



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Caracterización del Servicio y el Desempeño laboral
de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico
“Pedro A. del Águila Hidalgo”, Iquitos-Loreto.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Bach. Gabriela de Nazareth Reátegui Vela

Bach. Manuel García Guerrero

ASESORA:

Dra. Nélide Valencia Coral

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

Tesis: Caracterización del Servicio y el Desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico “Pedro A. del Águila Hidalgo”, Iquitos- Loreto.

Fecha de sustentación:

Dra. Doris Vela Valles

Presidente

Mgr. Gilberto Fernández Arica

Secretaria

Dra. Nérida Valencia Coral

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Gabriela de Nazareth

Este trabajo de investigación lo dedico a mi esposa Delia Rosa y a mis hijas Fabiola, Patricia y Fiorella, quienes me comprenden e impulsan a seguir adelante.

Manuel

AGRADECIMIENTO

A la memoria de nuestras madres:

Que gracias a sus consejos y palabras de aliento nos ha ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que queremos, gracias por enseñarnos valores que nos han llevado a alcanzar esta gran meta.

Los queremos mucho.

A nuestros familiares:

Gracias por su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de nuestras vidas. Este logro también es de ustedes.

A nuestra profesora Nélida Valencia Coral:

Por el tiempo, dedicación, paciencia y confianza que me brindó en la elaboración de mi tesis.

Los autores

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo GABRIELA DE NAZARETH REÁTEGUI VELA, con DNI 05326162, MANUEL GARCÍA GUERRERO con DNI 05260646, estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad CÉSAR VALLEJO, con la tesis titulada: “**Caracterización del Servicio y el Desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico “Pedro A. del Águila Hidalgo”, Iquitos-Loreto**”, declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir no ha sido presentada ni publicada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y, por tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad.

De identificarse la falta en la modalidad de fraude (datos falsos), plagio (información sin cita a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificada (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad CÉSAR VALLEJO.

Trujillo, agosto de 2018.


Gabriela de Nazareth Reátegui Vela

DNI: 05326162


Manuel García Guerrero

DNI: 05260646

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador:

Presentamos a ustedes la tesis Caracterización del Servicio y el Desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico “Pedro A. del Águila Hidalgo”, Iquitos-Loreto, tiene el propósito de determinar si existe influencia del servicio interno y externo que brinda el Instituto con el desempeño laboral de los trabajadores realizados en la ciudad de Iquitos.

La tesis que presentamos está cumpliendo con la estructura, los lineamientos y con el Reglamento de la Universidad CÉSAR VALLEJO, para ser evaluada y calificada y así obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperamos haber cumplido con los requisitos de su formulación y que merezca ser aprobada.

Trujillo, agosto 2018.


Gabriela de Nazareth Reátegui Vela
DNI: 05326162


Manuel Garcia Guerrero
DNI: 05260646

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| PÁGINA DEL JURADO..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | iv |
| PRESENTACIÓN..... | v |
| TABLA DE CONTENIDO | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | ix |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Realidad Problemática | 1 |
| 1.2 Trabajos previos..... | 2 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 8 |
| 1.4 Formulación del problema | 13 |
| 1.5 Justificación del estudio | 13 |
| 1.6 Hipótesis | 14 |
| 1.7 Objetivos | 15 |
| CAPÍTULO II. MÉTODO | 16 |
| 2.1 Diseño de Investigación | 16 |
| 2.2 Variables, Operacionalización..... | 17 |
| 2.3 Población y Muestra..... | 19 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 19 |
| 2.5 Método de análisis de datos | 20 |
| 2.6 Aspectos éticos | 21 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 22 |
| 3.1 Análisis univariados agrupados..... | 23 |
| 3.2 Resultados por dimensiones | 38 |
| 3.3 Prueba de hipótesis..... | 43 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN | 44 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES..... | 47 |
| 2.1 Referente a los objetivos:..... | 47 |
| 2.2 A nivel de Hipótesis:..... | 48 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES | 49 |
| CAPÍTULO VII. REFERENCIAS. | 49 |
| ANEXOS | 52 |
| Anexo 1. Instrumento de recolección de datos | 53 |
| Anexo 2. Documentos de la Validez del instrumento | 56 |
| Anexo 3. Matriz de consistencia | 61 |
| Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio | 63 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Personal calificado | 23 |
| Tabla 2. Habilidades y destrezas en las funciones..... | 25 |
| Tabla 3. Demostración de cultura de calidad..... | 26 |
| Tabla 4. Motivación de la institución. | 29 |
| Tabla 5. Calidad en los servicios que presta. | 31 |
| Tabla 6. Conocimiento de sus funciones..... | 33 |
| Tabla 7. Actúa con identificación institucional | 34 |
| Tabla 8. Forma de servicio al cliente | 36 |
| Tabla 9. Dimensión: Formación Académica..... | 38 |
| Tabla 10. Dimensión Diversas actitudes | 39 |
| Tabla 11. Dimensión Estímulos..... | 40 |
| Tabla 12. Dimensión Interna..... | 41 |
| Tabla 13. Dimensión Externa..... | 42 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Personal calificado..... | 23 |
| Gráfico 2. Habilidades y destrezas en las funciones. | 25 |
| Gráfico 3. Demostración de cultura de calidad. | 27 |
| Gráfico 4. Motivación de la institución. | 29 |
| Gráfico 5. Calidad en los servicios que presta..... | 31 |
| Gráfico 6. Conocimiento de sus funciones. | 33 |
| Gráfico 7. Actúa con identificación institucional..... | 35 |
| Gráfico 8. Forma de servicio al cliente | 36 |
| Gráfico 9. Dimensión: Formación Académica | 38 |
| Gráfico 10. Dimensión Diversas actitudes..... | 39 |
| Gráfico 11. Dimensión Estímulos | 40 |
| Gráfico 12. Dimensión Interna | 41 |
| Gráfico 13. Dimensión Externa | 42 |

RESUMEN

La tesis tiene como objetivo de determinar si existe influencia del desempeño laboral de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos.

Investigación de tipo Aplicada, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional con dos variables, para desarrollarla se aplicó una muestra de 26 (todo el universo) de trabajadores de ambos sexos. Se utilizó una encuesta que fue sometida estadísticamente a confiabilidad por el coeficiente de Alfa Cronbach obteniendo el coeficiente de 0.973 = Instrumento altamente Confiable, también fue sometido validez de contenido por medio de juicio de expertos.

Para demostrar la influencia de las variables se desarrolló por medio de la prueba de chi cuadrada, observándose que la variable Desempeño laboral influye significativamente en el Servicio al nivel de $p=0,001$ de significancia bilateral, con $gl=6$ por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

Palabras clave: Servicio interno, Servicio externo, desempeño laboral, actitud, motivaciones

ABSTRACT

The objective of the thesis is to determine if there is an influence of the labor performance of the workers of the Institute "Pedro A. del Águila Hidalgo", of the city of Iquitos.

Applied type research, non-experimental design, descriptive, correlational with two variables, to develop a sample of 26 (the entire universe) of workers of both sexes was applied. We used a survey that was statistically submitted to reliability by the coefficient of Alpha Cronbach obtaining the coefficient of 0.973 = highly reliable instrument, content validity was also submitted by expert judgment.

To demonstrate the influence of the variables, it was developed by means of the chi-square test, observing that the variable Work performance significantly influences the Service at the level of $p = 0.001$ of bilateral significance, with $gl = 6$ therefore, the null hypothesis accepting the alternative hypothesis.

Keywords: Internal service, External service, work performance, attitude, motivations

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El Instituto de Educación Superior tecnológico Público “Pedro A. del Águila Hidalgo”, es una institución pública de visión progresista al futuro, innovadora, competente en el marco de la modernización, formadora de generaciones de líderes en las diferentes especialidades, donde uno de sus propósitos es la cultura de valores para la investigación. Hasta la actualidad no existe un Instituto estatal que sea competencia, por lo tanto, se le considera líder, pero este liderazgo debe demostrar, además de la enseñanza-aprendizaje, con buena plana docente y con uno de los estamentos importantes como es el personal administrativo.

Es así que, siendo la Misión del Instituto la formación profesional tecnológica, tiene personal administrativo que constituyen un elemento importante para el buen manejo documentario, de recursos, de logística, de infraestructura, de tecnología y otros.

Se estudiará dos aspectos muy importantes y álgidos que abordan el personal administrativo como son: el desempeño laboral y los servicios internos y externos y las consecuencias de estas acciones.

Conocer las debilidades y fortalezas de la institución en la parte administrativa es importante para mantener el liderazgo. Existen acciones determinadas en el Plan anual y Plan estratégico; sin embargo, no existen en sus funciones el efecto del trabajo, si están o no satisfechos con el trabajo, esto es, si la parte suave de la institución son positivas para mejorar los servicios y la calidad de los mismo.

Consecuentemente, es necesario conocer la parte oculta que no están plasmados en los planes ni programas, pero sí que influyen en el servicio de calidad que puede brindar el trabajador.

1.2 Trabajos previos

Internacionales

(Schubert, 2009). Ha realizado un informe referido a predominio de la estimulación en el trabajo institucional de los trabajadores de una organización independiente de la ciudad de San Salvador"; es así que el estudio obtiene deducciones de elementos de una escalera de estimulación psicosocial obtenido de 156 trabajadores, lo que se encontró fueron:

- El componente Aceptación e Integración Social (As), arrojó que el 77,27% con puntaje total de 15,3, esto se entiende que al mayor porcentaje de los trabajadores se siente bien cuando están con colaboradores, colegas de la institución, donde existe sociabilización y siempre están en contacto, esto se convierte en una circunstancia muy importante para la empresa u organización.
- El componente Reconocimiento Social (Es), arrojó el 66,55%, con puntaje total de 19.3, esto se explica porque existe alta frecuencia de trabajadores que están siempre procurando ser aceptados socialmente y que a su vez también requieren ser respetado y considerados por los sus compañeros, amigos o colaboradores, esto les motiva y enriquece su influencia como persona y como experto en sus labores, esta motivación es importante para el buen rendimiento.
- El componente Autoestima/Autoconcepto (Ac), arrojó 65,20%, con puntaje total de también de 19.3, el mismo que también se logra comprender que una cantidad significativa de trabajadores prefieren tener y conservar una estima de su persona muy positiva acerca de

su yo, consecuentemente, esto hace que los trabajadores trabajen muy de gusto con lo que de trabajo se refiere en la empresa u organización.

- El componente Autodesarrollo (Ad), tiene como resultado el 72,48% con puntaje total de 21,6, el mismo que sostiene que los trabajadores requieren incrementar sus conocimientos y praxis individuales, hacer realidad sus planes o visión con la necesidad también de incrementar sus talentos o habilidades, requieren hacer realidad sus planes y poner en práctica sus visión y objetivos, esto es el resultado de que la Institución tiene personal de buen nivel integral como persona y como trabajador, que practica valores en bien de las organización.

- El componente Poder (Po), tiene de puntaje general 9.8 (50 %), esto demuestra que los trabajadores de la organización están contentos con la labor encomendada y sus funciones que desarrolla en el día a día. Estos trabajadores al estar contentos, no desvarían sus pensamientos por buscar otro centro laboral, no están ansiosos para que sea exclusivamente un ascenso para él, ve integralmente la institución y deja que ésta determine lo mejor en los ascensos del trabajador.

- El componente Seguridad (Se), tiene un puntaje de 13.4 (69.07%), significa que casi todos los trabajadores poseen equilibrio emocional, equilibrio del desempeño en el trabajo, equilibrio con la familia y en el aspecto de ser aceptado en la sociedad, lo que da como consecuencia el óptimo trabajo con eficiencia y eficacia en sus funciones y trabajo en general.

Por otro lado, (Bernal Moreno, Marcela, 2014), escribió referente a lo que significa la persona que solicita servicios que puede ser del mismo trabajador o de personas ajenas a la institución, se refiere a cuán importante es este tipo de cliente en las empresas, pues, el usuario es muy importante y clave para que la empresa continúe en la sociedad respondiendo a las demandas y a la vez ofertar los

productos para conseguir siempre estar a la vanguardia, por otro lado, se debe saber escuchar los consejos y los descontentos para tratar de hacer desaparecer los sinsabores de los clientes y así buscar siempre que la empresa lidere y crezca.

Es muy conocido que los consumidores que se encuentran contentos, sean los que realicen la publicidad de persona a persona, a la vez evitar que el bien o servicio no llegue en buenas condiciones o en condiciones desagradables, es así que, la empresa evitará la insatisfacción porque el usuario también será el portador a que la institución fracase pues, inseguro e insatisfecho puede lograr que la empresa empiece a fracasar y a volverse menos importante respecto a otras que se encuentren en su mismo sector económico y más aún en los centros de educación que son más sensibles.

La misma autora afirma señala que, en toda institución que da servicios o productos eficientes y buenos, además de ser muy profesional , siempre brindará la jerarquía y valor a estas clases de personas internas y externas que requieran los servicios o productos, estos son los factores necesarios del cual no se puede dejar de prescindir, pues estos son los que dan la seguridad a la institución para llegar a crear confianza y mucho más que esto se logre la calidad de la empresa, logrando también el prestigio. No contar con un cliente externo, es no tener empresa, pues éstos quienes hacen a la institución, consecuentemente la institución desaparecería, pues no hubiera usuarios y sin éstos ¿a quién vender los productos?, no podría tener rentabilidad para su mantenimiento; sin el usuario interno tampoco se podría vender el producto y servicio, lo que hace que tienda a desaparecer la empresa.

Nacionales

También, referido a una tesis sobre el tratado de comparación sobre el sentir laboral de los profesores de un colegio del estado y de un colegio particular, los autores (Perea & Castro, 2016) describen la importancia de la actitud o comportamiento laboral, ahí se encuentra si está o no satisfecho en el centro laboral el trabajador referente a sus acciones o tareas en el centro de trabajo, para eso se debe tomar importancia las acciones, teniendo en cuenta los actores como significación de la tarea, situaciones en las cuales se trabaja, si son o no valorados en forma personal, social y si les dan un salario digno o capacitaciones para mejorar su accionar.

Otro elemento importante en demostrar lo agradable que se siente el trabajador es la consideración a su persona y en el aspecto de la sociedad, es decir lo bueno que puede transmitir el jefe en el área de trabajo o a nivel de toda la institución, más aún el informe realizado por otro autor, indican que tantos los profesores que están a cargo de una jefatura no están satisfechos por la falta de gratitud a su eficiente labor, recibiendo a cambio de esto maltrato verbal o psicológico por parte de los superiores.

(Castañeda & Vásquez, 2016). Sobre el tópico del conocimiento del plan y labor de su institución, da como resultado que referente a la administración o labor administrativa, en la Escuela de Post Grado de su institución, respecto a la función de planeamiento de la institución, indicaron que el 79% desconocen por completa la perspectiva a largo plazo, el trabajo, políticas, funciones, propósitos de la institución, el 80% sostienen que la institución no tiene el dinero para cumplir con lo que requiere la institución.

Sobre la forma como está ordenado con sus respectivas funciones la institución, el estudio tiene como sugerencia la renovación y racionalización de su organización, esto lo expresa la respuesta y el porcentaje indicado. El 53% sostiene que hay un liderazgo

represivo, dominador o dictatorial, el 64% afirma que el líder utiliza muchos pasos para que se cumpla una acción o un trámite, es muy apegado a incrementar las formalidades, no acorta procesos, siendo la función del control primera prioridad que a los promedios de producción referente al precio y al número de producto o servicios, no se da cuenta de sus errores y menos aún no aplican acciones o tácticas a corto plazo ni acciones a largo plazo que vayan en camino a la excelencia del producto final.

Es así que, referente a los factores de agrado por el apoyo o trámite realizado, se han obtenido productos intermedios entre 2, 8 del agrado por el servicio o producto. Referente al agrado en los apoyos recibidos del producto final los beneficios fueron también del 2, 8 de los factores materiales, 2, 19 la confiabilidad, 2, 18 la forma de responder adecuadamente, el 2,21 la seguridad y el 2,11 la forma de ser asertivo o caer bien a las personas.

Por otro lado, el atributo del servicio siendo de gran subjetividad, es preciso que esté inmerso en todas las transformaciones o escaleras de la administración, para que al final se consiga mejorar el servicio a los clientes internos y externos. Sobre los factores responsables de la administración como son las funciones administrativas: la planificación, organización, Dirección y el control intervienen significativamente en agrado o aceptación de los alumnos de la Escuela de Posgrado.

(Huaman, 2018). En esta tesis sobre la administración de una entidad que imparte formación superior a la categoría de tecnológico de una entidad estatal en la ciudad de Cajamarca en el presente año, tiene coordinación entre lo que se requiere y los supuestos generales, se ha establecido que la administración o gestión casi nunca se desarrolla en esta entidad educativa, prueba de esto es la respuesta al instrumento de recolección de datos, donde el 66,6% indica esta respuesta.

Se ha obtenido respuesta a las dimensiones de las variables de la tesis, siendo las respuestas que expresan el grado de influencia que éstas consiguen cumplir en la administración del centro educativo, es así que es necesario tener presente y poner más cuidado en las dimensiones para optimizar una administración con resultados positivos. Sobre la planeación el 6.1% lo hace con trabajo donde queda demostrado que necesita mejorar el proceso laboral al hacer o desarrollar el proceso administrativo.

Referente a la organización el 9.1% responde que si organiza sus tareas, que lo tiene en orden y prioridad, es un porcentaje muy bajo, lo que si se manifiesta que una óptima laboral es lo que carece la administración en el Instituto Superior tecnológico.

En la Dirección el 6.1% responde que sí se desarrolla por funciones o actividades, demostrando que es muy bajo porcentaje por lo que se requiere una eficiente labor en el día a día del Instituto.

El control tiene el 9.1% afirma que tiene supervisión, seguimiento y control según tareas, demostrando que también se requiere actuar con eficacia la gestión.

Finalmente, estos porcentajes mostrados arriban a conocer todo el proceso indicado o mencionado en el marco teórico, pues la gestión con sus amplitudes de investigación son factores importantes que son controlados y Los resultados nos permiten contrastar con lo desarrollado en el marco teórico, dado que la gestión administrativa tiene dimensiones que las determinan y pueden ser controladas abordando finalmente en la consecución del propósito de la tesis.

Locales

(Silva & Silva, 2014). En esta tesis, se refiere al término “calidad” en la administración y gestión de las organizaciones educativas gubernamentales, de nivel escolar en Caballo Cocha, distrito de

Ramón Castilla, los tesisistas concluyen que, a nivel de objetivo general, los atributos que se relacionan con la administración de los funcionarios de los organismos de formación académica es regular, lograron el 2.28 del total de 5.

A nivel de objetivo específico los atributos que se relacionan con la administración de la institución referente a la formación académica que tienen los funcionarios son regular, alcanzaron el puntaje de 2.21 del total de 5.

A nivel atributos en la zona de los funcionarios es regular, alcanzaron 2.31 de del total de 5.

A nivel de la zona de administración de los funcionarios es regular, 2.31 de un puntaje total de 5.).

Concluyendo que no es buena ni excelente el servicio educativo, está en la zona regular con tendencia hacia una valoración inferior.

(Tejada, 2014). En lo que respecta a la “Cultura organizacional y satisfacción académica”, la prestación del trabajo tiene relación con la efectividad y la satisfacción, que se relacionan directamente “la cultura organizacional” con los elementos como: importancia, relación, firmeza, adaptación, el trabajo y otros. Es así que el término “satisfacción” se abordó con los factores de la formación incluyendo la atención administrativa, los ambientes, concluyendo que el indicador “cultura” incurre con una medida o porcentaje superior a 40% referente al agrado del servicio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

(Chiavenato, 1999). Estudioso de la administración muy en especial referido al comportamiento del personal, de la selección de la persona para el puesto, de, como es el escritor científico de los recursos humanos, en el presente libro explica sobre la energía que realiza cada persona en relación de la valoración de los premios o

reconocimientos que la institución oferta y de la oportunidad de que pueda obtener a base de voluntad.

Esta circunstancia que pasa la persona se refiere a las características de talentos, esfuerzo, destrezas, y otras características propias que cada uno puede emplear, ampliar o lograr gracias a la dedicación y voluntad y todo esto basado en las apreciaciones que tiene que realizar.

Valorar los resultados del trabajo es un proceso de sistematización y percepción de lo que interiormente puede ampliar cada persona y se ve reflejado en el cargo. El control es un camino para motivar y también para llegar a la calidad basada en las características individuales de cada trabajador.

El control y supervisión es una conceptualización de cambios sistematizados, donde los trabajadores siempre están siendo medidos por resultados en cada cierto tiempo sean de una forma sistémica, o de forma voluntaria o de forma sensata, algunas veces son programadas otras son observada, convirtiéndose este control en un camino de ubicar los impases ocasionados por los trabajadores y ubicar las circunstancias acorde de donde provienen, uniendo al trabajador para que se identifique con la empresa según el cargo que desempeña.

Distinguimos que existe en la institución un compromiso por el control del trabajo realizado como una consecuencia final del accionar. Esto se da en las diferentes áreas o jefaturas de acuerdo a la misión, política de trabajo, a las funciones y otros factores concernientes a la supervisión.

El líder de la institución es la persona en la cual están centralizada todas las actividades, cuando existe una concentración disciplinada de la responsabilidad institucional, esta se realiza directamente en coordinación con la oficina de Recursos Humanos.

En la Institución quien evalúa al trabajador es el jefe directo, es así que el grupo de trabajo del área planea, dispone y posteriormente coordina y supervisa todo el proceso, mientras tanto el líder actúa con su accionar, siempre manteniendo su liderazgo horizontal, al contrario, el área de recursos humanos sigue actuando y luego acompaña y controla el sistema, en tanto que cada jefe aplica y desarrolla el plan dentro de su círculo de acción. De esta forma, el jefe mantiene su autoridad de línea, en tanto que la dependencia de administración de recursos humanos mantiene su dominación de staff.

El trabajador en algunas instituciones se controla, se examinan o valoran ellos mismos sus trabajos realizados, las consecuencias de sus acciones, siendo este método denominado no centralizada, siendo este tipo de control no muy utilizado, se realiza cuando se trata de personas de alta preparación académica, de idéntica cultura y con un promedio alto de coeficiente intelectual, sumados a éstos también la conducta, capacidades para realizar con sinceridad con mucha objetividad ni sesgos personales.

El proceso que sigue es primer cumplimentando un cuestionario, presenta a su superior y juntos estudian los efectos, lo analizan y arriban a conclusiones que deben o deberían haberse alcanzado, convirtiéndose y eso es la tendencia de aplicar para conocer las consecuencias de los trabajos realizados.

El grupo de evaluación se encarga de elaborar y completar acciones para que no esté centralizado y se aplique o ejecute posteriormente. Este grupo es legalmente formado con documento donde figura la alta responsabilidad

(Mayurí, 2008). **Teorías del Desempeño Laboral**

Esta teoría se basa en los motivadores que requieren las personas para el mejor desempeño, entre estas se cuentan con las siguientes teorías:

Teoría de la Necesidades de Maslow. El autor se refiere a la escala sobre insuficiencias que poseen las personas, siendo una hipótesis que las personas actúan por la carencia de algo, sostiene que por su propia naturaleza éste tiende a buscarlas con acciones para satisfacerlas, por lo tanto en la escalera se detallan las escaseces en forma de pirámide, donde la base son las carencias de subsistencia y satisfacción son la mayoría y así se va escalando hasta la cima de la pirámide donde es un ápice y es el límite de las satisfacciones que es el poder. Esto es que Maslow afirma que la escasez de las personas se relaciona directamente con su conducta.

El autor de esta teoría también asegura que las personas son seres con escasez durante toda su trayectoria, no importando edades ni el nivel socioeconómico, afirma que las escaseces son inherentes a la persona y ésta va creciendo siempre, se satisface una necesidad y el mismo hombre busca otra escasez para seguir actuando. Satisfechas las necesidades de sobrevivencia aparecen otras encima de éstas, por lo tanto, son elementos para el comportamiento o conducta, siempre van dirigidos hacia los más bajos niveles que no se ha logrado superarlos, es así que describe cinco tipos o jerarquía de escasez que rigen la vida de las personas existiendo desde la base de la pirámide.

Para sobrevivir las personas desean satisfacer la necesidad de sobrevivencia. En segundo plano se encuentra la Seguridad, es ante los peligros, en el aspecto laboral, permanecer en un trabajo, no sufrir, etc.

Seguidamente se encuentran las denominadas sociales o de propiedad, vivir en sociedad, sentirse importante, ser reconocido en el grupo, sentirse amado, etc.,

La siguiente es Estimación, de ser personas capaces de influir en los amigos, compañeros, que pueda ser capaz de dar sentimiento o

inspirar, es una escala de llegar a la satisfacción por iniciativas y otros.

Finalmente se encuentra la Autorrealización, es la máxima necesidad que la persona desea satisfacer, pues la persona tiende cada vez a ser más exigente consigo mismo cumpliendo sus sueños y hacerlos realidad es el anhelo, además es donde sale a relucir su amor propio.

Es muy claro entonces la dinámica del hombre de siempre motivarse mediante satisfacción de necesidades, satisface uno y vuelve otras, es un círculo cerrado que no tiene fin.

Es un gran paso haber superado las primeras dos fases de la pirámide y vienen entonces la escasez más sublime, situación que hay gran diferencia entre los países industrializados, es diferente a los países emergentes como el nuestro donde las personas trabajan para satisfacer sus necesidades primarias y la mayoría no pasan a los niveles superiores.

Teoría del doble Factor de Herzerg

Para (Manso Pinto, 2002), en la revista se refiere a la motivación e higiene, quien describe a la empresa en estas dos ideas, la primera proviene del bienestar o no bienestar en el trabajo, mejorando las interrelaciones entre compañeros de trabajo, el incremento de aplicación de motivadores, y las diferentes circunstancias en el centro laboral.

La siguiente es desaparecer lo desagradable. Por otro lado, entregar dinero por trabajos realizados cuando su accionar es para hacer desaparecer el sentimiento desagradable, si se entrega incrementos de dinero sin mejorar el ambiente de trabajo, Herzberg sostiene que la empresa pierde automáticamente su contenido como motivador, dejando una situación muy peligrosa entre los trabajadores de tener la inspiración hacia mejores expectativas.

1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye el desempeño laboral con el servicio interno y externo de los trabajadores del Instituto “¿Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos?

1.5 Justificación del estudio

El basamento legal de los Planes del Instituto, siendo una institución pública, se rige bajo el marco de la modernización y la modernidad acorde con las normativas, estas son: la Ley N° 29394, D.S. N° 004-2010 y R.D.N. N° 0311-2012-ED.

El estudio trata de los servicios internos y externos, como variable dependiente que brindan los trabajadores a los stakeholders, también denominado público objetivo del servicio que brinda el Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”; siendo importante conocer la calidad del servicio que brindan, grado de conocimiento de sus funciones, si es que están o no identificados con la institución el personal administrativo y conocer el servicio al cliente, comprendiéndose éstos como alumnos, docentes y público en general que requiere los servicios del instituto.

Estas dimensiones se refieren en el Plan estratégico y plasmados en el Plan anual de trabajo.

La otra variable de influencia (Vi) corresponde al desempeño Laboral, referido a la aplicación de las funciones y responsabilidades de los trabajadores administrativos, de esta manera el estudio abordará temas importantes como las habilidades y destrezas si son o no permitidas o aplicadas, si gozan de ciertos estímulos, el nivel

de calificación en sus accionar y por último se analizará la cultura de calidad de los trabajadores.

Los resultados del estudio sirven para dar a conocer a nivel de toda la institución si continúan o no en el liderazgo con un servicio de calidad, si cumplen con excelencia la administración de calidad con los trabajadores, siendo éstos los responsables del buen manejo con un norte hacia los cumplimientos de objetivos.

El estudio tiene un valor social porque estudiará imparcialmente tratando de arribar hacia la verdad de las dos variables en estudio.

Siendo uno de los primeros estudios de las dimensiones en estudio, será trascendente en las instituciones de educación superior y hasta a nivel universitario, escuelas de post grado, también al Ministerio de Educación.

Científicamente también será importante porque los hallazgos serán calculados estadísticamente para ser interpretados los resultados basados en una realidad para convertirlos en modelos de constructos.

1.6 Hipótesis

Ho: El desempeño laboral No influye en el servicio Interno y Externo de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos.

H1: El desempeño laboral influye en el servicio Interno y Externo de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia del desempeño laboral con el servicio interno y externo de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos.

Objetivos específicos

1. Establecer las diferentes acciones internas de los trabajadores administrativos con las diversas actitudes que exteriorizan en el servicio
2. Identificar las actividades de apoyo dentro y externamente de la institución con las diversas actitudes y aptitudes para el servicio
3. Identificar si los trabajadores administrativos de la institución actúan con ética y responsabilidad.

CAPÍTULO II. MÉTODO

El estudio es de tipo de investigación No experimental, los datos obtenidos se dieron en un mismo momento y los resultados abordaron la influencia entre las variables. Por su carácter descriptivo y por su alcance es transversal o transaccional.

2.1 Diseño de Investigación

Por su finalidad la investigación es Aplicada, por el enfoque estadístico es cuantitativo, por el tipo es No experimental.

2.2 Variables, Operacionalización.

Matriz de Operacionalización

Título: Caracterización del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores del instituto superior tecnológico “Pedro A. del Águila Hidalgo”, ciudad de Iquitos, Loreto.

Autores: Bach. Gabriela de Nazareth Reátegui Vela y Manuel García Guerrero

| VARIABLE(S) | DIMENSIONES | INDICADORES* | ÍTEMS* | ESCALA | UNIDAD DE ANÁLISIS | INSTRUMENTO RECOJO INFORM. |
|---------------------------|------------------------------------|--|---|---------|-------------------------------|---|
| 1 Desempeño laboral | A Formación académica | 1. Personal Calificado | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y actualización • Cargo calificado según su formación y capacitación • Experiencia profesional | Ordinal | Trabajador administrativo. | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Análisis documental |
| | B Diversas actitudes | 2.Habilidades y destrezas 3.Cultura de calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Para identificar y resolver problemas • Adaptabilidad • Creatividad • Trabajo en equipo • Apariencia física. • Trabajo colaborativo • Aspiraciones por mejorar/aprender. • Práctica de valores | | | |

| | | | | | | |
|----------------------|------------------------------|----------------------------------|--|--|--|--|
| | C Estímulos | 4.Motivadores | <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Premios • Incentivos económicos. | | | |
| 2 Servicio | X Servicio interno | 5. Calidad en los servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de la Tecnología de la Información y Comunicación • Comunicación clara y oportuna • Asertividad en los trabajos encomendados. | | | |
| | | 6. Conocimiento de Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en sus funciones • Experiencia laboral • Desarrolla competencias procedimentales. | | | |
| | Y Servicio externo | 7. Identificación institucional. | <ul style="list-style-type: none"> • Equidad en el servicio. • Cumplimiento de planes y proyectos. • Apoyo al cuidado y conservación de las instalaciones. | | | |
| | | 8.Servicio al cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Es accesible a los clientes • Actúa con cortesía y amabilidad • Tiene voluntad de resolver problemas • Brinda información asertiva. | | | |

2.3 Población y Muestra

Población: El total de personal administrativo del Instituto “Pedro A. Del Águila Hidalgo” son 26 trabajadores.

Muestra: Como la población es pequeña, se realizará un censo, por lo tanto, la muestra lo conforman los 26 trabajadores de la institución.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada es la Encuesta que se aplicará a la población objetivo según la Muestra, en este caso es de 26 trabajadores

Instrumentos de Recolección de datos

El instrumento es un cuestionario donde figuran los 28 ítems relacionados a las variables:

$V_i (X)$ = Desempeño laboral

$V_d (Y)$ = Servicios

Validez

La Validez del instrumento se obtuvo sometiendo al instrumento juicio de expertos. Se adjunta en el anexo.

Confiabilidad

La Confiabilidad del instrumento se obtuvo por el método estadístico de alfa de Cronbach obteniendo el coeficiente de 0.973, por lo tanto, es un instrumento altamente confiable.

Se adjunta a la presente, los cuadros demostrativos de la confiabilidad.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 8 | 61,5 |
| | Excluido ^a | 5 | 38,5 |
| | Total | 13 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,973 | 13 |

ALFA DE CRONBACH: 0.973 = Instrumento altamente Confiable

2.5 Método de análisis de datos

Los datos se analizan con el siguiente procedimiento:

1. Se realiza el trabajo de campo para la recolección de datos in situ, según la muestra.
2. Se organiza el trabajo de gabinete de las diferentes teorías y conceptos según las variables en estudio.

3. Se revisa todas las encuestas que estuvieran supervisadas, todos los ítems deben estar respondidos correctamente.
4. Luego se procede a ingresar cada una de las variables al programa estadístico SPSS 22.
5. Desde el SPSS se realiza el análisis respectivo por estadística descriptiva, utilizando diferentes herramientas elaborando las tablas o y gráficos.
6. La prueba de hipótesis se realizará por medio del coeficiente de Pearson.
7. Terminado la estadística por cada ítem se realizará la interpretación de los resultados, las discusiones y finalmente las recomendaciones.

2.6 Aspectos éticos

Se cumple con todas las instrucciones de la Universidad César Vallejo en lo que respecta al permiso de la institución, cumplimiento con la declaratoria de autenticidad que la tesis no ha sido plagiada, con la elaboración del instrumento de recolección de datos y su aplicación al azar y voluntariamente contestada por los beneficiarios y con equidad, por lo tanto, no se trasgrede los derechos del encuestado, ni existen preguntas contra la ética ni moral.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para cumplir con los objetivos de la investigación, se aplicaron 26 encuestas a los trabajadores del sistema administrativo del Instituto “Pedro A. del Águila”, de los cuales, 13 son hombres y 13 mujeres, existiendo un equilibrio de género entre los trabajadores. La mayoría de ellos tienen estudios técnicos (65%), seguidos de estudios superiores (27%) y finalmente estudios secundarios (8%).

La encuesta tiene 27 ítems agrupados en indicadores de 8 grupos, de los cuales 4 siguientes indicadores pertenecen a la Dimensión Formación Académica, Diversas Actitudes y Estímulos que pertenecen a la Variable independiente Desempeño laboral.

Los otros 4 pertenecen a la Dimensión Servicio Interno y Externo y éstos a su vez pertenecen a la Variable dependiente Servicio. Los ítems fueron medidos por la siguiente escala valorativa.

1. Nunca
2. Ocasionalmente
3. Frecuentemente
4. Muy frecuentemente

Siendo sometida el instrumento a la confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach y a la prueba de validez por expertos, se recolectó la información cumpliendo la ética que exige la institución.

Los resultados de la investigación se explican en el análisis univariados agrupados según indicadores, se realiza la correlación de las variables demostrando la relación entre variables para la prueba de hipótesis.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

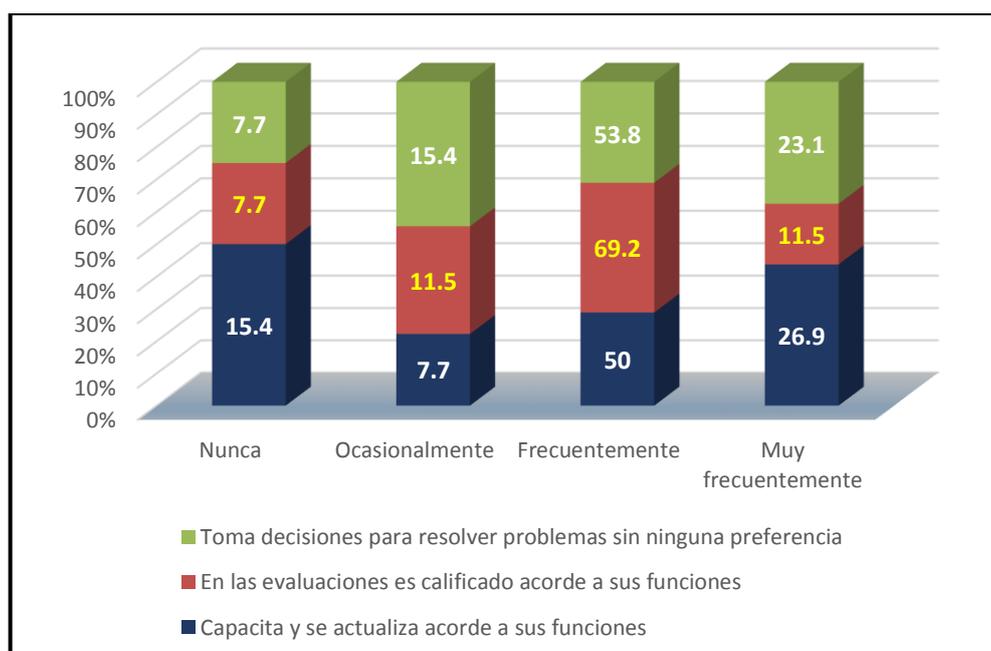
3.1 Análisis univariados agrupados.

Tabla 1. Personal calificado

| Capacitación Académica. | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|--|-------|----------------|----------------|--------------------|
| Se Capacita y actualiza según sus funciones. | 15.4 | 7.7 | 50 | 26.9 |
| En las evaluaciones es calificado acorde a sus funciones. | 7.7 | 11.5 | 69.2 | 11.5 |
| Toma decisiones para resolver problemas sin ninguna preferencia. | 7.7 | 15.4 | 53.8 | 23.1 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”

Gráfico 1. Personal calificado.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”

Concerniente a la capacitación académica del trabajador. A la pregunta si se capacita y se actualiza en temas acorde a sus funciones, el 26.9% muy frecuentemente, el 50% frecuentemente, el 7.7% ocasionalmente, el 15.4% nunca se capacita o actualiza de acuerdo a sus funciones.

Si en las evaluaciones periódicas es calificado de acuerdo a sus funciones y aportes que realiza a la institución, las respuestas son: el 11.5% muy frecuentemente, el 69.2% frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente, el 7.7% nunca las evaluaciones son periódicas ni es calificado a su trabajo.

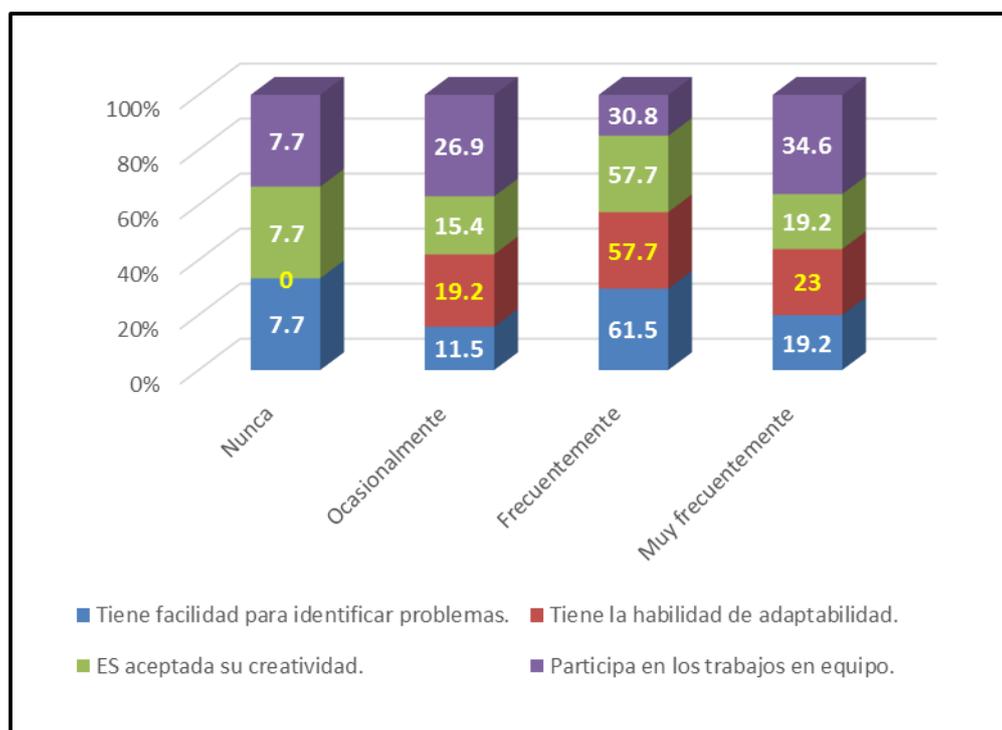
Si toma decisiones para resolver problemas de acuerdo a su conocimiento y experiencia profesional sin interferencia: 23.1% muy frecuentemente, el 53.8% frecuentemente, el 15.4% ocasionalmente, el 7.7% nunca toma decisiones en la resolución de problemas.

Tabla 2. Habilidades y destrezas en las funciones.

| Habilidades y destreza | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|---|-------|----------------|----------------|--------------------|
| Tiene facilidad para identificar problemas. | 7.7 | 11.5 | 61.5 | 19.2 |
| Tiene la habilidad de adaptabilidad. | 0 | 19.2 | 57.7 | 23.1 |
| ES aceptada su creatividad. | 7.7 | 15.4 | 57.7 | 19.2 |
| Participa en los trabajos en equipo. | 7.7 | 26.9 | 30.8 | 34.6 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

. Gráfico 2. Habilidades y destrezas en las funciones.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

La dimensión de Habilidades y destrezas en las funciones: la pregunta que, si tiene la facilidad para identificar y resolver problemas, el comportamiento de las respuestas es: 19.2% muy frecuentemente, el 61.5% frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente y el 7.7% nunca tienen facilidad para identificar y resolver problemas

A la pregunta si tiene la habilidad de adaptabilidad a las circunstancias que se presentan, responden: el 23.1% muy frecuentemente, el 57.7% frecuentemente, el 19.2% ocasionalmente tiene habilidad y adaptabilidad a las circunstancias que se le presenta.

A la pregunta si es aceptada su creatividad en los procesos para optimizar el tiempo y dinero: 19.2% muy frecuentemente, el 57.7% frecuentemente, el 15.4% ocasionalmente, el 7.7% nunca es aceptada su creatividad en los procesos.

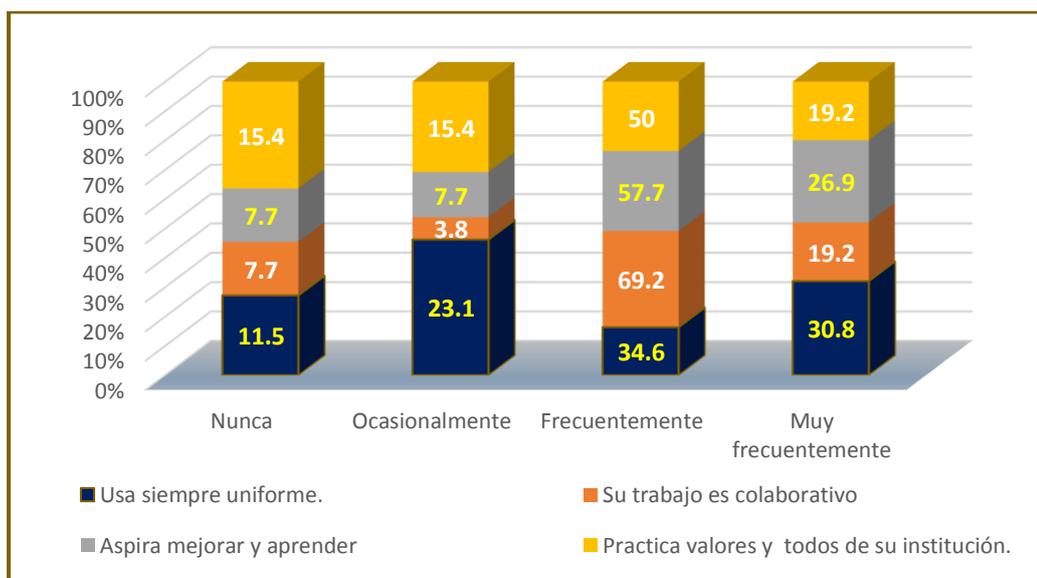
A la pregunta si participa en los trabajos en equipo cuando requiere su institución: 34.6% contesta muy frecuentemente, el 30.8% frecuentemente, el 26.9% ocasionalmente, el 7.7% nunca participa en los trabajos en equipo.

Tabla 3. Demostración de cultura de calidad.

| Cultura de Calidad | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|---|-------|----------------|----------------|--------------------|
| Usa siempre uniforme. | 11.5 | 23.1 | 34.6 | 30.8 |
| Su trabajo es colaborativo | 7.7 | 3.8 | 69.2 | 19.2 |
| Aspira mejorar y aprender | 7.7 | 7.7 | 57.7 | 26.9 |
| Practica valores y todos de su institución. | 15.4 | 15.4 | 50 | 19.2 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 3. Demostración de cultura de calidad.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Según la dimensión cultura de calidad, se ha obtenido los siguientes resultados:

En el indicador que, si usted siempre hace uso del uniforme, los encuestados (trabajadores) respondieron, el 30.8% que muy frecuentemente, el 34.6% frecuentemente, el 23.1% ocasionalmente, el 11.5% nunca hace uso del uniforme.

Según el indicador si sus acciones del servicio al público, docentes y alumnos se basa en un trabajo colaborativo, el 19.2% muy frecuentemente, el 69,2% frecuentemente, el 3.8% ocasionalmente, el 7.7% nunca sus acciones del servicio al público, a los docentes y a los alumnos se basan en un trabajo colaborativo.

El indicador si posee aspiraciones por mejorar o aprender conocimientos complementarios a su labor cotidiana, el 26.9% muy frecuentemente, el 57.7% frecuentemente, el 7.7% ocasionalmente, el 7.7% nunca posee aspiraciones para mejorar o aprender conocimientos complementarios.

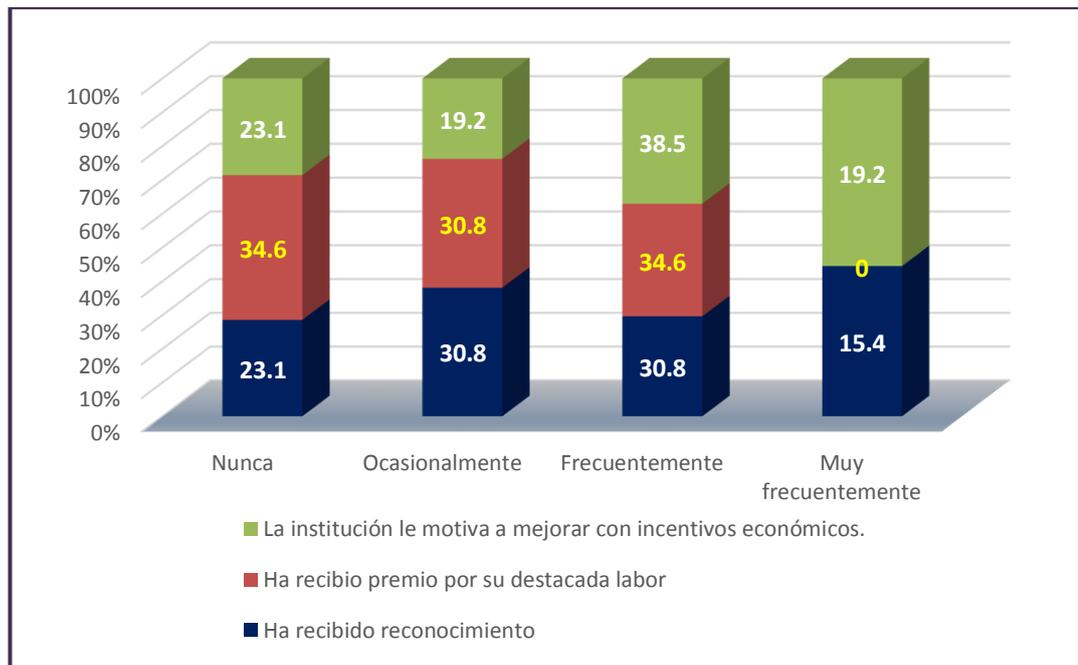
Si la práctica de valores es importante y lo practican todos por igual en toda su institución, las respuestas son: el 19.2% muy frecuentemente, el 50% frecuentemente, el 15.4% ocasionalmente, el 15.4% nunca.

Tabla 4. Motivación de la institución.

| Reconocimiento, premios y motivación de la institución | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|---|--------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Ha recibido reconocimiento | 23.1 | 30.8 | 30.8 | 15.4 |
| Ha recibido premio por su destacada labor | 34.6 | 30.8 | 34.6 | 0 |
| La institución le motiva a mejorar con incentivos económicos. | 23.1 | 19.2 | 38.5 | 19.2 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 4. Motivación de la institución.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Referente a la dimensión de estímulos y a los motivadores, se han obtenido las siguientes respuestas:

Si ha recibido algún reconocimiento en su trayectoria laboral, el 15.4% muy frecuentemente, el 30.8% frecuentemente, el 30.8% ocasionalmente, el 23.1% nunca ha recibido reconocimiento en su trayectoria laboral.

Si ha recibido algún premio por su destacada labor, el 34.6% frecuentemente, el 30.8% ocasionalmente y el 34.6% nunca ha recibido algún premio por su destacada labor.

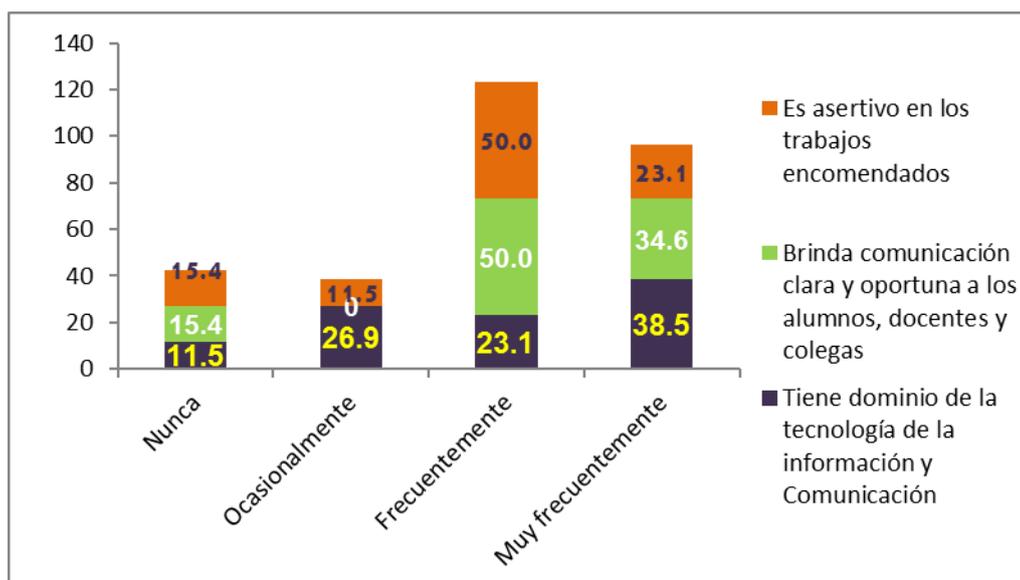
Si la institución les motiva a mejorar sus labores por medio de incentivos económicos, se obtuvo el siguiente comportamiento en las respuestas: 19.2% muy frecuentemente, el 38.5% frecuentemente, el 19.2% ocasionalmente, el 23.1% nunca la institución les motiva a mejorar sus labores por medio de incentivos económicos.

Tabla 5. Calidad en los servicios que presta.

| Calidad en los servicios | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|--|-------|----------------|----------------|--------------------|
| • Tiene dominio de la tecnología de la información y Comunicación | 11.5 | 26.9 | 23.1 | 38.5 |
| • Brinda comunicación clara y oportuna a los alumnos, docentes y colegas | 15.4 | 0 | 50 | 34.6 |
| • Es asertivo en los trabajos encomendados | 15.,4 | 11.5 | 50 | 23.1 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 5. Calidad en los servicios que presta.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Según la tabla y gráfico 5, a la pregunta que si tiene dominio de la tecnología de la información y comunicación el 38.5% afirma que muy frecuentemente, el 23.1% que frecuentemente, el 26.9% ocasionalmente y el 11.5% afirma que nunca.

A la pregunta si el trabajador brinda comunicación clara y oportuna a los docentes, alumnos y colegas, el 34.6% afirma que muy frecuentemente, el 50% afirma que frecuentemente, y el 15.4% que nunca.

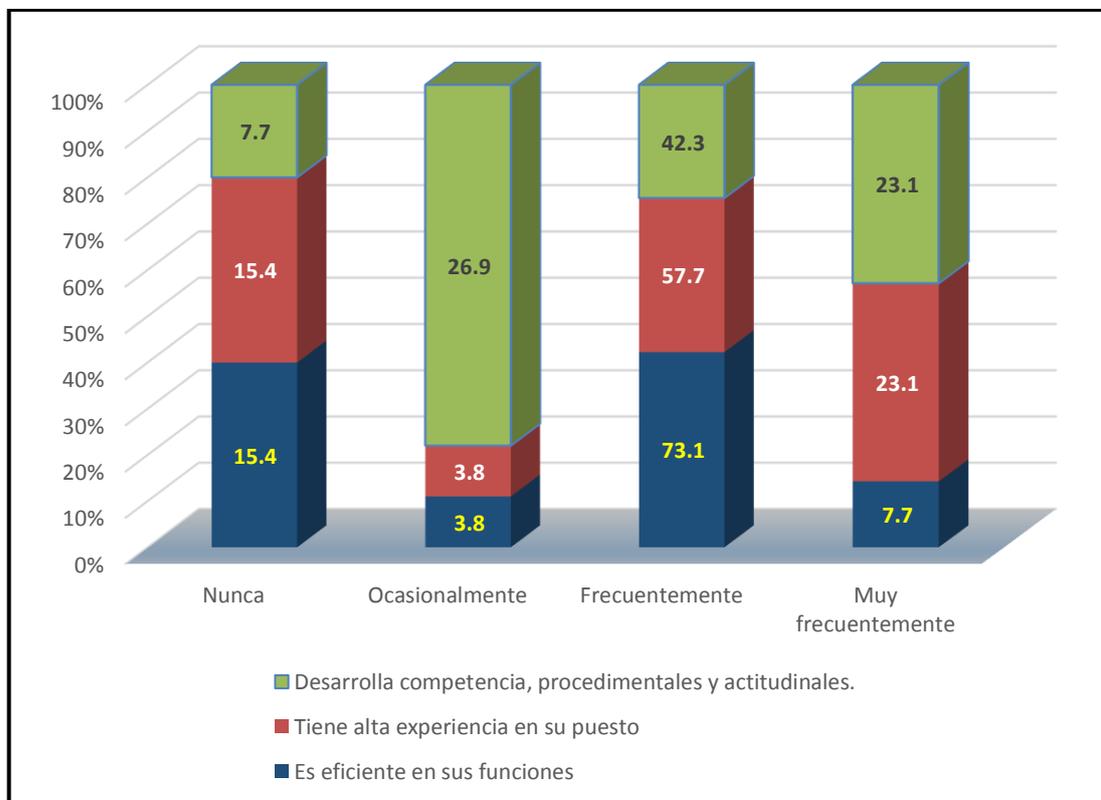
A la pregunta si el trabajador es asertivo en los trabajos encomendados, se obtienen las siguientes respuestas: el 23.1% responde muy frecuentemente, el 50% frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente y el 15.4% responde que nunca es asertivo en los trabajos encomendados.

Tabla 6. Conocimiento de sus funciones

| Conocimiento de sus funciones | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|--|-------|----------------|----------------|--------------------|
| Es eficiente en sus funciones | 15.4 | 3.8 | 73.1 | 7.7 |
| Tiene alta experiencia en su puesto | 15.4 | 3.8 | 57.7 | 23.1 |
| Desarrolla competencia, procedimentales y actitudinales. | 7.7 | 26.9 | 42.3 | 23.1 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 6. Conocimiento de sus funciones.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Referente al conocimiento de sus funciones, se obtienen las siguientes respuestas: a la pregunta si puede afirmar que es eficiente en sus funciones, el 7.7% responde muy frecuentemente, el 73.1% responde frecuentemente, el 3.8% ocasionalmente y el 15.4% que nunca es eficiente en sus funciones.

La pregunta que si tiene alta experiencia en su puesto: el 23.1% afirma que muy frecuentemente, el 57.7% que frecuentemente, el 3.8% ocasionalmente y el 15.4% que nunca.

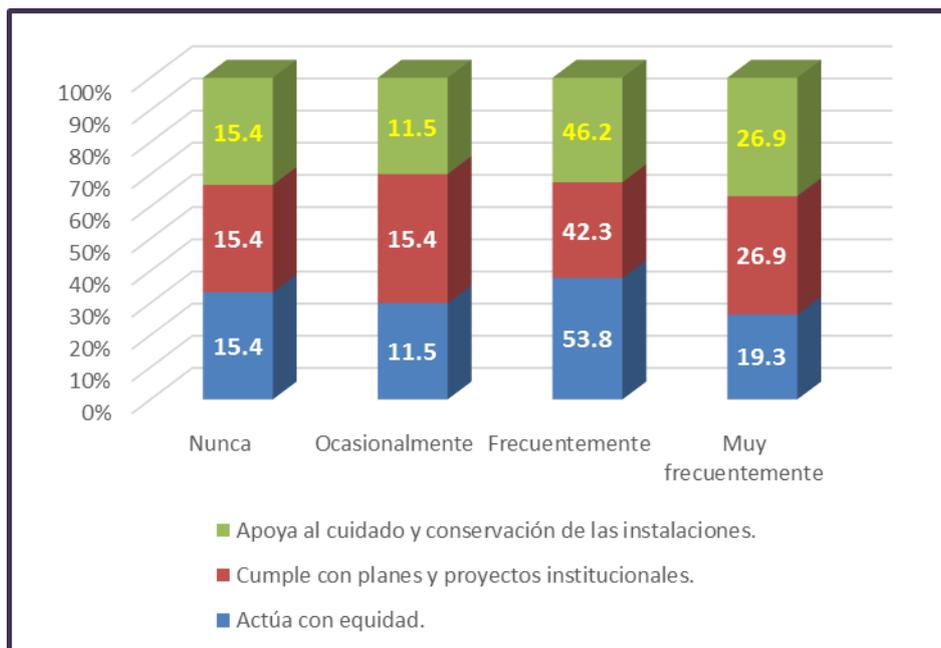
Si desarrolla competencia procedimentales y actitudinales: el 23.1% responde muy frecuentemente, el 42.3% que frecuentemente, el 26.9% ocasionalmente y el 7.7 nunca desarrolla competencias procedimentales y actitudinales.

Tabla 7. Actúa con identificación institucional

| | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|--|-------|----------------|----------------|--------------------|
| Equidad | 15.4 | 11.5 | 53.8 | 19.3 |
| Cumplimiento de planes y proyectos. | 15.4 | 15.4 | 42.3 | 26.9 |
| Apoya al cuidado y conservación de las instalaciones | 15.4 | 11.5 | 46.2 | 26.9 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 7. Actúa con identificación institucional.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”

Referente a la Identificación institucional, se tiene el siguiente comportamiento de las respuestas: Si el trabajador actúa con identificación institucional: Si el trabajador actúa con equidad: el 19.3% contesta que muy frecuentemente, el 53.8% que frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente y el 15.4% nunca actúa con equidad.

Si cumple con planes y proyectos institucionales las respuestas son: 26.9% muy frecuentemente, el 42.3% frecuentemente, el 15.4% ocasionalmente, el 15.4% afirma que nunca cumple con planes y proyectos institucionales.

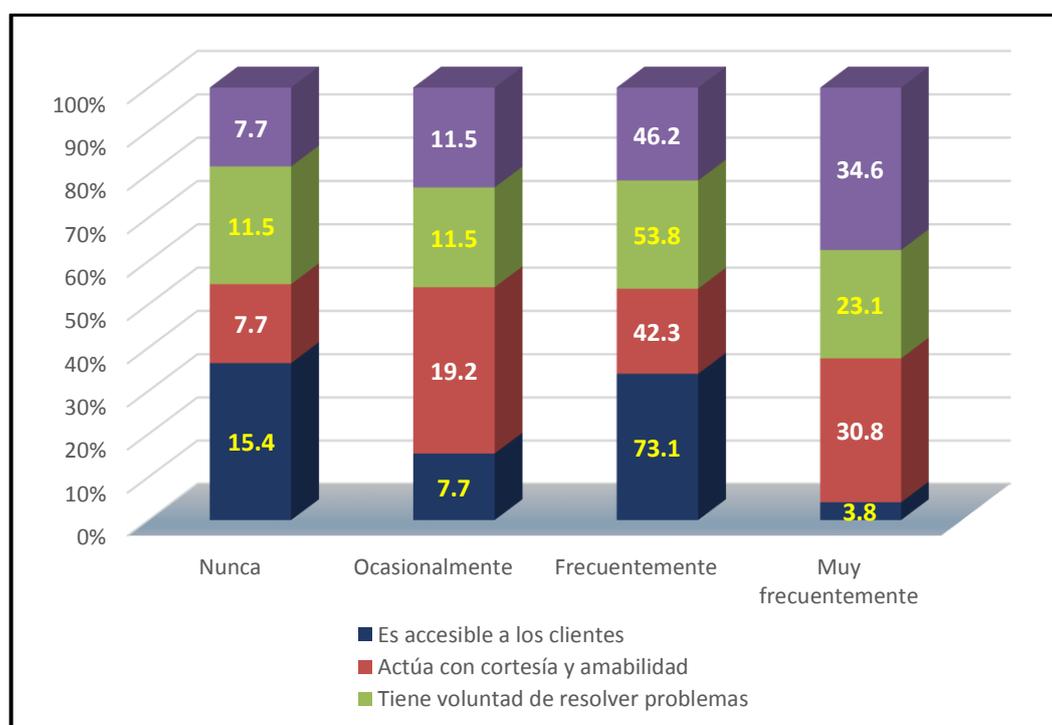
Si el trabajador apoya al cuidado y conservación de las instalaciones, las respuestas son: el 26.9% muy frecuentemente, el 46.2% frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente y el 15.4% nunca apoya al cuidado y conservación de las instalaciones.

Tabla 8. Forma de servicio al cliente

| Servicio al cliente | Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|--------------------------------------|-------|----------------|----------------|--------------------|
| Es accesible a los clientes | 15.4 | 7.7 | 73.1 | 3.8 |
| Actúa con cortesía y amabilidad | 7.7 | 19.2 | 42.3 | 30.8 |
| Tiene voluntad de resolver problemas | 11.5 | 11.5 | 53.8 | 23.1 |
| Brinda información asertiva | 7.7 | 11.5 | 46.2 | 34.6 |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 8. Forma de servicio al cliente



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Según la forma de servicio al cliente. A la pregunta si es accesible a los clientes cuando los solicita, se obtienen las siguientes respuestas: el 3.8% responde que muy frecuentemente, el 73.1% frecuentemente, el 7.7% ocasionalmente, el 15.4% nunca es accesible a los clientes cuando lo solicita.

Si siempre actúa con cortesía y amabilidad, el trabajador encuestado responde: el 30.8% muy frecuentemente, el 42.3% frecuentemente, el 19.2% ocasionalmente, el 7.7% nunca actúa con cortesía y amabilidad.

Si tiene voluntad de resolver problemas y quejas del cliente, el 23.1% muy frecuentemente, el 53.8% frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente, el 11.5% nunca tiene voluntad de resolver problemas y quejas de los clientes.

Si el trabajador brinda información asertiva de su institución: el 34.6% muy frecuentemente, el 46.2% frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente, el 7.7% nunca brinda información asertiva de la institución.

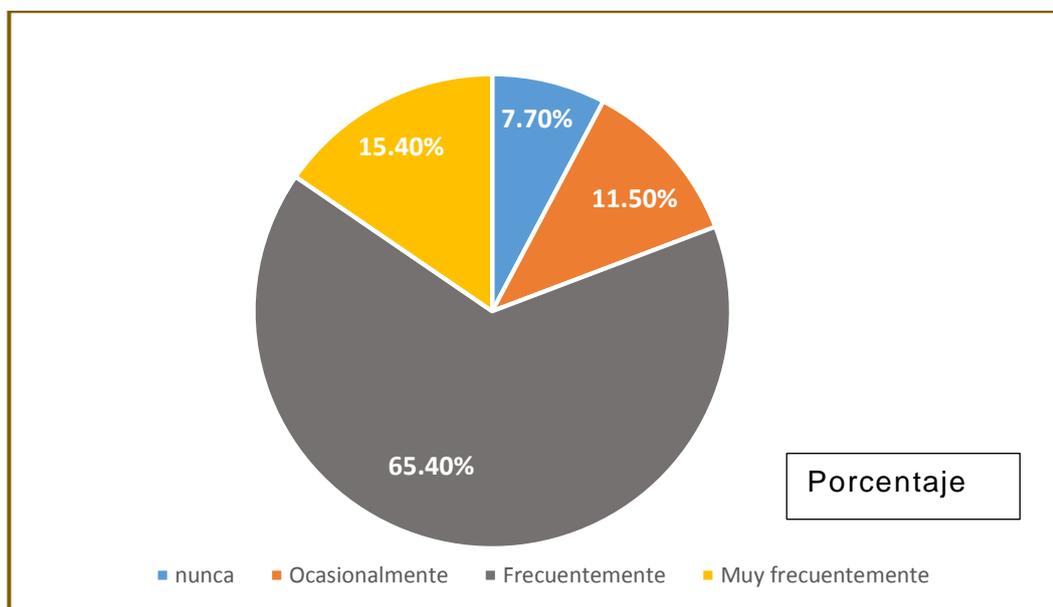
3.2 Resultados por dimensiones

Tabla 9. Dimensión: Formación Académica.

| Formación Académica | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| Ocasionalmente | 3 | 11,5 | 11,5 | 19,2 |
| Frecuentemente | 17 | 65,4 | 65,4 | 84,6 |
| Muy frecuentemente | 4 | 15,4 | 15,4 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 9. Dimensión: Formación Académica



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

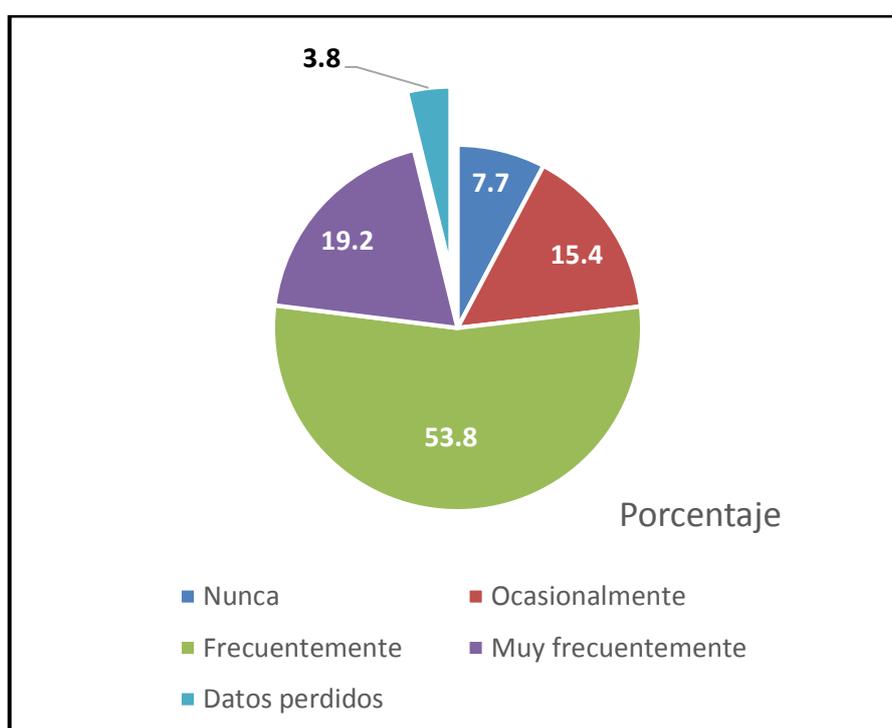
Dimensión Formación académica, si el trabajador está capacitado y calificado para realizar sus funciones el 15.4% muy frecuentemente, el 65.4% frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente y el 7.7% nunca.

Tabla 10. Dimensión Diversas actitudes

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| Ocasionalmente | 4 | 15,4 | 15,4 | 23,1 |
| Frecuentemente | 14 | 53,8 | 53,8 | 76,9 |
| Muy frecuentemente | 5 | 19,2 | 19,2 | 96,2 |
| Datos perdidos | 1 | 3,8 | 3,8 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 10. Dimensión Diversas actitudes



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

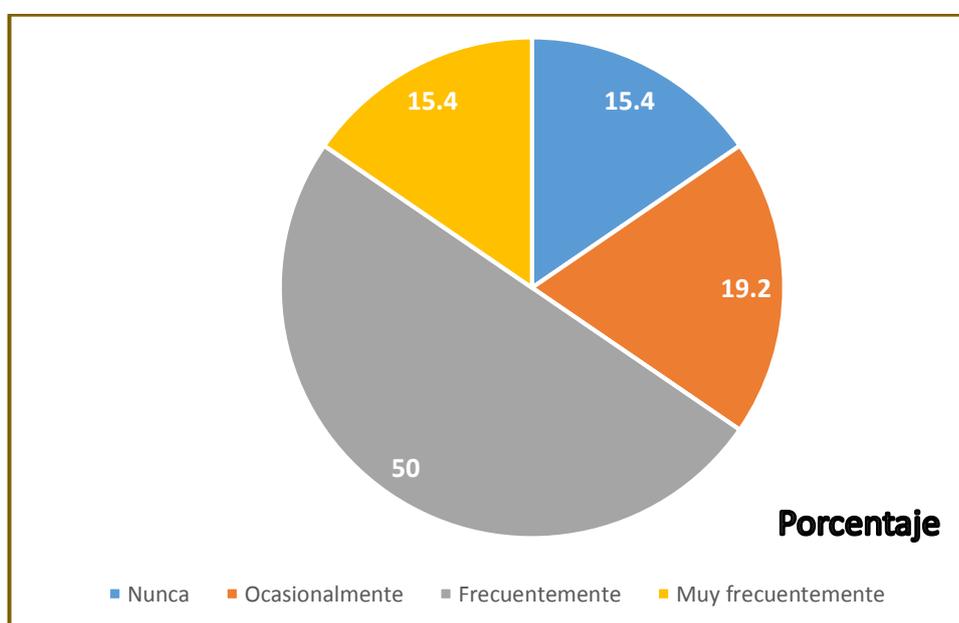
Dimensión Actitudes, se pregunta respecto a las habilidades, destrezas y de la cultura de la calidad, se obtuvo las siguientes respuestas: el 19.2% muy frecuentemente, el 53.8% frecuentemente, el 15.4% ocasionalmente, el 7.7% nunca y datos perdidos 3.8%.

Tabla 11. Dimensión Estímulos

| Estímulos/ motivadores | Frecuenci a | Porcentaj e | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| Nunca | 4 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| Ocasionalmente | 5 | 19,2 | 19,2 | 34,6 |
| Frecuentemente | 13 | 50,0 | 50,0 | 84,6 |
| Muy frecuentemente | 4 | 15,4 | 15,4 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto
"Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 11. Dimensión Estímulos



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto
"Pedro A. del Águila Hidalgo"

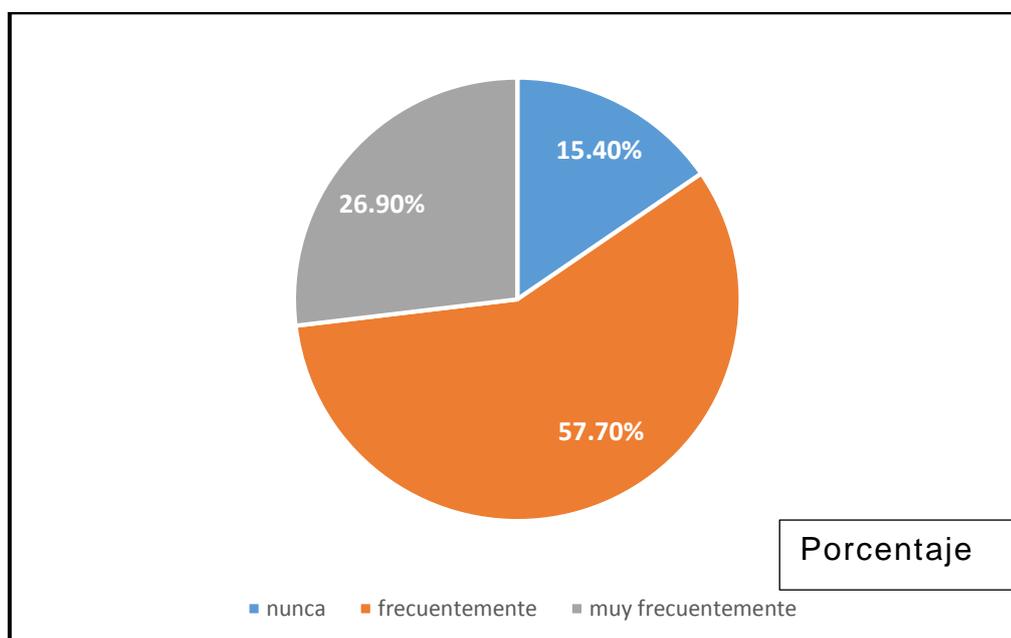
La Dimensión Estímulos se relaciona directamente con los motivadores, se obtuvo las siguientes respuestas: el 15.4% nunca les dan estímulos, el 50% frecuentemente, 19,2% ocasionalmente y el 15.4% muy frecuentemente recibieron motivaciones por parte de la institución.

Tabla 12. Dimensión Interna

| Servicio Interno | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| Frecuentemente | 15 | 57,7 | 57,7 | 73,1 |
| Muy frecuentemente | 7 | 26,9 | 26,9 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 12. Dimensión Interna



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Analizando y agrupando las dimensiones, se obtienen los siguientes resultados:

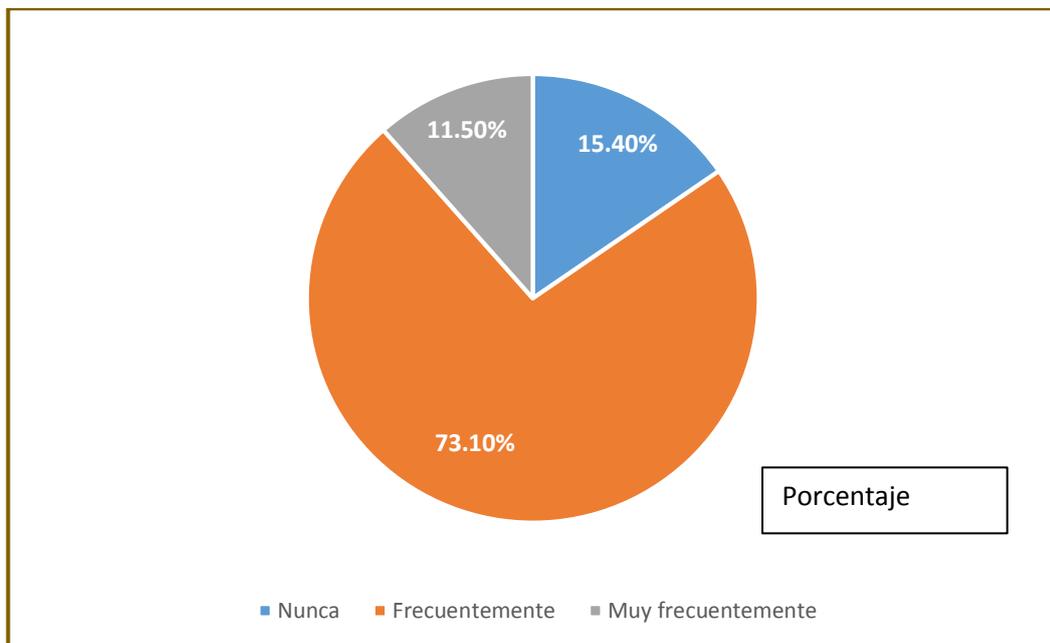
Dimensión Interna: Si los trabajadores prestan calidad en los servicios y si tienen pleno conocimiento de sus funciones: el 26.9% muy frecuentemente, el 57.7% frecuentemente y el 15.4% nunca.

Tabla 13. Dimensión Externa

| Servicio Externo | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 15.4 | 15.4 | 15.4 |
| Frecuentemente | 19 | 73.1 | 73.1 | 88.5 |
| Muy frecuentemente | 3 | 11.5 | 11.5 | 100.0 |
| Total | 26 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila Hidalgo"

Gráfico 13. Dimensión Externa



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila"

Dimensión externa: si el trabajador se identifica con la institución y el tipo de calidad de servicio presta al cliente, el 11.5% muy frecuentemente, el 73.1% frecuentemente y el 15.4% nunca.

3.3 Prueba de hipótesis.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 21,667 ^a | 6 | ,001 |
| Razón de verosimilitudes | 19,476 | 6 | ,003 |
| Asociación lineal por lineal | 15,142 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 26 | | |

a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,35.

Fuente: todas las tablas anteriores.

Para la prueba de hipótesis se empleó chi cuadrado, dando el resultado de $gl=6$, $P=0.001 < p=0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el desempeño laboral influye en los servicios internos y externos que brindan los trabajadores del “Instituto Pedro A. del Águila Hidalgo”.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Analizando desde las dimensiones, referente al Servicio Interno comprende los siguiente indicadores: la calidad en los servicios de tecnología de la información, la comunicación, la asertividad en el desarrollo de los trabajos, de la eficiencia, de la experiencia laboral y de las competencias que se practica en las funciones, se obtiene que estos indicadores el porcentaje significativo del 57.7% es frecuentemente puesta en práctica, siendo el 26.9% muy frecuentemente y nunca el 15.4%, lo que lleva a elucubrar que el servicio interno que brinda la institución educativa “Pedro A. del Águila Hidalgo” no es de alta calidad, como asume **Bernal Moreno, Marcela (2014)**, en su investigación referente a que la persona solicita servicios que pueden ser internos o externos

La autora afirma que toda institución que da servicios o productos eficientes o de calidad, brindará jerarquía y valora a las personas internas, estos factores no se deben dejar de excluir porque dan seguridad a la institución.

Sobre la dimensión del Servicio Externo, se refiere a la identificación institucional y al servicio al cliente, siendo que la opinión de los encuestados solo el 11.5% afirma que es muy frecuente, el 73.1% se da frecuentemente y el 15.4% nunca se da. Es un resultado preocupante porque indica que no se da a plena satisfacción el servicio a las personas o usuarios que, para el cambio según **Bernal Moreno, Marcela (2014)** es necesario que se crea confianza en la institución, pues, no contar con un cliente externo satisfechos a corto plazo puede perder usuarios y no se tuviera a quien vender los productos, en el caso de la investigación es a los estudiantes.

Sobre la Formación Académica, referente al personal calificado, el 15.4% contesta que se da muy frecuentemente, el 65.4% es frecuentemente, el 11.5% ocasionalmente y 7.7% nunca se da, por lo tanto, es un porcentaje no significativo la calificación óptima que

se debería dar, es significativa la respuesta que se da frecuentemente y ocasionalmente como que nunca se da. Estos porcentajes tienen un comportamiento de no optimización de la formación académica entendiéndose como capacitación, evaluaciones periódicas o resolución de problemas.

Al respecto **Tejada (2014)**, sobre su estudio de la cultura organizacional y satisfacción académica, que difiere de los resultados de la presente investigación, donde resalta la importancia de las relaciones sociales, la firmeza en las decisiones, la adaptación al trabajo y otros, y encontró unos datos importantes como el factor de la formación incluyendo a la atención administrativa entre otros es de un resultado alto a la larga para la institución.

En la dimensión de las actitudes, se refiere a las habilidades y destrezas del trabajador y de la cultura de la calidad, el resultado muy frecuentemente es de 19.2%, el 53.8% frecuentemente, el 15.4% ocasionalmente, el 7.7% es nunca y el 3.8 % datos perdidos. Este resultado tampoco es óptimo para el Instituto Pedro A. Del Águila Hidalgo, pues indica que la mayoría de los trabajadores no tienen la facilidad para identificar y resolver problemas, no participa en equipo, no tienen mucha habilidad de adaptabilidad, tampoco es significativo el trabajo colaborativo incluyendo la práctica de valores institucionales.

Las deducciones del trabajo tienen una similitud de los resultados del trabajo realizado por **Schubert (2,009)**, sobre el componente aceptación e integración social, cuyo porcentaje de 77.27% que se siente cuando los trabajadores se sienten bien cuando está con colaboradores... cuando se convierte en situación importante para la empresa, ídem el componente Reconocimiento Social cuando afirma que los trabajadores desean ser aceptados socialmente, siendo esta motivación importante para el buen rendimiento.

Referente a la dimensión sobre estímulos, se relacionan directamente con los motivadores que podrían ser un camino para que la institución mantenga contentos y produzcan más los trabajadores, se obtuvo el siguiente resultado: el 15.4% muy frecuentemente, el 50% frecuentemente, 19.2% ocasionalmente y 15.4% nunca disfrutaron de algún estímulo por parte del Instituto “Pedro A. del Águila”.

Según **Mayurí (2008)**, sobre las teorías del desempeño laboral, referente a los motivadores, se refiere a las teorías de las necesidades de Maslow cuando se refiere al último peldaño de las necesidades de autorrealización, que es la máxima necesidad por satisfacer, pues las personas se exigen a si mismo haciendo realidad sus sueños, por lo tanto, la dinámica del hombre siempre es motivarse y se expresa en las satisfacciones de necesidades como un círculo cerrado sin principio ni fin.

Otra teoría importante es la teoría del doble factor de Herzberg publicado por **Manso Pinto (2002)**, se refiere a la motivación e higiene de la empresa, la motivación proviene del bienestar o no en el trabajo; por lo tanto si se da dinero como premio por trabajos eficientes realizados es para hacer desaparecer el sentimiento desagradable, para esto, es necesario que se mejore primero el ambiente de trabajo, si no es así la institución pierde automáticamente su contenido como motivador, dejando situaciones riesgosas para los trabajadores sin cumplir sus expectativas.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

2.1 Referente a los objetivos:

Objetivo General

Se arribó a determinar que el desempeño laboral influye significativamente en el servicio interno y externo que brindan los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo” de la ciudad de Iquitos con $p=0.001 < p=0.05$, con $gl = 6$.

Objetivos específicos

Se ha establecido las diferentes acciones de los trabajadores del sistema administrativo y las diversas actitudes que éstos exteriorizan en el servicio interno y externo. Resultados expresados en las Tablas 5, 6, 7 y 8 con sus respectivos gráficos, en las que se expresan que, les falta dominio en la Tecnología de la información y comunicación, que la comunicación clara y oportuna no se dan eficientemente y que los trabajos encomendados adolecen de asertividad óptima.

Algo preocupante que es muy bajo porcentaje la eficiencia en sus funciones corresponde al 7.7%, cifra muy baja que debería ser significativa la respuesta muy frecuentemente; sobre la experiencia en el puesto y la práctica de las competencias no llegan al punto óptimo de ser calificados como muy frecuentemente.

Se ha identificado las actividades de apoyo interior y externamente de la institución representado por los trabajadores, producto de las diversas actitudes y aptitudes que brindan por el servicio o cumplimiento de sus funciones.

Resultados expresados en la Tabla 7, Tabla 8 con sus respectivos gráficos, donde la identificación institucional no es muy asertiva,

sino que esta asertividad se da frecuentemente y que existe una actitud y lo reconocen que no se cumplen los planes y proyectos y no colaboran en conservar las instalaciones y que la institución no actúa con equidad entre los trabajadores. Hacen hincapié sobre la necesidad de ser capacitados.

Se logró identificar si los trabajadores administrativos de la institución actúan con ética y responsabilidad. Resultados expresados en la Tabla 1, Tabla 2 y Tabla 3 con sus respectivos gráficos, que el accionar con valores organizacionales son medianamente bajos, la cultura de la calidad también adolece por parte de los trabajadores y se asume que es por la falta de empoderamiento. Por otro lado, se sienten que no son correspondidos por su trabajo eficiente con motivaciones, premios o incentivos económicos por parte del Instituto.

2.2 A nivel de Hipótesis:

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 21,667 ^a | 6 | ,001 |
| Razón de verosimilitudes | 19,476 | 6 | ,003 |
| Asociación lineal por lineal | 15,142 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 26 | | |

a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,35.

Se ha demostrado que el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto "Pedro A. del Águila influye significativamente en el servicio (interno y externo) demostrado con la tabla de contingencia de la prueba Chi cuadrado con el coeficiente $p=001$ Se acepta la hipótesis alterna

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

1. El personal del sistema administrativo del Instituto “Pedro A. del Águila” requieren capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación, capacitación en trabajo colaborativo y trabajo en equipo.
2. Que la institución cumpla con sus planes y proyectos y que los trabajadores administrativos lo conozcan desde la formulación para que así puedan trabajar en equipo y colaborativamente sabiendo su misión y la visión de la institución.
3. El Instituto debe crear conciencia o sensibilizar y empoderar a los trabajadores con el propósito que se incremente su participación, que se sientan tratados con equidad, para impulsar cambios para todo el sistema administrativo.
4. Es necesario que los jefes y los trabajadores en general sean capacitados en Talento humano y en inteligencia emocional múltiple y sean transmitidos por sus acciones con mutualismo de conocimiento, creando confianza de sus capacidades cognoscitivas, procedimentales y actitudinales.
5. El Instituto debe implantar en sus planes y programas, políticas motivacionales como premios, reconocimientos, incentivos monetarios y otros, de tal manera que el trabajador tenga un récord de cumplimientos de metas y sea premiado por su alta eficiencia.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS.

Bernal Moreno, Marcela. (2014). *Importancia del cliente interno y externo de las Organizaciones*. Bogotá: Diplomado de Alta Gerencia. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6330/1/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf>

- Bringas, H., & Olazabal, P. (2014). *Plan estratégico para mejorar la competitividad del Instituto Superior Leonardo Da Vinci en el distrito de Trujillo 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Facultad de Ciencias Económicas.
- Casares, P. (2013). *Evaluación del sistema de planificación estratégica institucional y cumplimiento de la gestión administrativa y pedagógica del instituto superior tecnológico para el desarrollo "ISPADE"; propuesta de un modelo alternativo*. Universidad Central del Ecuador. Quito: Facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación.
- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrtriva y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantates en la escuela de Port grado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, 2015*. Universidad Señor de Sipán, Ciencias Empresariales. Lambayeque, Chiclayo: Facultad de Ciencias Empresariales.
- Castro, M. (2016). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería, arquitectura y urbanismo de la universidad señor de Sipán – Lambayeque - 2016*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque: Maestría en Administración. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1405>
- Cervera, A. (2014). *Plan estratégico para mejorar la competitividad del instituto superior Leonardo Da Vinci en el distrito de Trujillo 2014*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo: Facultad de Ciencias Económicas.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recusos Humanos*. Santafé de Bogotá: Editorial Mac Graw Hill.
- Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. Universidad de Montemorelos. Monterrey: Facultad de Ciencias Administrativas.
- Huaman, E. (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018*. Universidad Privada del Norte. Cajamarca: Facultad de Administración. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1>
- Manso Pinto, J. F. (2002). El legado. *Universidad EAFIT*(128), 76-87.
- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral*. Lima: Facultad de Educación.
- Pecho, M. (2016). *Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la universidad autónoma del Perú – 2016*. Univesidad Autónoma del Perú. Lima: Facultad de Ciencias de Gestión.
- Perea, K., & Castro, R. (2016). *Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Sicología. Lima, Perú.: Facultad de Humanidades. Obtenido de

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016_Perea_Estudio_comparativo_de_satisfacci%C3%B3n_laboral.pdf

Perea, K., & Castro, R. (2016). *Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima: Facultad de Humanidades. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016_Perea_Estudio_comparativo_de_satisfacci%C3%B3n_laboral.pdf

Schubert, I. (2009). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la ciudad de san salvador*. Universidad Francisco Gavidia. San Salvador: Facultad de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/851/1/158.7-S562i.pdf>

Silva, A., & Silva, C. (2014). *La calidad de gestión en las instituciones educativas públicas de educación primaria y secundaria de caballo cocha - ramón castilla – 2013*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Caballococha: Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4327/Alicia_Tesis_Maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala: Facultad de Humanidades.

Tejada, J. (2014). *Cultura organizacional y satisfacción académica en estudiantes de la facultad de enfermería-universidad nacional de la Amazonía peruana, 2013*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos: Escuela de Postgrado. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3978>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

Título: Caracterización del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores del instituto superior tecnológico “Pedro A. Del Águila Hidalgo”, ciudad de Iquitos, Loreto.

Autores: Bach. Gabriela de Nazareth Reátegui Vela

Bach. Manuel García Guerrero

ENCUESTA

Buenos días /tardes/ noches, soy..... estoy realizando una investigación para conocer la relación del servicio que brinda con su desempeño laboral en el Instituto. Sírvase contestar las preguntas.

Gracias por su aceptación.

Sexo: 1 = Hombre ()
2 = Mujer ()

Nivel de educación: Secundaria ()
Superior técnica ()
Superior Universitaria ()
Otro.....

| Enunciado | Valor |
|--------------------|-------|
| Muy frecuentemente | 4 |
| Frecuentemente | 3 |
| Ocasionalmente | 2 |
| Nunca | 1 |

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| | VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL | | | | |
| | DIMENSIÓN: FORMACIÓN ACADÉMICA | | | | |
| | PERSONAL CALIFICADO | | | | |
| 1 | • Ud. se capacita y se actualiza en temas acorde a sus funciones. | | | | |
| 2 | • En las evaluaciones periódicas usted siempre es calificado de acuerdo a sus funciones y aportes que realiza a la institución. | | | | |
| 3 | • En la resolución de problemas usted toma decisiones de acuerdo a su conocimiento y experiencia profesional sin ningún tipo de preferencia. | | | | |
| | <u>DIMENSIÓN: DIVERSAS ACTITUDES</u> | | | | |
| | HABILIDADES Y DESTREZAS | | | | |
| 4 | • Usted tiene la facilidad para identificar y resolver problemas. | | | | |
| 5 | • Tiene la habilidad de adaptabilidad a las circunstancias que se le presentan. | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> • Es aceptada su creatividad en los procesos para optimizar el tiempo y dinero. | | | | |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> • Usted participa en los Trabajos en equipo cuando requiere su institución. | | | | |
| | CULTURA DE CALIDAD | | | | |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> • Usted siempre hace uso del uniforme. | | | | |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> • Sus acciones del servicio al público, docentes y alumnos, se basa en un trabajo colaborativo | | | | |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> • Posee aspiraciones por mejorar/aprender conocimientos complementarios a su labor cotidiana. | | | | |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> • La práctica de valores es importante y lo practican todos por igual en toda su institución. | | | | |
| | <u>DIMENSIÓN: ESTÍMULOS</u> | | | | |
| | MOTIVADORES | | | | |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> • Usted ha recibido algún reconocimiento en su trayectoria laboral | | | | |
| 13 | <ul style="list-style-type: none"> • Usted ha recibido algún Premio por su destacada labor. | | | | |
| 14 | <ul style="list-style-type: none"> • La institución les motiva a mejorar sus labores por medio de Incentivos económicos | | | | |
| | VARIABLE 2: SERVICIO | | | | |
| | <u>DIMENSIÓN: SERVICIO INTERNO</u> | | | | |
| | CALIDAD EN LOS SERVICIOS | | | | |
| 15 | <ul style="list-style-type: none"> • Tiene dominio de la tecnología de la Información y comunicación. | | | | |
| 16 | <ul style="list-style-type: none"> • Brinda comunicación clara y oportuna a los alumnos, docentes y colegas | | | | |
| 17 | <ul style="list-style-type: none"> • Es usted Asertivo en todos los trabajos encomendados. | | | | |
| | CONOCIMIENTO DE FUNCIONES | | | | |
| 18 | <ul style="list-style-type: none"> • Puede afirmar que es eficiente en sus funciones. | | | | |
| 19 | <ul style="list-style-type: none"> • Tiene alta Experiencia laboral en su actual función o puesto. | | | | |
| 20 | <ul style="list-style-type: none"> • En su centro laboral, desarrolla competencias procedimentales (prácticas) y actitudinales (valores). | | | | |
| | <u>DIMENSIÓN: SERVICIO EXTERNO</u> | | | | |
| | IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL | | | | |
| 21 | <ul style="list-style-type: none"> • Usted actúa con equidad en el servicio al público, alumnos y docentes por igual. | | | | |
| 22 | <ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los planes y proyectos institucionales. | | | | |
| 23 | <ul style="list-style-type: none"> • Apoya al cuidado y conservación de las instalaciones | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| | SERVICIO AL CLIENTE. | | | | |
| 24 | • Ud. es accesible a los clientes cuando lo solicita. | | | | |
| 25 | • Siempre actúa con cortesía y amabilidad | | | | |
| 26 | • Tiene voluntad de resolver problemas y quejas del cliente. | | | | |
| 27 | • Ud. brinda información asertiva de su institución. | | | | |

OBSERVACIONES:

Sugerencias para mejorar el servicio en Instituto Tecnológico .-----

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Documentos de la Validez del instrumento

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIOS (INTERNO Y EXTERNO)
Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL INSTITUTO "PEDRO A. DEL ÁGUILA HIDALGO", IQUITOS-LORETO.**

| VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|----|----|----|----|----|----|----------------------|
| DIMENSIÓN: FORMACIÓN ACADÉMICA | | | | | | | | |
| | <u>PERSONAL CAUIFICADO</u> | SI | NO | SI | NO | SI | NO | OBSERVACIONES |
| 1 | • Ud., se capacita y se actualiza en temas acorde a sus funciones. | X | | X | | X | | |
| 2 | • En las evaluaciones periódicas usted siempre es calificado de acuerdo a sus funciones y aportes que realiza a la institución. | X | | X | | X | | |
| 3 | • En la resolución de problemas usted toma decisiones de acuerdo a su conocimiento y experiencia profesional sin ningún tipo de preferencia. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN: DIVERSAS ACTITUDES | SI | NO | SI | NO | SI | NO | OBSERVACIONES |
| | <u>HABILIDADES Y DESTREZAS</u> | | | | | | | |
| 4 | • Usted tiene la facilidad para identificar y resolver problemas. | X | | X | | X | | |
| 5 | • Tiene la habilidad de adaptabilidad a las circunstancias que se le presentan. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------|
| 6 | • Es aceptada su creatividad en los procesos para optimizar el tiempo y dinero. | X | | X | | X | | |
| 7 | • Usted participa en los Trabajos en equipo cuando requiere su institución. | X | | X | | X | | |
| CULTURA DE CALIDAD | | | | | | | | |
| 8 | • Usted siempre hace uso del uniforme. | X | | X | | X | | |
| 9 | • Sus acciones del servicio al público, docentes y alumnos, se basa en un trabajo colaborativo | X | | X | | X | | |
| 10 | • Posee aspiraciones por mejorar/aprender conocimientos complementarios a su labor cotidiana. | X | | X | | X | | |
| 11 | • La práctica de valores es importante y lo practican todos por igual en toda su institución. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: ESTÍMULOS | | | | | | | | |
| MOTIVADORES | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | OBSERVACIONES |
| 12 | • Usted ha recibido algún reconocimiento en su trayectoria laboral | X | | X | | X | | |
| 13 | • Usted ha recibido algún Premio por su destacada labor. | X | | X | | X | | |
| 14 | • La institución les motiva a mejorar sus labores por medio de Incentivos económicos | X | | X | | X | | |

| N° | VARIABLE 2: SERVICIO | | | | | | | OBSERVACIONES |
|----|--|-----------|----|---------------|----|---------------|----|---------------|
| | | CLARIDAD* | | PERTINENCIA** | | RELEVANCIA*** | | |
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | <u>DIMENSIÓN: SERVICIO INTERNO</u> | | | | | | | |
| | <u>CALIDAD EN LOS SERVICIOS</u> | | | | | | | |
| 15 | • Tiene dominio de la tecnología de la Información y comunicación. | X | | X | | X | | |
| 16 | • Brinda comunicación clara y oportuna a los alumnos, docentes y colegas | X | | X | | X | | |
| 17 | • Es usted Asertivo en todos los trabajos encomendados. | X | | X | | X | | |
| | <u>CONOCIMIENTO DE FUNCIONES</u> | | | | | | | |
| 18 | • Puede afirmar que es eficiente en sus funciones. | X | | X | | X | | |
| 19 | • Tiene alta Experiencia laboral en su actual función o puesto. | | X | X | | X | | |
| 20 | • En su centro laboral, desarrolla competencias procedimentales (prácticas) y actitudinales (valores). | X | | X | | X | | |
| | <u>DIMENSIÓN: SERVICIO EXTERNO</u> | | | | | | | |
| | <u>IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL</u> | SI | NO | SI | NO | SI | NO | OBSERVACIONES |
| 21 | • Usted actúa con equidad en el servicio al público, alumnos y docentes por igual. | X | | X | | X | | |
| 22 | • Cumple con los planes y proyectos institucionales. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|--|---|--|---|--|---|--|
| 23 | • Apoya al cuidado y conservación de las instalaciones | X | | X | | X | |
| SERVICIO AL CLIENTE. | | | | | | | |
| 24 | • Ud. es accesible a los clientes cuando lo solicita. | X | | X | | X | |
| 25 | • Siempre actúa con cortesía y amabilidad | X | | X | | X | |
| 26 | • Tiene voluntad de resolver problemas y quejas del cliente. | X | | X | | X | |
| 27 | • Ud. brinda información asertiva de su institución. | X | | X | | X | |

OBSERVACIONES: Precisar si hay suficiencia: Si hay suficiencia (Fecha) 06/07/18

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE APLICABLE DESPUES DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ EVALUADOR (EXPERTO) Valdemar Rodríguez Salvador DNI 05790913

Grado : Maestro en Gestión Empresarial
 Doctor [] en _____

(firma)  Valdemar Rodríguez Salvador
 Jefe de Unidad Académica

CLARIDAD : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

PERTINENCIA: Si el ítem pertenece a la dimensión

RELEVANCIA: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

Nota: SUFICIENCIA. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 3. Matriz de consistencia

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “PEDRO A. DEL ÁGUILA HIDALGO”, CIUDAD DE IQUITOS, LORETO.

AUTOR(ES): Bach. GABRIELA DE NAZARETH REÁTEGUI VELA Y MANUEL GARCÍA GUERRERO

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN |
|--|--|--|--|---|---|
| ¿Cómo influye el desempeño laboral con el servicio interno y externo de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos? | <p>General: Determinar la influencia del desempeño laboral con el servicio interno y externo de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos.</p> <p>Específicos: 1. Establecer las diferentes acciones internas de los trabajadores administrativos con las diversas actitudes que exteriorizan en el servicio 2. Identificar las actividades de apoyo</p> | <p>Hi: El desempeño laboral influye en el servicio Interno y Externo de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos.</p> <p>Ho: El desempeño laboral No influye en el servicio Interno y Externo de los trabajadores del Instituto “Pedro A. del Águila Hidalgo”, de la ciudad de Iquitos.</p> | <p>Variable Independiente Desempeño laboral</p> <p>Variable dependiente Servicio</p> | <p>Desempeño laboral - Formación Académica Diversas actitudes para el servicio como Ética y responsabilidad.</p> | <p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativo</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Correlacional</p> |
| | | | | <p>Servicio Interno y externo. - Apoyo en servicios administrativos a los alumnos, docentes y público referente a diferentes procedimientos. - Apoyo en actividades dentro y externamente del Instituto para</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------------------|---------------------------------------|
| | dentro y externamente de la institución con las diversas actitudes y aptitudes para el servicio 3. Identificar si los trabajadores administrativos de la institución actúan con ética y responsabilidad. | | | satisfacer diversos requerimientos. | Por el alcance: transversal |
|--|--|--|--|-------------------------------------|---------------------------------------|

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudi



MINISTERIO DE EDUCACION
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE LORETO
INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
"Pedro A. Del Águila Hidalgo"
REVALIDADO POR EL MINISTERIO DE EDUCACION: R.D. 268-2006-ED



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

El Director General (e) del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Pedro A. del Águila Hidalgo" hace constar que:

La **Sta. GABRIELA DE NAZARETH REATEGUI VELA**, identificada con DNI: 05326162 Y **MANUEL GARCIA GUERRERO**, Identificado con DNI: 05260646, estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, se les concedieron el permiso correspondiente para aplicar una encuesta a los trabajadores administrativos que laboran en esta institución para que puedan recolectar los datos y desarrollar sus tesis "**Caracterización del Servicio y el Desempeño laboral de los trabajadores del instituto superior tecnológico "Pedro A. del Águila Hidalgo", Iquitos – Loreto.**

El trabajo de la recolección de la información ha sido llevado a cabo con cortesía y respeto con los encuestados y con responsabilidad cumpliendo las normas de ética de la Institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que estime conveniente.

Iquitos, 10 de julio de 2018.



Ing. Eldin Pezo Ruiz
Director General (e)

