MacMillan.
- Bohlander, S. (2003). Administración de Recursos Humanos. 4ª Edición México, D.F.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides A. 2020. La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. universidad y sociedad | Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Volumen 12 | Número 3 | Mayo - Junio,
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación científica*. Lima – Perú: Editorial San Marcos.
- Caballero, A. (2008). Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado. Lima: Instituto Metodológico ALEN CARO.
- Chiang, M. y San Martín, N., (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia & Trabajo | AÑO 17 | NÚMERO 54 | SEPTIEMBRE / DICIEMBRE
- Chiavenato, I. (2001), Administración de Recursos Humanos. 2ª edición. México, Mc Graw Hill
- Davis K. y Newstrom W. (2007) El comportamiento humano en el trabajo; Comportamiento organizacional. México: McGraw- Hill
- Delgado, Y. (2008). La Investigación Social en procesos: Ejercicios y respuestas. Universidad de Carabobo – Venezuela.
- Diaz, I. (2018). Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8135>
- Gonzalez, Omar. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno
- Hernandez, C. y Urdaneta, Y. (2012). Manual de gestión para la calidad del servicio del centro de atención telefónica.

- Hernández S., Fernández C. y Baptista I. (2010). Metodología de la Investigación. 5ta edición. México: McGraw Hill.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>.
- Munch, L. y Ángeles, E. (2017). Métodos y técnicas de investigación. Quinta ed. México: Trillas
- Najul J.. (2011) El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, N° 8, julio-diciembre, 23-35 Universidad de Carabobo
- Naya, L. y Fernández, L. Gestión documental – Conceptos Básicos www.sociedadelainformacion.com
- Quintero, N, Elsis, A, (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. Revista Año 3, N° 9 NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales.
- Restrepo F., Restrepo, C., Ferro, L. y Estrada, S. (2006) Enfoque estratégico del servicio al cliente. Scientia Et Technica, vol. XII, núm. 32, diciembre, , pp. 289-294 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia.
- Rivera, M. (2017). Los instrumentos de gestión y la gestión pedagógica en las I.I.EE. de la red N°11 DREC – Callao, 2015. Tesis para optar el grado de académico de magíster en administración de la educación.
- Valderrama, S. (2002). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Desempeño laboral del personal administrativo y atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral del personal administrativo y la atención telefónica al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?</p> <p>c. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?</p> <p>d. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?</p> <p>e. ¿De qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer en qué medida el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>b. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención telefónica en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>c. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>d. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>e. Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal administrativo influye en la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>H₁. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H₁. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención presencial en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>H₂. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención telefónica en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>H₃. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la atención virtual en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>H₄. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en el manejo de conflictos y quejas en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p> <p>H₅. El desempeño laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de atención en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Desempeño laboral.</p>	<p>- Conocimiento del proceso documental</p> <p>- Perfil profesional o del oficio que desempeña</p> <p>- Relaciones humanas</p> <p>- Diseño de instrumentos</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nvel: Explicativo</p> <p>DISEÑO: Transversal correlacional causal.</p> <p>POBLACIÓN: Personal administrativo nombrado y contratado de la Facultad de Ciencias de la Eddcación que hacen yn total de 1 55:</p> <p>MUESTRA: Personal administrativo nombrado y contratado de la Facultad de Ciencias de la Eddcación que hacen yn total de 1 46</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Ecuesta. • Instruemnto: Cuestionario <p>Contrastación de hipótesis: Chi Cuadrado, prueba de independencia</p>
			<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Atención al usuario</p>	<p>- Atención presencial</p> <p>- Atención telefónica</p> <p>- Atención virtual</p> <p>- Manejo de conflictos y quejas</p> <p>- Calidad de atención</p>	

ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO



ANEXO 02.

Consentimiento informado



ID: _____

FECHA: 20/09/2021

TÍTULO: Desempeño laboral del personal administrativo y atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2021.

OBJETIVO: Establecer en qué medida el desempeño laboral del personal administrativo influye en la atención al usuario en las facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

INVESTIGADORA: Abigail Ventura Huamán Guzmán

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma de la investigadora responsable: _____

Huánuco 20 setiembre, 2021

ANEXO 03: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO N° 01

SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se le solicita encarecidamente responder el siguiente cuestionario para una investigación respecto a al desempeño laboral y atención al usuario, es de carácter anónimo por lo que se le solicita responder con veracidad.

Indicaciones. Marca con una (X) la alternativa que consideras como respuesta, de acuerdo a las siguientes escalas. Por favor no deje ninguna respuesta sin marcar.

1	2	3	4
Nunca/nadie	Escasamente/unos cuantos	Mayormente/la mayoría	Siempre/todos

N°	Conocimiento del proceso documental	1	2	3	4
1	¿Redacta con facilidad y agilidad documentos administrativos?				
2	¿Respecto a un trámite documentario, recepcionas, registras, entregas el cargo y la respuesta del documento en un tiempo prudente?				
3	¿Organizas los archivos de los trámites que llegan a la unidad donde laboras?				
	Perfil profesional o del oficio que desempeña	1	2	3	4
4	¿Para el cumplimiento de tus funciones revisas permanentemente el MOF, el ROF y normas vigentes como la Ley Universitaria, el Estatuto de la UNHEVAL, reglamentos y normas de tu unidad de trabajo?				
5	¿Consideras hacer uso pertinente y oportuno de las Tecnologías de la Información y Comunicación?				
6	¿Cree usted que el lenguaje que usa es apropiado cuando atiendes a un usuario?				
7	¿Las personas que trabajan con usted muestran responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad?				
8	¿En la unidad donde laboras se promueve el trabajo en equipo?				
9	¿Los trabajadores de su unidad toman decisiones acertadas en ausencia de sus superiores?				
	Relaciones humanas	1	2	3	4
10	¿Percibes que hay interactividad entre los trabajadores de tu unidad en diversas actividades y toma de decisiones?				
11	¿Cuándo el usuario está de mal humor, los trabajadores de tu unidad lo atienden calmados?				
12	¿Los trabajadores de tu unidad muestran capacidad de diálogo?				
	Diseño de instrumentos	1	2	3	4
13	¿Participas en la elaboración de instrumentos de gestión?				
14	¿Los directivos o tus compañeros instruyen para el manejo de instrumentos de gestión?				

Muchas gracias por su apoyo

CUESTIONARIO N° 02

SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO

Estimado trabajador de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se le solicita encarecidamente responder el siguiente cuestionario para una investigación respecto a al desempeño laboral y atención al usuario, es de carácter anónimo por lo que se le solicita responder con veracidad.

Indicaciones. Marca con una (X) la alternativa que consideras como respuesta, de acuerdo a las siguientes escalas. Por favor no deje ninguna respuesta sin marcar.

1	2	3	4
Nunca/nadie	Escasamente/unos cuantos	Mayormente/la mayoría	Siempre/todos

Atención presencial		1	2	3	4
1	¿Cuándo un estudiante u otro usuario ingresa a la unidad donde laboras lo reciben con buen trato?				
2	¿Cuándo interactúas con un usuario, lo escuchas, muestras una apropiada expresión oral, empatía y asertividad?				
Atención telefónica		1	2	3	4
3	¿Cuándo recepcionas una llamada telefónica en tu unidad de trabajo expresas bienvenida, identificación de la unidad, saludo, transferencia de llamada, desarrollo y despedida?				
4	¿Para realizar llamada telefónica planificas, te presentas, tienes predisposición para el desarrollo y te despides con educación?				
Atención virtual		1	2	3	4
5	¿Revisas constantemente el correo electrónico de tu unidad para procesar un trámite documentario?				
6	¿Respondes virtualmente un trámite documentario en un tiempo prudente que no disguste al usuario?				
Manejo de conflictos y quejas		1	2	3	4
7	¿Cuándo hay conflictos o quejas respecto a un trámite documentario, los trabajadores de tu unidad dan alternativas con pertinencia y calma?				
8	¿Cuándo evidencias una queja de algún usuario te pones en su lugar para entender mejor la situación?				
9	¿Los directivos o superiores en tu unidad te incomodan para increparte demasiada prisa en un trámite documentario?				
10	¿Los trabajadores de tu unidad de trabajo se disculpan ante una queja del usuario?				
Calidad de atención		1	2	3	4
11	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde laboras tienen habilidades para brindar buena atención al usuario?				
12	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde laboras tienen disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga?				
13	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde laboras brindan consideración, respeto y amabilidad en la atención?				
14	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde laboras atienden al usuario con veracidad y honestidad?				

Muchas gracias por su apoyo

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL

I. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Johny José CALDERON CAHUE
 Grado: Maestro
 Mención: Marketing Turístico y Hotelería
 Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
 Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

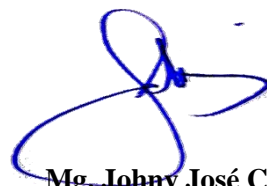
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento del proceso documental	¿Redacta con facilidad y agilidad documentos administrativos?	1	4	4	3	4		
		¿Respecto a un trámite documental, recepciona, registra, entrega el cargo y la respuesta del documento en un tiempo prudente?	2	4	3	4	4		
		¿Organiza los archivos de los trámites que llegan a la unidad donde labora?	3	4	4	3	4		
	Perfil profesional o del oficio que desempeña	¿Para el cumplimiento de sus funciones revisa permanentemente el MOF, el ROF y normas vigentes como la Ley Universitaria, el Estatuto de la UNHEVAL, reglamentos y normas de tu unidad de trabajo?	4	3	4	3	4		
		¿Considera hacer uso pertinente y oportuno de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	5	4	3	4	4		
		¿Cree usted que el lenguaje que usa es apropiado cuando atiende a un usuario?	6	4	4	4	4		

		¿Las personas que trabajan con usted muestran responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad?	7	4	3	4	4		
		¿En la unidad donde labora se promueve el trabajo en equipo?	8	3	4	4	4		
		¿Los trabajadores de su unidad toman decisiones acertadas en ausencia de sus superiores?	9	4	3	4	4		
	Relaciones humanas	¿Percibe que hay interactividad entre los trabajadores de su unidad en diversas actividades y toma de decisiones?	10	4	4	3	4		
		¿Cuándo el usuario está de mal humor, los trabajadores de su unidad lo atienden calmados?	11	3	4	3	4		
		¿Los trabajadores de su unidad muestran capacidad de diálogo?	12	4	4	4	3		
	Diseño de instrumentos	¿Participa en la elaboración de instrumentos de gestión?	13	4	4	3	4		
		¿Los directivos instruyen a sus compañeros el manejo de los instrumentos de gestión?	14	3	4	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Mg. Johny José Calderon Cahue

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO

I. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Johny José CALDERON CAHUE
Grado: Maestro
Mención: Marketing Turístico y Hotelería
Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
DESEMPEÑO LABORAL	Atención presencial proceso documental	¿Cuándo un estudiante u otro usuario ingresa a la unidad donde labora lo recibe con buen trato?	1	4	4	4	4		
		¿Cuándo interactúa con un usuario, lo escucha, muestra una apropiada expresión oral, empatía y asertividad?	2	4	3	4	4		
	Atención telefónica	¿Cuándo recepciona una llamada telefónica en tu unidad de trabajo expresas bienvenida, identificación de la unidad, saludo, transferencia de llamada, desarrollo y despedida?	3	4	3	4	4		
		¿Para realizar llamada telefónica planifica, se presenta, tiene predisposición para el desarrollo y se despide con educación?	4	4	4	3	4		
	Atención virtual	¿Revisas constantemente el correo electrónico de su unidad para procesar un trámite documentario?	5	4	4	3	4		
		¿Respondes virtualmente un trámite documentario en un tiempo prudente que no disguste al usuario?	6	4	3	4	4		
	Manejo de conflictos y quejas	¿Cuándo hay conflictos o quejas respecto a un trámite documentario, los trabajadores de su unidad dan alternativas con pertinencia y calma?	7	4	4	3	4		

Calidad de atención	¿Cuándo evidencia una queja de algún usuario te pones en su lugar para entender mejor la situación?	8	4	4	4	3		
	¿Los directivos o superiores en su unidad se incomodan algunas veces por la demora en un trámite documentario?	9	4	4	4	3		
	¿Los trabajadores de su unidad de trabajo se disculpan ante una queja del usuario?	10	3	4	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen habilidades para brindar buena atención al usuario?	11	4	4	3	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen buena disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga?	12	4	3	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora brindan consideración, respeto y amabilidad en la atención?	13	4	4	3	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora atienden al usuario con veracidad y honestidad?	14	4	4	3	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (**X**) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (**X**) NO ()



Mg. Johnny José Calderon Cahue

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 UNIDAD DE POST GRADO
 MENCIÓN GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL

II. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Pio TRUJILLO ATAPOMA
 Grado: Doctor
 Mención: Ciencias de la Educación
 Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
 Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento del proceso documental	¿Redacta con facilidad y agilidad documentos administrativos?	1	4	4	4	4		
		¿Respecto a un trámite documental, recepciona, registra, entrega el cargo y la respuesta del documento en un tiempo prudente?	2	4	3	4	4		
		¿Organiza los archivos de los trámites que llegan a la unidad donde labora?	3	4	4	4	4		
	Perfil profesional o del oficio que desempeña	¿Para el cumplimiento de sus funciones revisa permanentemente el MOF, el ROF y normas vigentes como la Ley Universitaria, el Estatuto de la UNHEVAL, reglamentos y normas de tu unidad de trabajo?	4	4	4	3	4		
		¿Considera hacer uso pertinente y oportuno de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	5	4	4	4	4		
		¿Cree usted que el lenguaje que usa es apropiado cuando atiende a un usuario?	6	4	4	4	4		
		¿Las personas que trabajan con usted muestran responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad?	7	4	3	4	4		

		¿En la unidad donde labora se promueve el trabajo en equipo?	8	4	4	4	4		
		¿Los trabajadores de su unidad toman decisiones acertadas en ausencia de sus superiores?	9	4	3	4	4		
Relaciones humanas		¿Percibe que hay interactividad entre los trabajadores de su unidad en diversas actividades y toma de decisiones?	10	4	4	3	4		
		¿Cuándo el usuario está de mal humor, los trabajadores de su unidad lo atienden calmados?	11	3	4	4	4		
		¿Los trabajadores de su unidad muestran capacidad de diálogo?	12	4	4	4	4		
Diseño de instrumentos		¿Participa en la elaboración de instrumentos de gestión?	13	4	4	4	3		
		¿Los directivos instruyen a sus compañeros el manejo de los instrumentos de gestión?	14	4	4	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto

Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO

II. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Pio TRUJILLO ATAPOMA
Grado: Doctor
Mención: Ciencias de la Educación
Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
DESEMPEÑO LABORAL	Atención presencial proceso documental	¿Cuándo un estudiante u otro usuario ingresa a la unidad donde labora lo recibe con buen trato?	1	4	4	4	4		
		¿Cuándo interactúa con un usuario, lo escucha, muestra una apropiada expresión oral, empatía y asertividad?	2	4	4	4	4		
	Atención telefónica	¿Cuándo recepciona una llamada telefónica en tu unidad de trabajo expresas bienvenida, identificación de la unidad, saludo, transferencia de llamada, desarrollo y despedida?	3	4	4	4	3		
		¿Para realizar llamada telefónica planifica, se presenta, tiene predisposición para el desarrollo y se despide con educación?	4	4	4	3	4		
	Atención virtual	¿Revisas constantemente el correo electrónico de su unidad para procesar un trámite documental?	5	4	4	4	4		
		¿Respondes virtualmente un trámite documental en un tiempo prudente que no disguste al usuario?	6	4	3	4	4		

Manejo de conflictos y quejas	¿Cuándo hay conflictos o quejas respecto a un trámite documentario, los trabajadores de su unidad dan alternativas con pertinencia y calma?	7	4	4	4	4		
	¿Cuándo evidencia una queja de algún usuario te pones en su lugar para entender mejor la situación?	8	4	4	4	3		
	¿Los directivos o superiores en su unidad se incomodan algunas veces por la demora en un trámite documentario?	9	4	4	4	4		
	¿Los trabajadores de su unidad de trabajo se disculpan ante una queja del usuario?	10	3	4	4	4		
Calidad de atención	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen habilidades para brindar buena atención al usuario?	11	4	4	3	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen buena disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga?	12	4	4	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora brindan consideración, respeto y amabilidad en la atención?	13	4	3	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora atienden al usuario con veracidad y honestidad?	14	4	4	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto

Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL

III. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Agustín Rufino ROJAS FLORES
 Grado: Doctor
 Mención: Ciencias de la Educación
 Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
 Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento del proceso documental	¿Redacta con facilidad y agilidad documentos administrativos?	1	4	4	3	4		
		¿Respecto a un trámite documentario, recepciona, registra, entrega el cargo y la respuesta del documento en un tiempo prudente?	2	4	3	4	4		
		¿Organiza los archivos de los trámites que llegan a la unidad donde labora?	3	4	4	3	4		
	Perfil profesional o del oficio que desempeña	¿Para el cumplimiento de sus funciones revisa permanentemente el MOF, el ROF y normas vigentes como la Ley Universitaria, el Estatuto de la UNHEVAL, reglamentos y normas de tu unidad de trabajo?	4	4	4	3	4		
		¿Considera hacer uso pertinente y oportuno de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	5	4	4	4	3		
		¿Cree usted que el lenguaje que usa es apropiado cuando atiende a un usuario?	6	4	4	4	4		
		¿Las personas que trabajan con usted muestran responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad?	7	4	3	4	4		

		¿En la unidad donde labora se promueve el trabajo en equipo?	8	3	4	4	4		
		¿Los trabajadores de su unidad toman decisiones acertadas en ausencia de sus superiores?	9	4	3	4	4		
Relaciones humanas		¿Percibe que hay interactividad entre los trabajadores de su unidad en diversas actividades y toma de decisiones?	10	4	4	3	4		
		¿Cuándo el usuario está de mal humor, los trabajadores de su unidad lo atienden calmados?	11	3	4	4	4		
		¿Los trabajadores de su unidad muestran capacidad de diálogo?	12	4	4	4	3		
Diseño de instrumentos		¿Participa en la elaboración de instrumentos de gestión?	13	4	4	3	4		
		¿Los directivos instruyen a sus compañeros el manejo de los instrumentos de gestión?	14	3	4	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Dr. Agustín Rufino Rojas Flores
Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO

III. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Agustín Rufino ROJAS FLORES
Grado: Doctor
Mención: Ciencias de la Educación
Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
DESEMPEÑO LABORAL	Atención presencial proceso documental	¿Cuándo un estudiante u otro usuario ingresa a la unidad donde labora lo recibe con buen trato?	1	4	4	4	4		
		¿Cuándo interactúa con un usuario, lo escucha, muestra una apropiada expresión oral, empatía y asertividad?	2	4	3	4	4		
	Atención telefónica	¿Cuándo recepciona una llamada telefónica en tu unidad de trabajo expresas bienvenida, identificación de la unidad, saludo, transferencia de llamada, desarrollo y despedida?	3	4	3	4	4		
		¿Para realizar llamada telefónica planifica, se presenta, tiene predisposición para el desarrollo y se despide con educación?	4	4	4	3	4		
	Atención virtual	¿Revisas constantemente el correo electrónico de su unidad para procesar un trámite documentario?	5	4	4	3	4		
		¿Respondes virtualmente un trámite documentario en un tiempo prudente que no disguste al usuario?	6	4	3	4	4		
	Manejo de conflictos y quejas	¿Cuándo hay conflictos o quejas respecto a un trámite documentario, los trabajadores de su unidad dan alternativas con pertinencia y calma?	7	4	4	3	4		

Calidad de atención	¿Cuándo evidencia una queja de algún usuario te pones en su lugar para entender mejor la situación?	8	4	4	4	3		
	¿Los directivos o superiores en su unidad se incomodan algunas veces por la demora en un trámite documentario?	9	4	4	4	3		
	¿Los trabajadores de su unidad de trabajo se disculpan ante una queja del usuario?	10	3	4	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen habilidades para brindar buena atención al usuario?	11	4	4	3	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen buena disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga?	12	4	3	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora brindan consideración, respeto y amabilidad en la atención?	13	4	4	3	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora atienden al usuario con veracidad y honestidad?	14	4	4	3	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (**X**) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (**X**) NO ()



Dr. Agustín Rufino Rojas Flores
Firma y sello del experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL

IV. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Alejandro RUBINA LOPEZ
 Grado: Doctor
 Mención: Ciencias de la Educación
 Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
 Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento del proceso documental	¿Redacta con facilidad y agilidad documentos administrativos?	1	4	4	4	4		
		¿Respecto a un trámite documental, recepciona, registra, entrega el cargo y la respuesta del documento en un tiempo prudente?	2	4	3	4	4		
		¿Organiza los archivos de los trámites que llegan a la unidad donde labora?	3	4	4	4	4		
	Perfil profesional o del oficio que desempeña	¿Para el cumplimiento de sus funciones revisa permanentemente el MOF, el ROF y normas vigentes como la Ley Universitaria, el Estatuto de la UNHEVAL, reglamentos y normas de tu unidad de trabajo?	4	4	4	3	4		
		¿Considera hacer uso pertinente y oportuno de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	5	4	4	4	3		
		¿Cree usted que el lenguaje que usa es apropiado cuando atiende a un usuario?	6	4	4	4	4		
		¿Las personas que trabajan con usted muestran responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad?	7	4	3	4	4		

		¿En la unidad donde labora se promueve el trabajo en equipo?	8	3	4	4	4		
		¿Los trabajadores de su unidad toman decisiones acertadas en ausencia de sus superiores?	9	4	3	4	4		
Relaciones humanas		¿Percibe que hay interactividad entre los trabajadores de su unidad en diversas actividades y toma de decisiones?	10	4	4	3	4		
		¿Cuándo el usuario está de mal humor, los trabajadores de su unidad lo atienden calmados?	11	3	4	4	4		
		¿Los trabajadores de su unidad muestran capacidad de diálogo?	12	4	4	4	3		
Diseño de instrumentos		¿Participa en la elaboración de instrumentos de gestión?	13	4	4	3	4		
		¿Los directivos instruyen a sus compañeros el manejo de los instrumentos de gestión?	14	3	4	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Dr. Alejandro Rubina López

DOCENTE DE LA UNHEVAL
Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 UNIDAD DE POST GRADO
 MENCIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO

IV. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Alejandro RUBINA LOPEZ
 Grado: Doctor
 Mención: Ciencias de la Educación
 Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
 Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
DESEMPEÑO LABORAL	Atención presencial proceso documental	¿Cuándo un estudiante u otro usuario ingresa a la unidad donde labora lo recibe con buen trato?	1	4	4	4	4		
		¿Cuándo interactúa con un usuario, lo escucha, muestra una apropiada expresión oral, empatía y asertividad?	2	4	3	4	4		
	Atención telefónica	¿Cuándo recepciona una llamada telefónica en tu unidad de trabajo expresas bienvenida, identificación de la unidad, saludo, transferencia de llamada, desarrollo y despedida?	3	4	4	4	3		
		¿Para realizar llamada telefónica planifica, se presenta, tiene predisposición para el desarrollo y se despide con educación?	4	4	4	3	4		
	Atención virtual	¿Revisas constantemente el correo electrónico de su unidad para procesar un trámite documentario?	5	4	4	3	4		
		¿Respondes virtualmente un trámite documentario en un tiempo prudente que no disguste al usuario?	6	4	3	4	4		

Manejo de conflictos y quejas	¿Cuándo hay conflictos o quejas respecto a un trámite documentario, los trabajadores de su unidad dan alternativas con pertinencia y calma?	7	4	4	4	4		
	¿Cuándo evidencia una queja de algún usuario te pones en su lugar para entender mejor la situación?	8	4	4	4	3		
	¿Los directivos o superiores en su unidad se incomodan algunas veces por la demora en un trámite documentario?	9	4	4	4	3		
	¿Los trabajadores de su unidad de trabajo se disculpan ante una queja del usuario?	10	3	4	4	4		
Calidad de atención	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen habilidades para brindar buena atención al usuario?	11	4	4	3	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen buena disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga?	12	4	3	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora brindan consideración, respeto y amabilidad en la atención?	13	4	3	4	4		
	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora atienden al usuario con veracidad y honestidad?	14	4	4	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (**X**) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (**X**) NO ()



Dr. Alejandro Rubina López
DOCENTE DE LA UNHEVAL

Firma y sello del experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL

V. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Jesús Arturo ORTIZ MOROTE
 Grado: Doctor
 Mención: Educación
 Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
 Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento del proceso documental	¿Redacta con facilidad y agilidad documentos administrativos?	1	4	4	3	4		
		¿Respecto a un trámite documentario, recepciona, registra, entrega el cargo y la respuesta del documento en un tiempo prudente?	2	4	3	4	4		
		¿Organiza los archivos de los trámites que llegan a la unidad donde labora?	3	4	4	3	4		
	Perfil profesional o del oficio que desempeña	¿Para el cumplimiento de sus funciones revisa permanentemente el MOF, el ROF y normas vigentes como la Ley Universitaria, el Estatuto de la UNHEVAL, reglamentos y normas de tu unidad de trabajo?	4	3	4	3	4		
		¿Considera hacer uso pertinente y oportuno de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	5	4	3	4	4		
		¿Cree usted que el lenguaje que usa es apropiado cuando atiende a un usuario?	6	4	3	4	4		
		¿Las personas que trabajan con usted muestran responsabilidad, proactividad, empatía y honestidad?	7	4	3	4	4		
		¿En la unidad donde labora se promueve el trabajo en equipo?	8	3	4	4	3		

		¿Los trabajadores de su unidad toman decisiones acertadas en ausencia de sus superiores?	9	4	3	4	4		
Relaciones humanas		¿Percibe que hay interactividad entre los trabajadores de su unidad en diversas actividades y toma de decisiones?	10	4	4	3	4		
		¿Cuándo el usuario está de mal humor, los trabajadores de su unidad lo atienden calmados?	11	3	4	3	4		
		¿Los trabajadores de su unidad muestran capacidad de diálogo?	12	4	3	4	3		
Diseño de instrumentos		¿Participa en la elaboración de instrumentos de gestión?	13	4	4	3	4		
		¿Los directivos instruyen a sus compañeros el manejo de los instrumentos de gestión?	14	3	4	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Dr. Jesús Arturo ORTIZ MOROTE

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 UNIDAD DE POST GRADO
 MENCIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: ATENCIÓN AL USUARIO

V. DATOS GENERALES:

Nombre del Experto: Jesús Arturo ORTIZ MOROTE
 Grado: Doctor
 Mención: Educación
 Institución donde labora: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”
 Autor del Instrumento: Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
DESEMPEÑO LABORAL	Atención presencial proceso documental	¿Cuándo un estudiante u otro usuario ingresa a la unidad donde labora lo recibe con buen trato?	1	4	4	4	4	
		¿Cuándo interactúa con un usuario, lo escucha, muestra una apropiada expresión oral, empatía y asertividad?	2	4	3	4	4	
	Atención telefónica	¿Cuándo recepciona una llamada telefónica en tu unidad de trabajo expresas bienvenida, identificación de la unidad, saludo, transferencia de llamada, desarrollo y despedida?	3	4	3	4	4	
		¿Para realizar llamada telefónica planifica, se presenta, tiene predisposición para el desarrollo y se despide con educación?	4	4	4	3	4	
	Atención virtual	¿Revisas constantemente el correo electrónico de su unidad para procesar un trámite documentario?	5	4	4	3	4	
		¿Respondes virtualmente un trámite documentario en un tiempo prudente que no disguste al usuario?	6	4	3	4	4	
	Manejo de conflictos y quejas	¿Cuándo hay conflictos o quejas respecto a un trámite documentario, los trabajadores de su unidad dan alternativas con pertinencia y calma?	7	4	4	3	4	

		¿Cuándo evidencia una queja de algún usuario te pones en su lugar para entender mejor la situación?	8	4	3	4	3		
		¿Los directivos o superiores en su unidad se incomodan algunas veces por la demora en un trámite documentario?	9	4	4	4	3		
		¿Los trabajadores de su unidad de trabajo se disculpan ante una queja del usuario?	10	3	4	4	4		
	Calidad de atención	¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen habilidades para brindar buena atención al usuario?	11	4	4	3	4		
		¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora tienen buena disposición para apoyar al usuario en dificultades que tenga?	12	4	3	4	4		
		¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora brindan consideración, respeto y amabilidad en la atención?	13	4	4	3	4		
		¿Percibe usted que los trabajadores de la unidad donde labora atienden al usuario con veracidad y honestidad?	14	4	3	3	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Dr. Jesús Arturo ORTIZ MOROTE

Firma y sello del experto

NOTA BIOGRÁFICA

Abigail Ventura Huamán Guzmán, natural de la ciudad de Chincha, nació el 16 de marzo del año 1961. Sus padres son Don Cirilo Huamán Izarra y Doña Olinda Guzmán Jiménez.

Es administradora de profesión. Sus estudios los realizó en el C.E. “Ayacucho” del distrito de Chincha Alta, los estudios secundarios en la Institución Educativa Gran Unidad Escolar “Santa Ana” y los estudios universitarios en la Universidad Católica “Los Angeles de Chimbote”.

La labor profesional que desempeño la autora ha sido en el ámbito del sector público y privado. Los primeros años en la ciudad de Ica, luego en la ciudad de Huánuco.

Actualmente, viene laborando en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de la ciudad de Huánuco. Es personal administrativo, nombrado de dicha universidad.

Su vocación es el servicio a la comunidad, sobre todo a los jóvenes estudiantes de la ciudad de Huánuco, quienes son la razón de ser de esta casa superior de estudios.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma del Microsoft Teams de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, siendo las **20:00h**, del día **lunes 27 DE DICIEMBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Lester Froilán SALINAS ORDOÑEZ	Presidente
Mg. Teófilo Miguel PINEDA CLAUDIO	Secretario
Dr. Alejandro Máximo LIZANA ZORA	Vocal

Asesor de tesis: Mg. Joel Cipriano TARAZONA BARDALES (Resolución N° 0509-2021-UNHEVAL-FCE/D)

La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo, Doña Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulada: **DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2021.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... DIECISIETE (17),
 Equivalente a MUY BUENO....., por lo que se declara APROBADO
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:30 horas de 27 de diciembre de 2021.

 SECRETARIO DNI N° <u>22516259</u>	 PRESIDENTE DNI N° <u>40349762</u>	 VOCAL DNI N° <u>22407605</u>
---	---	--

Leyenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(RESOLUCIÓN N° 1900-2021-UNHEVAL-FCE/D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

UNIDAD DE POSGRADO DE EDUCACIÓN



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dra. Clorinda Natividad Barrionuevo Torres

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2021**, realizada por la Maestría en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo **Abigail Ventura HUAMÁN GUZMÁN**, cuenta con un **índice de similitud del 18%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un **índice de similitud menor al 20%** establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 20 de diciembre de 2021.

Dra. Clorinda Natividad Barrionuevo Torres

**DIRECTORA
UNIDAD DE POSGRADO - EDUCACIÓN**

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: *Huamán Guzmán, Abigail Ventura*
DNI: *22514773* Correo electrónico: *abigailh_1666@hotmail.com*
Teléfono de casa: *—* Celular: *999311233* Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	<i>Educación</i>
Mención:	<i>Gestión y Planeamiento Educativo</i>

Grado obtenido:

Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo

Título de la tesis:

Desempeño Laboral del Personal Administrativo y Atención al Usuario en las Facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: *31 de marzo de 2022*


Firma del autor