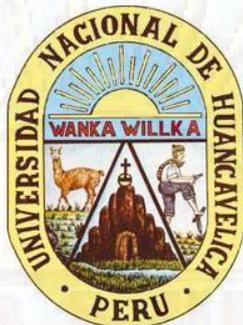


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL
PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE
LA DIRESA HUANCABELICA – PERIODO 2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública y Privada

PRESENTADO POR:

Bach. William Junior QUISPE MEZA

Bach. Mariluz SILVESTRE DE LA CRUZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

HUANCABELICA – PERÚ

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 30 DÍAS DEL MES DE Octubre DEL AÑO 2019, A HORAS 10:00 am SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

SECRETARIO: Mg. Alvaro Vargas Ames

VOCAL: Lic. Adm. Daniel Guispa Vidalon

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N°

433-2019-FCE-R-UNH PARA LA TESIS TITULADO:

Desempeño Laboral y la demora en el procedimiento de pago a proveedoras de la DIRESA Huancavelica - periodo 2018

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRUADO (S):

BACHILLER (S): Guispa Meza William Junior

Silvestre de la Cruz Mariluz

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Guispa Meza William Junior

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad

BACHILLER: Silvestre de la Cruz Mariluz

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

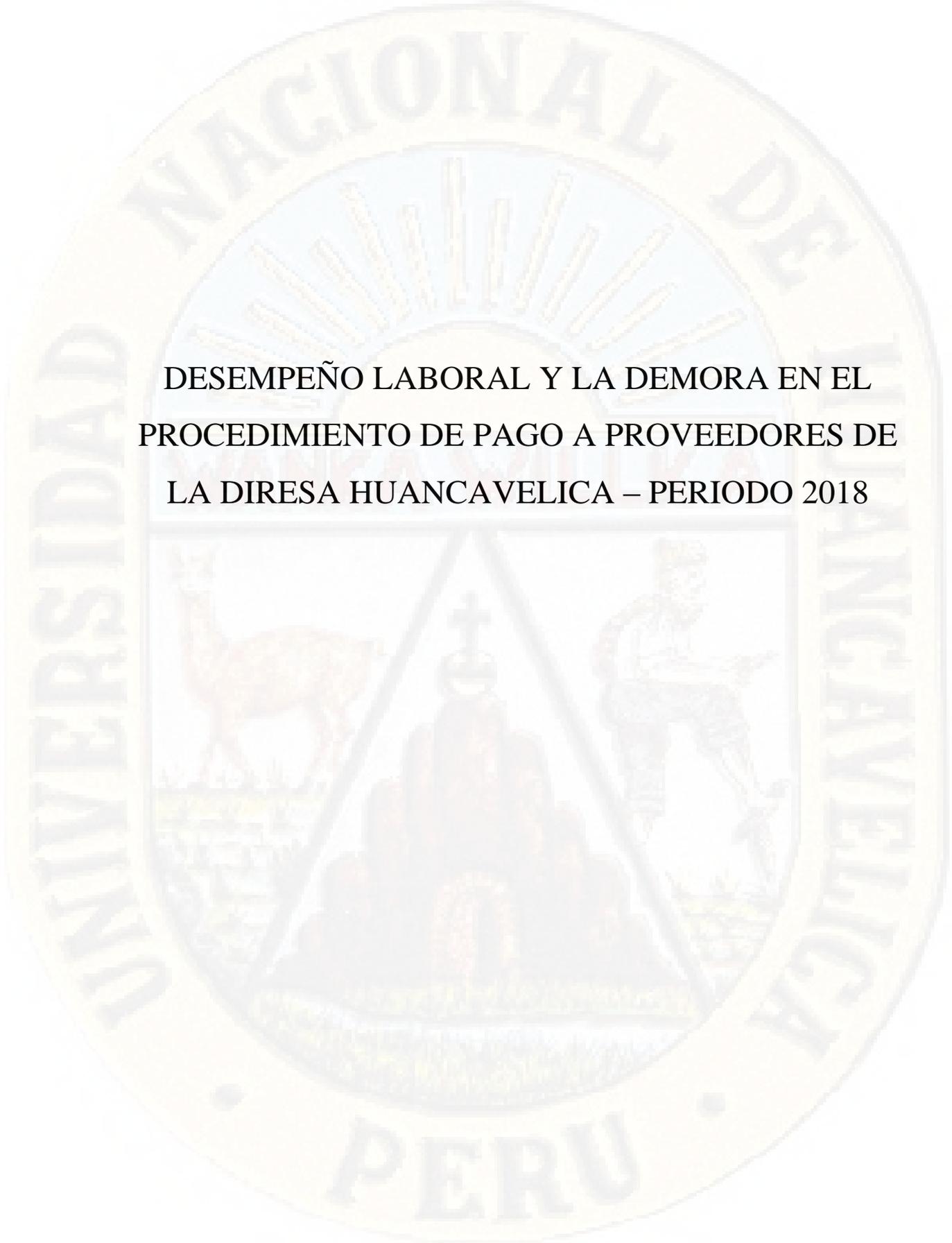
RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

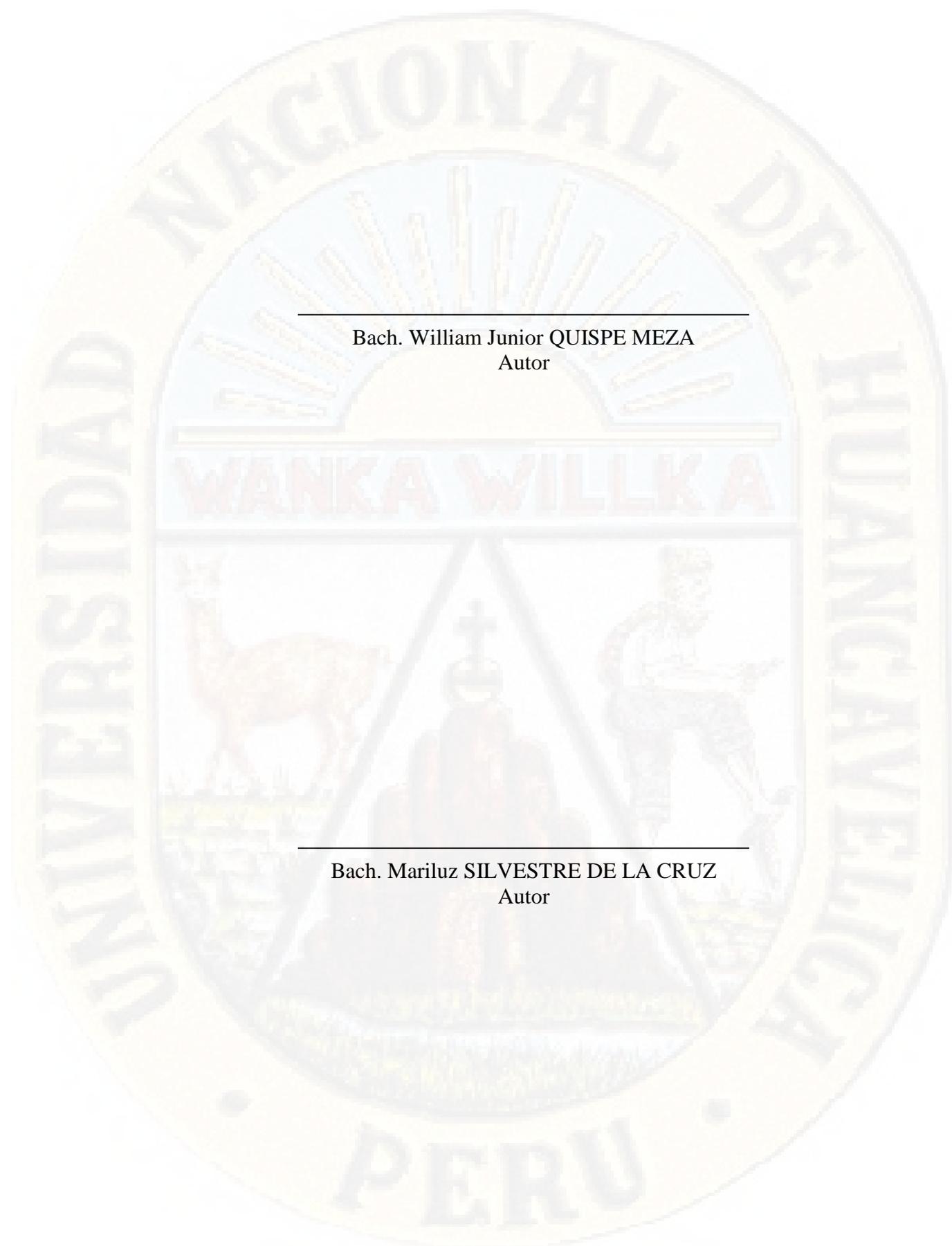
PRESIDENTE

VOCAL

SECRETARIO

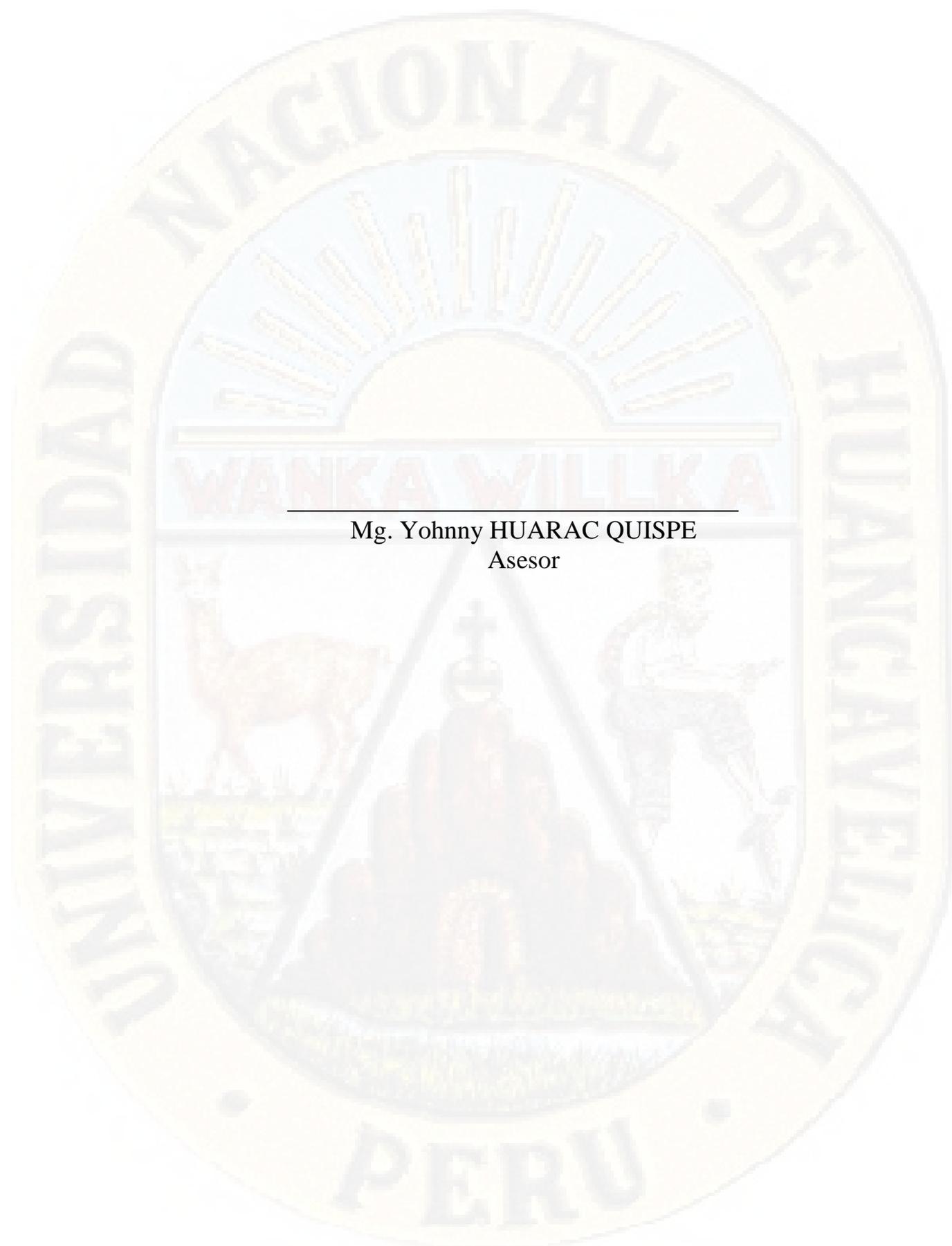


DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL
PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE
LA DIRESA HUANCVELICA – PERIODO 2018



Bach. William Junior QUISPE MEZA
Autor

Bach. Mariluz SILVESTRE DE LA CRUZ
Autor



Mg. Yohnny HUARAC QUISPE
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres y mi hermano por el apoyo incondicional que me han brindado, creer y confiar en mí y porque siempre me apoyan y a mi hija por ser mi motivo de sobresalir adelante. Gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se lo debo a ustedes.

William Junior QUISPE MEZA

A mis padres y familiares que me apoyaron durante mi formación profesional y permitieron que pueda terminar mis estudios satisfactoriamente por brindarme su apoyo y me han dado todo lo que soy como persona.

Mariluz, SILVESTRE DE LA CRUZ

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Huancavelica y a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración que, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación, nos han impulsado a terminar nuestro estudio con éxito, quienes formaron valores y conocimientos con los cuales quedan consolidadas nuestra formación profesional.

A mis familiares por su apoyo incondicional, que permitieron que culmine satisfactoriamente nuestros estudios.

A mis compañeros y amigos, agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
TÍTULO	iii
AUTORES	iv
ASESOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.5. LIMITACIONES	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.....	17
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.3. BASES CONCEPTUALES	29
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	41
2.5. HIPÓTESIS	43
2.6. VARIABLES	44
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	45

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL.....	46
--------------------------------------	----

3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
3.4.	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	47
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
3.6.	TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	55

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	57
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	75
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
	CONCLUSIONES	83
	RECOMENDACIONES	85
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
	APÉNDICE.....	88

RESUMEN

El presente estudio de investigación consigna como título: “Desempeño laboral y la demora en el procedimiento de pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018”, el cual tuvo como objetivo general de determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el Procedimiento de Pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica, para ello se elaboró y posteriormente se aplicó un cuestionario a 26 empresas de la ciudad de Huancavelica que tienen la condición de proveedores a la Dirección Regional de Salud Huancavelica, este instrumento permitió recolectar información acerca de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

Los datos se analizaron mediante el software estadístico SPSS 21, la presentación de los resultados se empleó tablas de frecuencias y gráficos de barras con su debida interpretación. Para la prueba de hipótesis que desarrollo el coeficiente r de Pearson con una significancia del 95% y un margen de error del 5%, con la finalidad de probar si existe relación entre las variables de estudio.

Asimismo, este estudio de investigación fue de tipo aplicativo, de diseño correlacional. en una muestra de 26 empresas proveedoras de la DIRESA Huancavelica.

Finalmente, este trabajo llego a la conclusión general que, existe relación entre el Desempeño Laboral y el Procedimiento de Pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica, la cual fue revelado mediante el coeficiente r de Pearson que presento el valor $r = 0.789$, el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva considerable.

Palabras Clave: Desempeño laboral, pago a proveedores, personal administrativo

ABSTRACT

The present research study records as title: “Labor performance and the delay in the payment procedure to suppliers of the DIRESA Huancavelica - Period 2018”, which had as a general objective to determine the relationship between Labor Performance and Payment Procedure To suppliers of the DIRESA Huancavelica, for this purpose, a questionnaire was prepared and subsequently applied to 26 companies in the city of Huancavelica that have the status of suppliers to the Regional Directorate of Health Huancavelica, this instrument allowed to collect information about the study variables and their respective dimensions.

The data were analyzed using the statistical software SPSS 21, the presentation of the results was used frequency tables and bar graphs with proper interpretation. For the hypothesis test that developed Pearson's r coefficient with a significance of 95% and a margin of error of 5%, in order to test whether there is a relationship between the study variables.

Likewise, this research study was an application type, correlational design. In a sample of 26 supplier companies of the DIRESA Huancavelica.

Finally, this work reached the general conclusion that, there is a relationship between Labor Performance and Payment Procedure to suppliers of the DIRESA Huancavelica, which was revealed by Pearson's r coefficient that presented the value $r = 0.789$, which according to The interpretation of the table of values to determine the type of relationship between variables means that there is a considerable positive relationship.

Key words: Labor performance, payment to suppliers, administrative staff

INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como propósito determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el Procedimiento de Pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica, tema que constantemente estamos viendo en las entidades públicas y en todos los niveles de gobierno. Así mismo esto también es vinculado con la capacidad de las autoridades de turno y su equipo técnico que son los directos quienes son los que llevan las riendas en el aparato estatal.

Es así que en el presente trabajo de investigación se plasma en cuatro capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I Planteamiento del Problema: Descripción del problema, formulación del problema, objetivos, justificación, limitaciones.

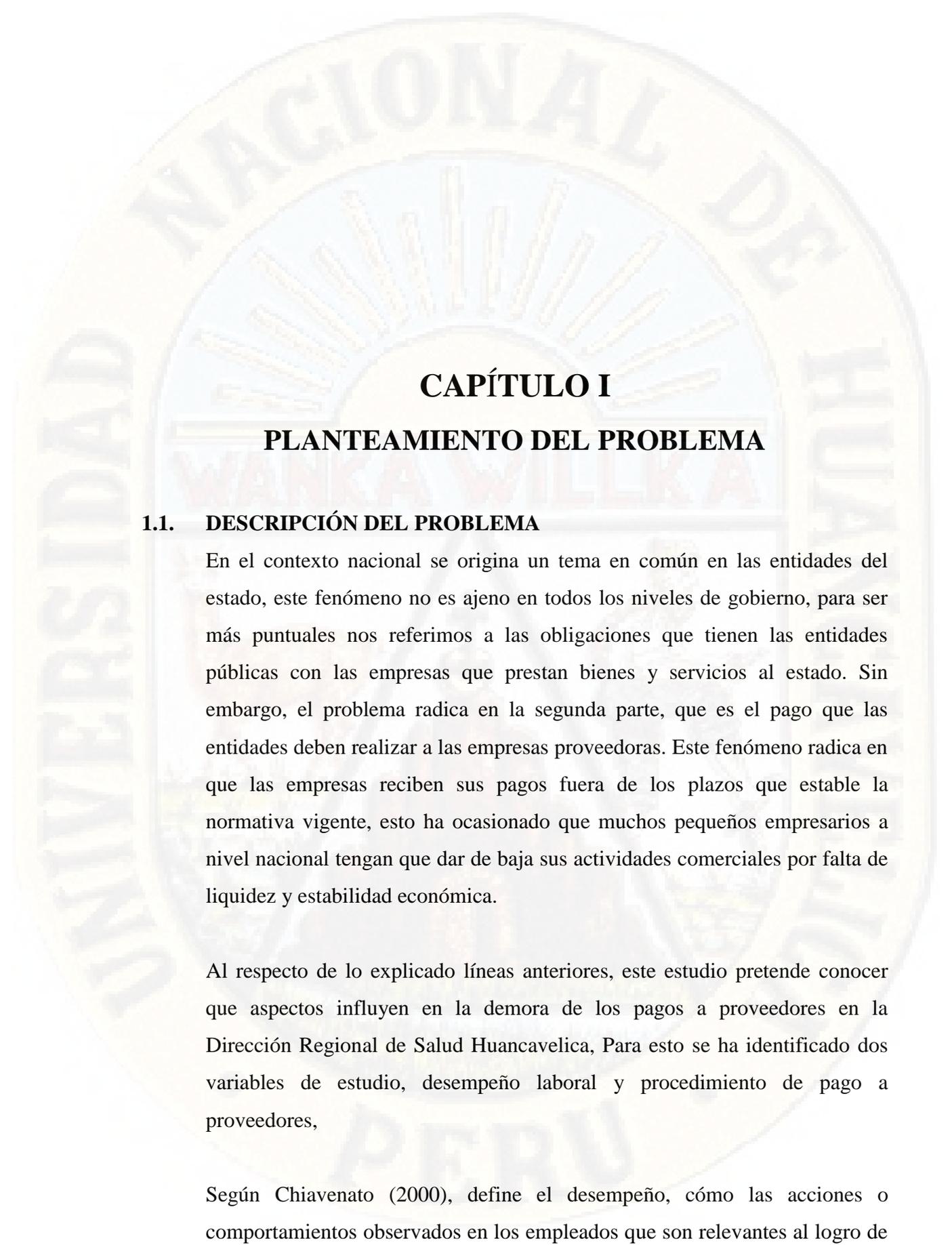
Capítulo II Marco teórico: Antecedentes internacionales y nacionales de investigación relacionadas al tema, bases teóricas sobre las variables en estudio, las bases conceptuales, hipótesis, definición de términos, identificación de variables, definición de variables e indicadores.

Capítulo III Metodología de investigación: Ámbito de estudio, tipo, nivel de investigación, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV Resultados: presentación de los resultados, prueba de hipótesis, discusión de resultados.

Finalizando el informe con las conclusiones y recomendaciones a fin de superar deficiencias encontradas en el proceso de investigación.

Los autores.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto nacional se origina un tema en común en las entidades del estado, este fenómeno no es ajeno en todos los niveles de gobierno, para ser más puntuales nos referimos a las obligaciones que tienen las entidades públicas con las empresas que prestan bienes y servicios al estado. Sin embargo, el problema radica en la segunda parte, que es el pago que las entidades deben realizar a las empresas proveedoras. Este fenómeno radica en que las empresas reciben sus pagos fuera de los plazos que establece la normativa vigente, esto ha ocasionado que muchos pequeños empresarios a nivel nacional tengan que dar de baja sus actividades comerciales por falta de liquidez y estabilidad económica.

Al respecto de lo explicado líneas anteriores, este estudio pretende conocer que aspectos influyen en la demora de los pagos a proveedores en la Dirección Regional de Salud Huancavelica, Para esto se ha identificado dos variables de estudio, desempeño laboral y procedimiento de pago a proveedores,

Según Chiavenato (2000), define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de

los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

De lo recogido Chiavenato (2000), lo que se busca es saber si el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Huancavelica, influye en el procedimiento de pago a sus proveedores. Se trata de conocer ciertos aspectos que influyen en este proceso para mejorar y agilizar dicho procedimiento de pago para contar con la mayor participación de proveedores potenciales.

De esta manera, la Dirección Regional de Salud Huancavelica tendría una mejor relación con sus proveedores la cual le permitiría tener la opción de elegir entre varias propuestas a aquella que mejor atienda sus requerimientos, en concordancia con los principios de economía y eficiencia, lo que conllevaría a aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y sobre todo mejorar en el tema de ejecución presupuestal. Así mismo cabe mencionar que este trabajo de investigación no se evoca a este último aspecto, puesto que no se presente estudiar las etapas de la ejecución presupuestal: Compromiso, devengado y pago.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018?

- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el Procedimiento de Pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar la relación entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018
- Determinar la relación entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018
- Determinar la relación entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018
-

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este trabajo de investigación abordó como tema de estudio la relación entre el desempeño laboral y la demora en el pago a los proveedores dentro del ámbito de las ciencias administrativas. Asimismo, este trabajo estuvo respaldado en base a las teorías de Idalberto Chiavenato y otros autores. El objeto de este estudio fue determinar si el desempeño del personal que labora en la Dirección

Regional de Salud de Huancavelica influye en la demora del pago a los proveedores de esta entidad del estado.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Del punto de vista metodológico, este estudio generó la aplicación de un cuestionario para poder analizar la perspectiva que tienen los proveedores de la DIRESA Huancavelica frente al desempeño laboral del personal que labora en esta entidad, específicamente en conocer si este factor influye en la demora de sus pagos. Además, este estudio puede ser utilizado como referencia para estudios posteriores donde se muestren situaciones similares a las que aquí se presenta.

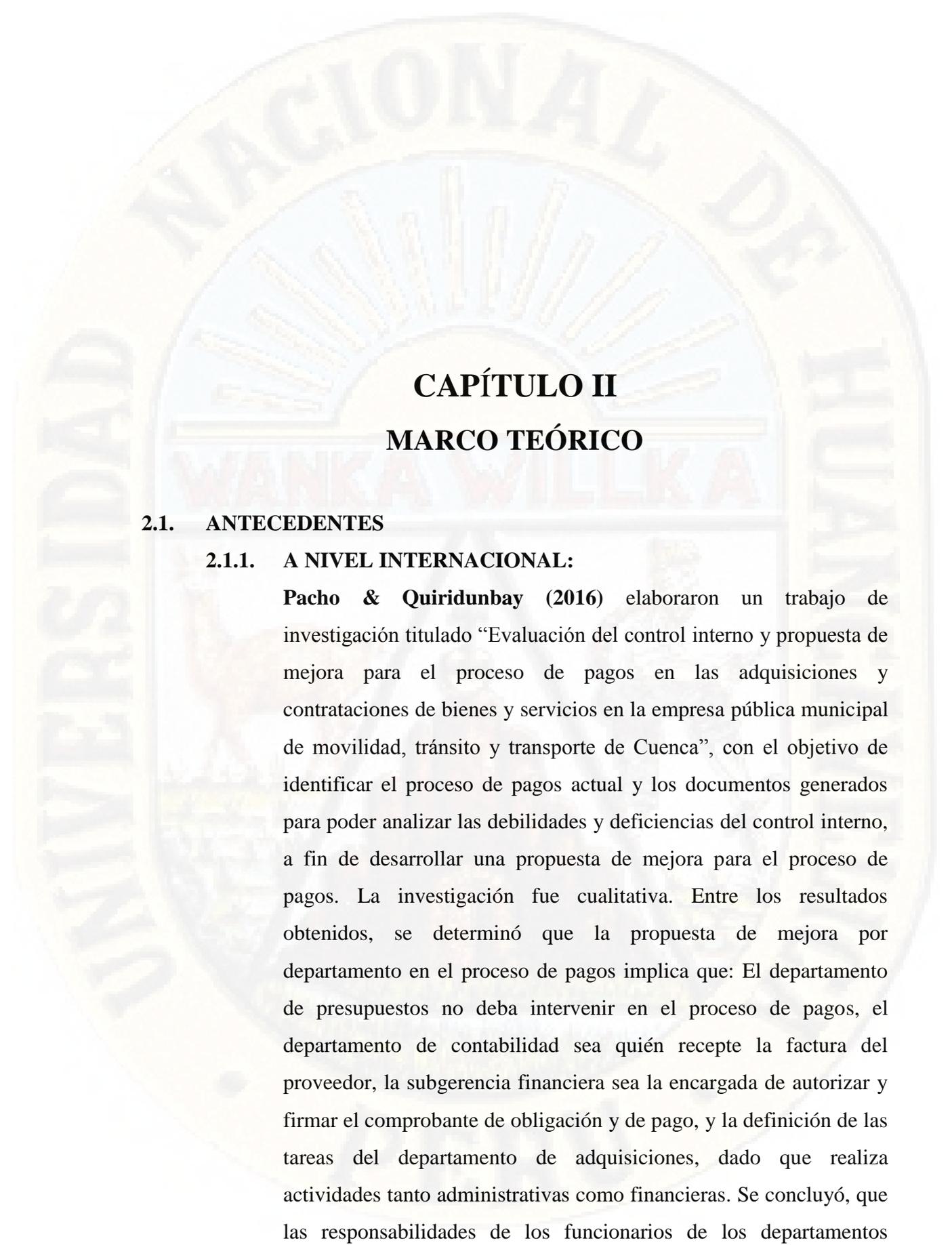
1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio, posibilitará conocer cómo influye el desempeño laboral del personal de la DIRESA Huancavelica en la demora de la obligación de pago con los proveedores; de esta manera analizar y determinar la percepción de los proveedores la labor que realizan los trabajadores de esta entidad.

1.5. LIMITACIONES

Una de las principales limitaciones que encontramos en el trabajo de investigación es que existe muy poca información y la falta de bibliografía para este trabajo de estudio, se tuvo dificultades para encontrar antecedentes a nivel local. A esto se suma el celo de algunos trabajadores de la Dirección Regional de Salud en poder brindar información referente a la cartera de proveedores.

El presente trabajo de investigación se limita a conocer sobre la evaluación de los proveedores frente al desempeño laboral de los trabajadores de la DIRESA Huancavelica sobre la demora en sus pagos por haber contratado con esta entidad.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL:

Pacho & Quiridunbay (2016) elaboraron un trabajo de investigación titulado “Evaluación del control interno y propuesta de mejora para el proceso de pagos en las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios en la empresa pública municipal de movilidad, tránsito y transporte de Cuenca”, con el objetivo de identificar el proceso de pagos actual y los documentos generados para poder analizar las debilidades y deficiencias del control interno, a fin de desarrollar una propuesta de mejora para el proceso de pagos. La investigación fue cualitativa. Entre los resultados obtenidos, se determinó que la propuesta de mejora por departamento en el proceso de pagos implica que: El departamento de presupuestos no deba intervenir en el proceso de pagos, el departamento de contabilidad sea quién reciba la factura del proveedor, la subgerencia financiera sea la encargada de autorizar y firmar el comprobante de obligación y de pago, y la definición de las tareas del departamento de adquisiciones, dado que realiza actividades tanto administrativas como financieras. Se concluyó, que las responsabilidades de los funcionarios de los departamentos

involucrados en el proceso de pagos no están adecuadamente definidas, la estructura de pagos no es la adecuada, la información administrativa y financiera dentro de la institución es deficiente, y no se cumplen con las medidas de control de los documentos dentro del proceso de pagos.

Vega U. & Ávila M. (2014), en su tesis denominada “Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la dirección de vialidad región metropolitana de Santiago del ministerio de obras públicas” de la Academia de Humanismo Cristiano, Escuela de Gobierno y Gestión Pública, tiene como objetivo conocer cómo está estructurado el proceso de pagos a proveedores, identificando los factores de gestión que podrían llegar disminuir la eficiencia en el proceso de pagos a proveedores. El estudio fue realizado con el método descriptivo, utilizando herramientas de calidad como flujogramas y diagrama causa para luego analizar los resultados también se aplicaron entrevistas al personal llegando a la conclusión de que el proceso cuenta con etapas poco definidas, falta de herramientas administrativas, poca capacitación al personal en el uso de herramientas, normativas y procedimientos, entre otros; asimismo, entre los factores externos que afectan este proceso se menciona el factor climático que dificulta el transporte, el factor logístico y la falta de recursos. Frente a los resultados, los autores presentan un nuevo organigrama, detallando cada etapa del proceso y cumpliendo los plazos a fin de ser incluido en el manual de procedimientos institucional.

Castro (2012), realizó la investigación “Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N° 1.” 2012. Grado de Titulo en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Javeriana – Colombia. La investigación llegó a las siguientes

conclusiones: el personal está parcialmente motivado en cada una de las orientaciones evaluadas, el apoyo personal recibido por parte de los Comandantes no se considera equitativo, pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno. El análisis de la evaluación de desempeño laboral consignada en los folios de vida de los empleados proyectó que el promedio de desempeño laboral del grupo se encuentra por debajo del 80%, correspondiente a un promedio menor al límite inferior de productividad. Además, aunque no todos los funcionarios del Grupo de Educación Aeronáutico del Comando Aéreo de Combate No. 1, que obtienen altas calificaciones en la medición de desempeño son también los que perciben positivamente el clima organizacional, si se puede afirmar que la mayoría de los casos presentan correspondencia, pudiendo ser esta una calificación alta o baja para ambas variables.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL:

Huarhwa (2017), en su investigación sobre Ejecución presupuestaria y control interno según personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima 2016 Título para optar el grado de (Maestro) por la UCV Lima, Perú, trazó como objetivo determinar la relación entre la Ejecución presupuestaria y el control interno según personal administrativo de la SNBE. Empleó el tipo de investigación de naturaleza básica y por su finalidad sustantiva, de diseño no experimental corte transversal y correlacional. La población estuvo constituida por 75 servidores administrativos de la SNBE, muestra censal consideró toda la población involucrados en el proceso de ejecución presupuestaria, empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios en la gama de Likert. Llegó a la siguiente conclusión: Según su análisis estadístico mostro un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.848 lo que demuestra la relación positiva entre sus variables estudiados y un alto nivel de correlación,

por lo que la ejecución presupuestaria y el control interno tienen significativa correlación según el personal administrativo de la SNBE, Lima 2016.

Reátegui (2017), en su Tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado n° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, Provincia de Bellavista, región San Martín 2016”, la investigadora llega a la siguiente conclusión: Existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, del Centro Poblado de Huingoyacu, en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338). Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de (0.581), indicando que existe una correlación media entre la Motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma.

Chávez C. (2011), en su tesis “Propuesta de Mejora del Proceso de Pago a Proveedores de Inmobiliarias vinculadas para reducir los costos por ineficiencia y garantizar el pago puntual a los proveedores” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; plantea como objetivo realizar una propuesta para reducir los costos generados por la ineficiencia del proceso de pago y garantizar el pago puntual a los proveedores. El estudio bajo la metodología descriptiva, concluye estableciendo que la mejora de los procesos es vital para que la empresa tenga mayor eficiencia y competitividad con respecto a las demás organizaciones. Asimismo, establece que la propuesta realizada y la aplicación de esta herramienta para mejorar el proceso de pago a proveedores reducen los costos directos e indirectos que generaba este proceso. Tal como lo establece el autor, el proceso de pago a los proveedores puede muy bien mejorarse

garantizando el pago puntual a los proveedores siempre y cuando se trabaje con el nuevo proceso de pago y se siga el modelo de éxito propuesto. Dado que la investigación plantea la implementación del sistema SGO (Sistema Generador de Órdenes de Compra) para medir los indicadores y realizar acciones de mejora, en la presente investigación se identificarán indicadores que nos permitan establecer los factores que influyen en el proceso de pago y realizar la medición.

2.1.3. A NIVEL LOCAL:

Con respecto a los antecedentes a nivel local, se realizó la respectiva búsqueda en el repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica, el cual los resultados encontrados no cubrirán las expectativas referentes a nuestro trabajo de investigación, razón por la cual fueron desestimados.

2.2. BASES TEÓRICAS

Esta investigación toma en consideración un cúmulo de bases teóricas, las cuales se presentan a continuación:

2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL:

Morales (2009), desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características.

Chiavenato I. (2007), expone que el desempeño es “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 tal sentido, el rendimiento de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

Stoner (1994), citado por Leal Guerra & Araujo (2007) afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. D” Vicente (1997) citado por Leal Guerra & Araujo (2007), define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador con el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Según Chiavenato (2000), citado por Romero & Urdaneta (2009), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por otra parte, Bittel (2000) citado por romero & Urdaneta (2009), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.

2.1.1.1. FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

a) Satisfacción del trabajo

Davis, K. & Newtons, J. (1991). (Citados por Chiavenato, I. 2007). Plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el

empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipos de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

b) Autoestima

Chiavenato, I. (2007). Afirma que la autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajadores que ofrecen oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

c) Trabajo en equipo

Chiavenato, I. (2007). Menciona que es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

d) Capacitación del personal.

Chiavenato, I. (2007). Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación al personal, que según Chiavenato “es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal rinda su papel lo más eficiente posible”.

2.1.1.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2009), las organizaciones tienen la necesidad de evaluar el desempeño de los más diferentes desempeños: financiero, operacional, técnico, de ventas y de marketing y, principalmente, como es el desempeño humano, puesto que son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen la piedra angular de la dinámica organizacional. De manera que este autor define la evaluación de desempeño como el proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo.

Gonzales (2006), deduce que la evaluación del desempeño es una técnica que permite obtener una apreciación sistemática del desempeño del individuo en el cargo para estimular y juzgar las cualidades de ese individuo. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente.

2.1.1.3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según Gonzales (2006) La evaluación de desempeño continúa siendo un proceso de gran importancia para el profesional de recursos humanos en las organizaciones, es una actividad que existe desde que un hombre dio empleo a otro hombre, pues llevar a cabo un proceso de evaluación al personal de una organización es un paso importante para su desarrollo administrativo. Evaluar el desempeño de un puesto consiste en valorar la eficacia con la que su ocupante lo ejecuta en un periodo determinado de tiempo.

a) Ensayos Escritos

Según Robbins, (2005) El ensayo escrito es una técnica de evaluación del desempeño en la que un evaluador redacta una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño pasado y el potencial de un empleado. El evaluador también hace sugerencias para mejorar el desempeño.

b) Incidentes críticos

Según Robbins (2005) El uso de incidentes críticos centra la atención del evaluador en los comportamientos críticos o clave que distinguen el desempeño laboral del ineficaz. El evaluador redacta anécdotas que describen algo que hizo un empleado y que fue especialmente eficaz o ineficaz. La clave aquí es que solo se citan los comportamientos específicos, no los rasgos de personalidad vagante definidos.

El método de incidentes críticos según Chiavenato (2009), “se basa en que el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de generar resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso), no se ocupa de características situadas dentro del campo de la normalidad, sino de las que son en extremo positivas o negativas. Así, este método gira en torno a las excepciones (tanto positivas como negativas) del desempeño personal. Las excepciones positivas deben, destacarse y emplearse con mayor frecuencia, y las negativas, corregirse o eliminarse”.

c) Método de Escalas de Calificación Gráfica

Según Chiavenato (2009). “Éste es el método más común y divulgado por su sencillez. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados. Es objeto de muchas críticas, sobre todo cuando reduce los resultados a expresiones numéricas por medio de tratamientos estadísticos o matemáticos para neutralizar las distorsiones de orden personal de los evaluadores”.

d) Método de Evaluación por parte del personal subalterno

Chiavenato (2009). Algunas firmas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos llaman retroalimentación ascendente. Tal proceso ayuda a la alta gerencia a entender los estilos administrativos de sus subalternos, a identificar problemas potenciales con la gente y a tomar medidas correctivas con gerentes individuales, según se requiera.

e) Retroalimentación o evaluación de 360 grados

Chiavenato (2009). Con la retroalimentación o evaluación de 360 grados, la información del desempeño se recopila por completo alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes internos o externos. Usualmente esto se realiza para fines de desarrollo en vez de para aumentos de salario. El proceso común consiste en lograr que quiénes califican llenen encuestas de evaluación en línea acerca de quién van a calificar. Luego, sistemas computarizados

compilan toda esta retroalimentación en reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados. Entonces el individuo puede reunirse con su supervisor para desarrollar un plan de auto mejoría.

f) Método de elección forzada

Algunos autores sostienen que este método surgió para eliminar la superficialidad, la generalización y la subjetividad del método de escala gráfica.

Chiavenato (2009) menciona que el método de elección forzada “consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de bloques de frases descriptivas que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento”. Cada bloque está formado por dos, cuatro o más frases, el evaluador escoge una o dos frases de cada bloque, las cuales más se adecuen a la evaluación del trabajador, también pueden elegir la frase que mejor representa el desempeño del trabajador y la que más se aleje de él.

g) Método de investigación de campo

Chiavenato (2009) indica que es uno de los métodos tradicionales más completos para evaluar el desempeño. Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y la función de staff en el proceso de evaluación del desempeño; para esto se requiere de entrevistas entre un especialista en evaluación [staff] y los gerentes [línea] para evaluar el desempeño de los respectivos trabajadores. El método se desarrolla en cuatro etapas: entrevista inicial de evaluación, entrevista de análisis

complementario, planificación de las medidas y seguimiento posterior de los resultados.

2.2.2. PAGO A PROVEEDORES:

Neyra, W. (2016). Los registros a pagar son aquellos que surgen debido a la acción típica del negocio, por ejemplo, la adquisición de mercaderías, artículos o materiales (inventarios o inventarios), beneficios que fueron otorgados por personas externas.

Según lo expuesto por Huertas, R. (2015), en el Marco Normativo de la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15, en el Artículo 26.- “La obligación de pago a los proveedores con cuotas en sus saldos financieros”. 26.1 “Es obligatorio que los pagos a proveedores con cargo a los fondos administrativos y canalizados a través de la DNTP, se efectúen a través de abono directo en sus respectivas cuentas bancarias. Para tal efecto, la Unidad Ejecutora requerirá al proveedor su Código de Cuenta Interbancaria (CCI), al inicio de la relación legalmente vinculante.”

Una vez finalizada el proceso de selección, la entidad, a través de la Oficina de Almacén le corresponde recepcionar los bienes, verificando que lo entregado por el proveedor se ajuste a las especificaciones requeridas en la orden de compra; y de ser así dar la conformidad por el área usuaria; para finalmente proseguir el trámite de pago por las instancias correspondientes: Por la Oficina de Contabilidad para su devengado y por la Oficina de Tesorería para su girado y pagado a través del Sistema Integrado de Administración Financiera.

2.3. BASES CONCEPTUALES

2.3.1. DESEMPEÑO LABORAL

2.3.1.1. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- Es importante para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.
- Esta técnica igualmente es importante porque permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora.
 - ✓ Otro uso importante de las evaluaciones al colaborador, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

2.3.1.2. BENEFICIOS DE EVALUAR EL DESEMPEÑO

- **Beneficios para el jefe**
 - ✓ Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento del personal, con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

- ✓ Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- ✓ Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema pueda conocer cuál es su desempeño.

- **Beneficios para el subordinado**

- ✓ Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus colaboradores.
- ✓ Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- ✓ Saber que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta (auto corrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.)
- ✓ Autoevaluar y autocriticar su desarrollo y auto control.

- **Beneficios para la organización**

- ✓ Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos y definir la distribución de cada empleado.
- ✓ Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados

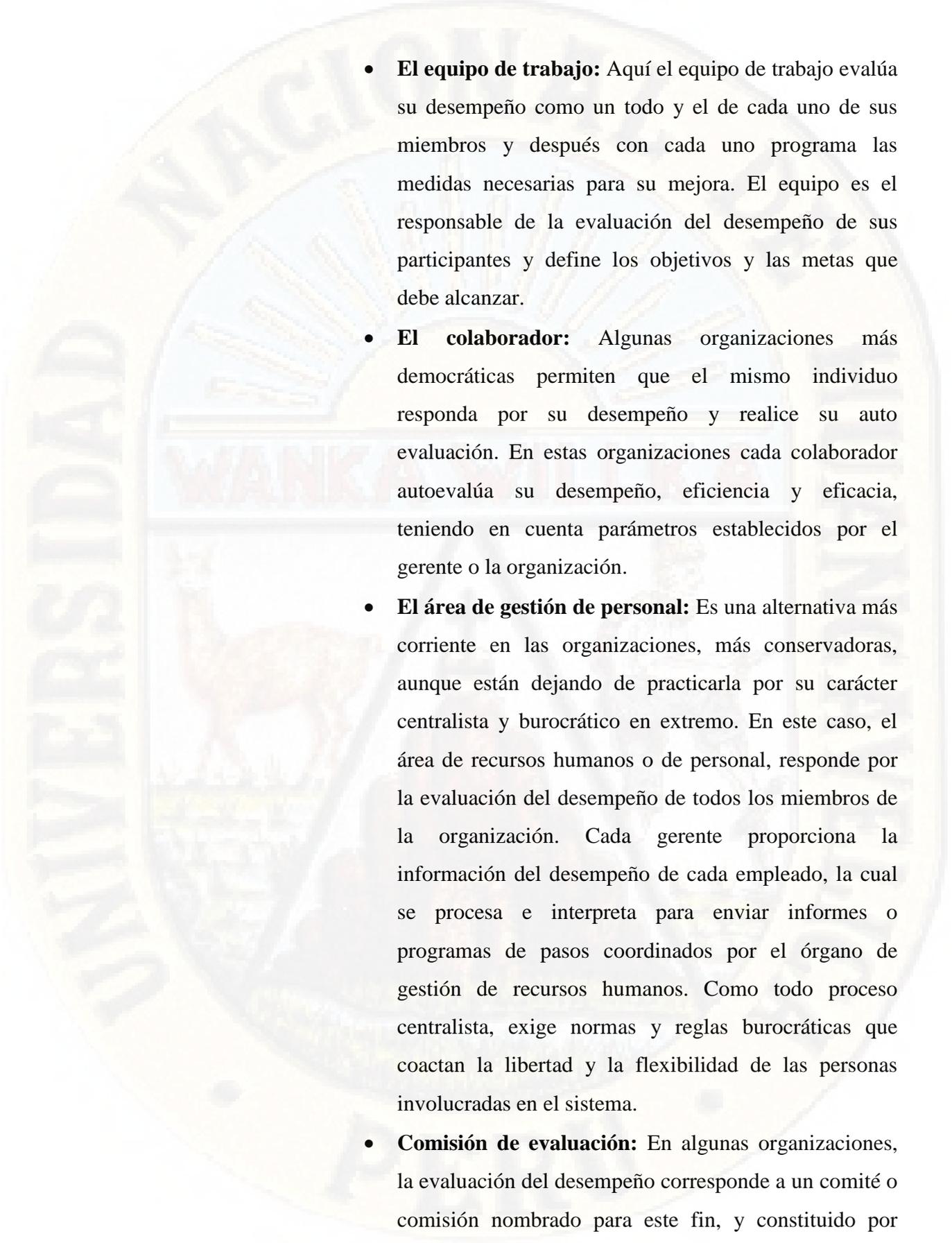
que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.

- ✓ Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

2.3.1.3. RESPONSABILIDAD DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Chiavenato (2009) considera como responsables de la evaluación de desempeño dentro de una organización a los siguientes:

- **El gerente:** En la mayor parte de las organizaciones, el gerente es responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la asesoría de los órganos de gestión de recursos humanos, que establece los medios y los criterios para tal evaluación.
- **El individuo y el gerente:** Si la evaluación del desempeño es responsabilidad de línea y el colaborador está interesado en ella, entonces es interesante reunir ambas partes; de este modo, el Gerente funciona como el elemento que guía y orienta, mientras que el colaborador evalúa su desempeño en función de la realimentación que le proporcione el Gerente. es un intercambio en el que las dos partes aportan algo para obtener resultados.

- 
- **El equipo de trabajo:** Aquí el equipo de trabajo evalúa su desempeño como un todo y el de cada uno de sus miembros y después con cada uno programa las medidas necesarias para su mejora. El equipo es el responsable de la evaluación del desempeño de sus participantes y define los objetivos y las metas que debe alcanzar.
 - **El colaborador:** Algunas organizaciones más democráticas permiten que el mismo individuo responda por su desempeño y realice su auto evaluación. En estas organizaciones cada colaborador autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización.
 - **El área de gestión de personal:** Es una alternativa más corriente en las organizaciones, más conservadoras, aunque están dejando de practicarla por su carácter centralista y burocrático en extremo. En este caso, el área de recursos humanos o de personal, responde por la evaluación del desempeño de todos los miembros de la organización. Cada gerente proporciona la información del desempeño de cada empleado, la cual se procesa e interpreta para enviar informes o programas de pasos coordinados por el órgano de gestión de recursos humanos. Como todo proceso centralista, exige normas y reglas burocráticas que coactan la libertad y la flexibilidad de las personas involucradas en el sistema.
 - **Comisión de evaluación:** En algunas organizaciones, la evaluación del desempeño corresponde a un comité o comisión nombrado para este fin, y constituido por

colaboradores permanentes o contratados que ocupen de preferencia jefaturas, pertenecientes a diversas dependencias o unidades administrativas.

En este caso la evaluación es colectiva y la realiza un grupo de personas. Los miembros permanentes o estables (como el presidente de la organización o su representante, el director del área de gestión de personal y el especialista de evaluación del desempeño) participan en todas las evaluaciones, y su papel es mantener el equilibrio de los juicios, el acatamiento de los estándares y la permanencia del sistema.

2.3.1.4. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Las instituciones públicas para poder ofrecer una buena atención a los usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, es por ello que basándonos en el método de escalas gráficas para evaluar el desempeño laboral consideraremos los siguientes ítems:

- **Orientación de resultados:** Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.
- **Calidad:** Evalúa las características de la labor cumplida, así como la ausencia de errores en el trabajo y la habilidad en su ejecución.
- **Relaciones interpersonales:** Son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y

sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, etc.

- **Iniciativa:** Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección.
- **Trabajo en equipo:** Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que fomentan entre los trabajadores en un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.
- **Organización:** Aptitud para organizar su trabajo y aporta ideas en beneficio de su unidad orgánica o la institución, el colaborador es ordenado en la producción de su trabajo y escasamente se pronuncia por la organización estructural.

2.3.1.5. NORMAS DEL DESEMPEÑO

Son los niveles establecidos para medir los resultados deseados en cualquier puesto pues no es correcto medirlos arbitrariamente. Los conocimientos sobre esas normas se acumulan por el análisis del desempeño de los empleados existentes.

Medidas de desempeño: La evaluación del desempeño también requiere medidas del desempeño confiables. Para

que estas medidas sean de utilidad deben ser confiables y fáciles de utilizar, e indicar las conductas que determinen el desempeño.

Medidas objetivas del desempeño: Son las indicaciones del rendimiento en el trabajo que otros pueden verificar, los resultados son objetivos y verificables ya que los supervisores obtienen el mismo porcentaje de precisión de los resultados.

Medidas subjetivas del desempeño: Son las calificaciones que no pueden ser verificadas por otras personas. Por lo general esas medidas son las opiniones personales del evaluador. (Rodríguez 2007, Administración Moderna de Personal; p. 363)

2.3.1.6. ESTABLECIMIENTO DE CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Las dimensiones del desempeño sobre las que se evalúa a un trabajador se llama criterios de evaluación. Un criterio adecuado debe poseer las siguientes características:

Confiable: Una medida de desempeño debe ser constante. Quizá la principal congruencia de una medida de desempeño sea el acuerdo entre evaluadores, si varios evaluadores observan al mismo trabajador, deben llegar a conclusiones semejantes sobre la calidad de su producción.

Pertinencia: Una medida del desempeño debe relacionarse con la producción del ocupante de la manera más lógica posible.

Sensibilidad: Un criterio debe reflejar la diferencia entre buenos y malos trabajadores. es decir, los empleados de alto

y bajo desempeño deben recibir calificaciones de criterio que representen la diferencia de su desempeño.

Factibilidad: El criterio debe ser mensurable y el acopio de datos no debe ser ineficaz ni estorboso. (Ivancevich 2005, Administración de Recursos Humanos, p.265).

Los criterios de evaluación más comunes son los rasgos, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento.

Rasgo: Ciertos rasgos de los empleados como la actitud, la apariencia, y la iniciativa son la base de algunas evaluaciones. Sin embargo, muchas de estas cualidades usadas comúnmente son subjetivas.

Comportamientos: Cuando el resultado laboral de un individuo es difícil de determinar las organizaciones pueden evaluar el comportamiento y las capacidades de la persona que se relaciona con el trabajo. Los comportamientos deseados pueden ser apropiados como criterios de evaluación porque si se reconocen y recompensan los empleados tienden a repetirlos.

Competencias: Las competencias incluyen una amplia gama de conocimientos, habilidades, rasgos y comportamientos que pueden ser técnicos por naturaleza, se relacionan con habilidades interpersonales o se orientan hacia los negocios.

Logro de metas: Si las organizaciones consideran que los fines son más importantes que los medios, los resultados de logro de metas se convierten en un factor adecuado para evaluar.

Potencial de mejoramiento: Cuando las organizaciones evalúan el desempeño de sus empleados, muchos de los criterios utilizados se enfocan al pasado".

PORQUE EVALUAR EL DESEMPEÑO

Se analiza la planeación, el reclutamiento, la selección, la contratación y la inducción del personal. Todas estas son actividades importantes, pero lo que determina el éxito de un departamento de personal es el desempeño de los empleados; tanto el departamento de personal como los empleados necesitan que sus esfuerzos sean retroalimentados. Estos conocimientos son útiles para mejorar las decisiones del personal y la retroalimentación que reciben los empleados sobre su desempeño. Según Douglas McGregor, es necesario medir el rendimiento por que el resultado de la evaluación:

- a) Proporciona juicios sistemáticos para fundamentar los incrementos salariales, los ascensos, las transferencias y a veces la degradación o el despido.
- b) Indica al subordinado cómo es su rendimiento, y los cambios que necesita hacer en su conducta, aptitudes, habilidades o conocimientos de trabajo, además de informarle en que concepto lo tiene su jefe.
- c) Proporciona una base para el asesoramiento y la consultoría del sujeto por parte del superior. (Rodríguez 2007, Administración Moderna de Personal, p.359).

"la evaluación del desempeño tiene muchos propósitos y obtener mejores resultados y lograr la eficiencia son cada vez más importantes en el actual mercado global tan competitivo. Desarrollar un sistema de evaluación de desempeño eficaz seguirá siendo una prioridad para la administración de recursos humanos. A pesar de las críticas que este proceso de administración ha recibido, las corporaciones mejor dirigidas de estados unidos consideran

que la evaluación del desempeño es una práctica seria. Recuerde que la evaluación del desempeño no es fin en si misma si no el medio para destacar el desempeño" "Wayne y Robert 2005, Administración de Recursos Humanos, p.253).

2.3.1.7. CONOCIMIENTO DEL CARGO

"Determina la familiarización, identifica y acondicionamiento del evaluado frente a las diversas actividades que corresponden y están relacionadas al cargo" (Ibáñez, 2007, Administración de Personal en las Empresas, p.450).

2.3.1.8. CALIDAD

"La calidad en el centro de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la media y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos: esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos " (Stoner, Freeman Gilbert. 1996, Administración, p. 229).

2.3.1.9. RESPONSABILIDAD

"Categoría de la ética y el derecho que refleja la relación social y jurídico -moral del individuo con la sociedad (con la humanidad en su conjunto) y, que se caracteriza por el cumplimiento del deber moral y de las normas jurídicas". (Rosental, 1996, Diccionario filosófico, p.515)

"El deber de desempeñar la tarea o actividad para la cual se designa a una persona" (Chiavenato, 2066, Introducción a la Teoría General de la administración, p. 130).

2.3.1.10. EFICIENCIA

"Consiste en la calidad que tienen determinadas personas para proponer o hacer un plan o proyecto con características diferenciadas para mejorar los métodos y técnicas ya existentes o implantar los nuevos, así como también de crear y presentar proyectos de gran alcance, la iniciativa debe ser siempre motivada por los administradores de tal manera que llegue a virtualizar cuando la persona que lo crea; compruebe su práctica y se llena de grandes satisfacciones por el éxito alcanzado. Por lo tanto, es importante estimular en los trabajadores el espíritu de iniciativa estableciendo la libertad para proponerlo."(Ruiz, 2000 Organización y Administración de Empresas, p. f18).

2.3.2. PAGO A PROVEEDORES

2.3.2.1. PAUTAS PARA EL PAGO A PROVEEDORES:

a) Recepción de bienes

El Reglamento de la Ley N.º 30225, en su artículo 145º señala "La recepción y conformidad es responsabilidad del área usuaria. En el caso de bienes, la recepción es responsabilidad del área de almacén y la conformidad es responsabilidad del área usuaria".

Gestiopolis (2010). Una orden de compra es una demanda a un proveedor, bienes específicos a un costo concurrente. La orden de compra adicionalmente indica la descripción del bien, cantidades, los plazos y condiciones de entrega. La orden de compra es el documento a través del cual se formaliza la venta de bienes entre la entidad y el proveedor.

Al ser la Oficina de Almacén la encargada de la recepción de los bienes, de acuerdo a la orden de compra, allí se deberá verificar que el bien entregado por el proveedor cumpla con los detalles consignados en la orden de compra, y los contratos si son adquisiciones derivadas de procesos de selección; bajo el siguiente procedimiento:

- ✓ Verificación de orden de compra
- ✓ Verificación de la guía de remisión
- ✓ Verificación de contratos de adquisición
- ✓ Verificación del cargo de recepción

b) Conformidad por área usuaria

Según OSCE (2019), el área usuaria es la unidad encargada de peticionar las necesidades de productos, servicios y trabajos necesarios para la satisfacción de sus objetivos. Toda dependencia de una entidad pública, se convertirá en área usuaria cuando presente su solicitud de requerimientos. Estas necesidades del área usuaria se concretarán según lo consignado en el Plan Anual de Contrataciones.

El Reglamento de la Ley N° 30225, en el segundo párrafo del artículo 145° refiere que “La conformidad requiere de un informe de la parte usuaria, quien debe verificar la calidad, cantidad y cumplimiento de lo contratado. La conformidad se otorga en el plazo máximo de diez (10) días de recepcionada los bienes”.

Dicha conformidad, para que sea otorgada por el área usuaria debe cumplir el siguiente procedimiento:

- ✓ Tiempo de recepción del bien

- ✓ Verificación de observaciones
- ✓ Tiempo de subsanaciones
- ✓ Firma y sello por área usuaria.

c) Procedimiento del trámite de pagos

Para concretar un pago, el área usuaria otorga constancia sobre la funcionabilidad y aprobación respecto a los bienes recepcionados.

Contabilidad constatará que se haya cumplido lo consignado en los requerimientos/propuesta aceptada/contrato y lo correspondiente a los aspectos económicos; finalmente, se realiza el registro contable y el pago correspondiente.

En este último proceso de pago es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Verificación de Tiempo de pago al proveedor
- ✓ Verificación de Subsanación de observaciones
- ✓ Verificación de penalidades.
- ✓ Tiempo de devengado.
- ✓ Tiempo de emisión de comprobantes de pago.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Administración de los recursos humanos:** “las políticas y las prácticas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que se ocupa” (Dessler, 2001)
- **Ambiente físico:** “comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros” (Castillo, 2006)

- **Ambiente social:** “abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros” (Chiavenato, 2007)
- **Capacidad:** “son las cualidades psíquicas de las personalidades y su percepción del papel que desempeñara que son condición para realizar con éxito determinados tipos de actividades” (Cisne, M 2010).
- **Capacitación:** “es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2007).
- **Características personales:** “las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera” (Castillo, 2006)
- **Comunicación:** “es el proceso de transferir información y comprensión de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos ideas pensamientos y valores” (Chiavenato, 2010)
- **Coordinación:** “acción y efecto de disponer elementos metódicamente o concentrar medios y esfuerzos para buscar un objetivo en común” (Canales, 2005).
- **Esfuerzo personal:** “es el empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades y generando su satisfacción. Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros y estar comprometidos con sus funciones a pesar de la influencia del comportamiento individual” (Preciado, 2013).
- **Estrés Laboral:** “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo” (Comisión Europea, 2000).
- **Evaluación del desempeño laboral:** “es un proceso técnico a través del cual en forma integral, sistemática y continua por parte de los jefes valoran el conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento del trabajador” (Iturralde, 2010).
- **Orden de Compra:** “documento numerado en serie que envía el departamento de compras de una empresa a un proveedor o vendedor con

el fin de ordenar materiales o servicios” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

- **Selección:** “es elegir al hombre adecuado para el sitio entre un grupo de candidatos, cualificados captados mediante el proceso de reclutamiento, a la persona que pueda desempeñar correctamente el puesto” (Chiavenato, 2007).
- **Sistema integrado de Administración Financiera - Sector Público:** “Constituye el medio informático oficial para el registro, procesamiento y generación de la información relacionada con la Administración Financiera del Sector Público, cuyo funcionamiento y operatividad se desarrolla en el marco de la normatividad aprobada por los órganos rectores de los sistemas integrantes de la Administración Financiera del Sector Público” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de Pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018.

2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018
- Existe relación significativa entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018
- Existe relación significativa entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

2.6. VARIABLES

2.6.1. Variable Independiente (X)

Desempeño Laboral.

2.6.2. Variable Dependiente (Y)

Procedimiento de pago

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
<u>Independiente (X)</u> Desempeño Laboral	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, asimismo es la manera como los miembros de las organizaciones trabajan eficazmente; para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidos con anterioridad.	Satisfacción laboral
		Objetivos institucionales
		Ambiente físico
<u>Dependiente (Y)</u> Procedimiento de pago a proveedores	Es el conjunto de pasos y/o procedimientos normados mediante los cuales se hace efectivo el pago a los Proveedores, después de haber recibido el bien u/o servicio prestado, con el fin de satisfacer las necesidades de una organización.	Recepción de bienes
		Conformidad
		Tramite de pago

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL

Huancavelica es una región que se encuentra en la sierra central del país a 3,600 msnm. La capital se encuentra a 550 Km. al este de la ciudad de Lima. El ámbito de intervención de la investigación comprende la Dirección Regional de Salud Huancavelica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es *Aplicativa* por que pretende resolver problemas prácticos. La presente investigación pretende conocer sobre la demora en el procedimiento de pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación se enmarca en un nivel *descriptivo – explicativo*. Esta investigación no sólo describió los factores que intervienen, sino también permitió explicar la influencia del desempeño del personal en la mejora y agilidad del procedimiento de pago a los proveedores de la DIRESA Huancavelica.

3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.4.1. POBLACIÓN

La población está conformada por los proveedores de la DIRESA Huancavelica, según el siguiente detalle:

N°	Empresa	Rubro
1	Unilene	MATERIAL MEDICO E INSUMO MEDICO
2	Medica Peruanas L&S EIRL	
3	Abamedic SRL	
4	Alkhofar	
5	Nipro	
6	Global Supply SAC	
7	Comercial Importadora Sudamericana SAC	
8	Devimedical Import EIRL	
9	Grupo Salgue EIRL	
10	Corporacion Mega Biomedica SA	
11	Distribuidora Aymar Medic SAC	
12	Medical Berths	
13	Gr Medical EIRL	
14	Aymar Medic SAC	
15	Alkhofar	
16	Tagumedica SA	
17	Grupo Lucuma	
18	Sterilab Distribuidora	
19	Laboratorios Drocsa	
20	Icumedical	
21	B Braun	
22	Daxo Lab Trade S.A.C	
23	Bio-Servicios SAC	
24	Corporacion Valce	
25	Cia Medical	
26	Importaciones Oreliz	
27	Laboratorio Esterilizadora Lima SAC	
28	Medical Representaciones	
29	Jl Peru inversiones	
30	Jor SAC	
31	Droguería House Medical SAC	
32	Drogueria Grupo Salgue	
33	Platinum Distribuciones Generales	
34	Devimedical Import EIRL	
35	Abastecimiento Medico Total SAC	

36	Endomed Technologies SAC	
37	Laboratorio Cemedic SAC	
38	Global Supply SAC	
39	Muestreo y Analisis	
40	Abamedic SRL	
41	Keri Lab Medic EIRL	
42	Esmeldic sac	
43	Maravila heath	
44	Gestion Para La Salud	
45	Soluciones Medicas y Servicios EIRL	
46	Protec Medical SAC	
47	Sakura	
48	Simed	
49	Laboratorio Esterilizadora Lima SAC	
50	Mega Lab Import SAC	
51	Trebol Medic	
52	Deuce Perú SAC	
53	Pacifico Salud SAC	
54	Master Word Medical SAC	
55	Jumbertec Equipamiento Hospitalario	
56	Inversiones Tambraico SAC	
57	Drogueria Medico SAC	
58	Yessica Yvon Becerra C.	
59	Tecnologia y Futuro EIRL	
60	Bioteconologic	
61	Insumet	
62	Kala Soluciones Inmtegrales S. A. C.	
63	Fandual Medic GE	
64	Lifetec	
65	Meditech	
66	Quirotrauma Implantes SAC	
67	Osteo Medical	TRAUMATOLOGIA
68	Medical Insurance EIRL	
69	Sifuentes	
70	Mend Group EIRL	
71	Sharma Orthopedic	
72	ASG Medical	
73	Lansier	
74	Roster	OFTALMOLÓGICA
75	Cardiomed del Perú SAC	
76	Roli Santillan	

77	Medicalpharma R y R SRL
78	Corval
79	OQ Pharma SAC
80	Pharmagen SAC
81	Medifarma S.A.
82	Pharmagen SAC
83	Cifarma S.A.
84	Instituto Quimioterapeutico S.A.
85	Vitaline SAC
86	Laboratorios Portugal SRL
87	Alkhofar (alcohol)
88	Seven Pharma Sac
89	Jor SAC
90	Sarepta Corporacion Pharmaceutica
91	Drogueria Corporacion Insumedic SAC
92	B Braun
93	Import Meical Anicama
94	Rspharma
95	Liconsa SAC
96	Corpol
97	Ival Farma
98	Drogueria House Medical
99	Fresenius Kabi Peru S.A.
100	Pereda Distribuidores SRL
101	Soluciones Medicas y Servicios EIRL
102	Protec Medical SAC
103	Rocker Peru
104	JobalPharma E.I.R.L.
105	VMD Import
106	VITALIS PERU SAC
107	sarmiento ccoscco agripino
108	PHARMARIS PERU SAC
109	MEOW SERVICES SAC
110	MARCK PERUANA SA
111	LABORATORIOS AC FARMA SA
112	NORDIC PHARMACEUTICAL COMPANY SAC
113	Drogueria Inversiones JPS
114	Quimica Suiza
115	FARMINDUSTRIA SA
116	LABORATORIOS AMERICANOS SA.
117	fpharmaceutical distoloza

MEDICAMENTOS

118	Yempac Pharmaceutica SAC
119	Vitalis
120	Servitest
121	Alytech Medic SAC
122	Grupo Medicalpharma
123	Jampar
124	Bioanalitica del Perú
125	Andina Médica
126	Diagnóstica Peruana SAC
127	Aymar Medic SAC
128	Drogueria Cadillo SAC
129	Astral Medical EIRL
130	Laboratorio Cemedic SAC
131	Daxo Lab Trade S.A.C
132	Grupo Salgue EIRL
133	Corporacion Medica JI SAC
134	Cynthia Muñoz Cano
135	Industrias Hoffman del Perú
136	Laboratorio muestreo y analisis sac.
137	Americana SA
138	Importadora Gemalab s.a.c
139	Sistemas Analiticos
140	Labmedica Sistem
141	Chapo Lab
142	Jampar
143	D&C lab EIRL
144	Medical Berth's
145	Labmedica Sitem
146	Diagnostica Peruana sac
147	Yari Lab EIRL
148	Sudamericana SAC
149	Bio Sistem Heath
150	Maravila Heath
151	Giardino
152	Plastilab
153	Climatec SAC
154	Viralab SA
155	Esmeldic SAC
156	Leafar Technology SAC
157	Inversiones Tambaico s.a.c.
158	Equiconsult Group

**INSUMOS DE
LABORATORIO**

159	Laboratorios Drocsa	
160	Jes diagnostic	
161	Aymar Medic	
162	Centa Pharma	
163	Mayar Medica	
164	Laboratorio Esterilizadora Lima SAC	
165	Biosix Import	
166	Soluciones Medicas y Servicios EIRL	
167	Nipro	
168	Biomed	
169	Protec Medical SAC	
170	Fresenius Kabi	
171	Rochem Biocare	
172	Yempac Pharmaceutica SAC	
173	Alytech Medic S.A.C.	
174	Vikmar	
175	Biocorp	
176	Import Medica M&T SAC	
177	Cia Importadora Americana	
178	Medical Channel SAC	
179	Drogueria Medico SAC	
180	Abamedic SRL	
181	Vitaltec Equipo Medico	
182	Corporacion Mega Biomedica SA	
183	Awmedical SAC	
184	Yessica Yvon Becerra C.	
185	Kala Soluciones Inmtegrales S. A. C.	
186	Biotechnologic	
187	Endomed Technologies SAC	
188	Soluciones Medicas y Servicios EIRL	
189	Inversiones Proface SAC	
190	Blancsac	
191	Odonto	
192	Medical berth's	
193	Dident	
194	Venta Medica SA	
195	Tarrillo balba	
196	Comindent	
197	Fasufar S.A.C.	
198	Blanc Importaciones SAC	
199	Interdent	

**ACCESORIOS Y
REPUESTOS PARA
EQUIPOS BIOMEDICOS,
INSTRUMENTAL**

**INSUMOS
ODONTOLOGICOS**

200	Parejalecaro
201	Dent Import
202	Trebol Medic
203	Astral Medical EIRL
204	Comed
205	Importadora Gemalab
206	Negocios Advance
207	Equiconsult Group
208	KDV Medical Perú SAC
209	Deuce Perú SAC
210	Vitaltec Equipo Medico
211	Cepco SAC
212	Tecni Med System SAC
213	Nova Medical
214	Albujar Médica SAC
215	Express Contratistas y Multiservicios EIRL
216	Platinum Distribuciones Generales
217	Servitest
218	Alytech Medic SAC
219	Corporacion Medical Berth's
220	Master Word Medical SAC
221	Jumbertec Equipamiento Hospitalario
222	Climatec SAC
223	Abamedic SRL
224	Cia Medical
225	Maravila Heath
226	Cardiomed del Perú SAC
227	Cardiopulmonary
228	Universal SD SAC
229	Gestion Para la Salud
230	Hoffman
231	Soluciones Medicas y Servicios EIRL
232	Drager
233	Sakura
234	Drogueria MYM
235	Simed
236	Trebol Medic
237	Corporacion Mega Biomedica SA
238	Inversiones Tambaico SAC
239	Abamedic SRL
240	Tagumedica

**EQUIPOS DE
LABORATORIO/EQUIPO
MEDICO**

241	Diseños Flores srl.	INSTRUMENTAL MEDICO
242	Hanna instruments	
243	Euro Amrerica Pharmaceutical	
244	Laboratorio Cemedic SAC	ACCESORIO DE EQUIPO (ELECTRODOS)
245	Phymed	
246	Jp Rehab	
247	Representaciones Genrales	VESTUARIOS DEPORTIVOS, PRENDAS DE VESTIR
248	World Tex Peru	
249	Creaciones Martin´s	
250	Qba SAC	INFORMÁTICA
251	Ecni Corporación	
252	World Servis SAC	
253	Grupo Empresarial World Golden EIRL	
254	Felicita Leonarda Otañe Rojas	
255	Corp. Aldebaranware	
256	Cayetano Technologies EIRL	
257	Multiservicios Generales Danijo EIRL	MATERIALES DE LIMPIEZA
258	Multiservicios El Trebol	
259	Inversiones y Servicios Yamilet	
260	Negocios Advance	
261	Jogransa	
262	Representaciones Karen	
263	Sander Centro de Comercio SAC	MUEBLES
264	Corporación KJL SAC	
265	Alfonso Quispe Taipe	
266	Multiservicios El Trebol	ÚTILES DE ESCRITORIO
267	Multiservicio Liz	
268	Luis Hernan Montañez Dueñas	FERRETERÍA
269	Inversiones Argos SRL	
270	Emiluz de la Cruz Aparco	
271	Joel Antony Dueñas Araujo	
272	Corporación Grupo J&M EIRL	
273	Inversiones la Economica	
274	Dicasa EIRL	
275	Inversiones Ferrece	
276	Vulcano	
277	Zapatos para Damas y Caballeros	
278	Beany Maule Chancha Salcedo	
279	Norma Quinto Espinoza	
280	contratistas generales JG consac	
281	Multiservicios Luciel SAC	

282	Rocio Inversiones SCRL	BIENES Y SUMINISTROS PARA NUTRICIÓN
283	Exacto Gas Cercado	
284	Exacto Gas San Cristobal	
285	A & N Distribuidora	
286	Abbott Laboratorios S.A.	SUPLEMENTOS
287	Gigantografia Giga Vip	IMPRENTAS
288	Creativos	
289	Inversiones Gem	
290	Disgraf Multiservicios	
291	Santa Rosa	
292	Gigantografia Nueva Imagen	
293	Zona Print	
294	Papeleria & Grafica YeC	
295	Soluciones Total Perú EIRL	
296	Imprenta el Tauro	
297	Encarnación	
298	Industria Gráfica Caribet SCRL	
299	Toddinno	PANETONES
300	Solitec	REPUESTOS
301	Jhonatan vinced Medica	
302	Gm Grup	
303	Gpc Peru Import	

Fuente: Unidad de Adquisiciones DIRESA Huancavelica

3.4.2. MUESTRA

Para realizar el presente trabajo de investigación se tomó una muestra intencional constituidas por empresas Huancavelicanas que son proveedores de la DIRESA Huancavelica.

Total = 26 empresas

3.4.3. MUESTREO

Para el trabajo de investigación el muestreo será de tipo no probabilístico, de manera intencional puesto que la mayoría de empresas son de la ciudad de Lima, la cual es un gran inconveniente. Por este motivo los investigadores tomamos la decisión de hacer una muestra intencional, el cual quedara constituida por las empresas Huancavelicanas.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

3.5.1. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se recolectarán a través de 1 fuente:

Fuentes primarias: Los datos se obtendrán directamente mediante la aplicación del cuestionario a las empresas proveedores que se ubiquen en la ciudad de Huancavelica.

3.6. TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.

Para el análisis de la información obtenida mediante los instrumentos de medición se usarán básicamente dos técnicas:

a) Estadística Descriptiva

- Tablas de frecuencias.
- Medidas de tendencia central. Dispersión y forma.

b) Estadística Inferencial

- Coeficiente “r” Pearson para determinar la relación entre variables.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados del estudio de investigación que fue el resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos a los proveedores de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.

Después de haber realizado la codificación y la tabulación de los cuestionarios, se obtuvo la matriz de datos con toda la información. Posteriormente, se elaboró el inventario de datos, seguidamente fueron procesados utilizando el programa estadístico IBM SPSS versión 21, sugerido para el uso en estudios desarrollados en las ramas de las ciencias sociales.

De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el Procedimiento de Pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018, se procedió a presentar los resultados estadísticos mediante tablas de frecuencia y diagramas de barras, las cuales muestran datos referentes al comportamiento de los resultados representados en frecuencias y porcentajes.

Por último, para realizar la contrastación de hipótesis se empleó el coeficiente r de Pearson, con un nivel de significancia del 95% y un margen de error del 5%, $\alpha = 0,05$, los cuales permitieron alcanzar los objetivos planteado en este trabajo de investigación.

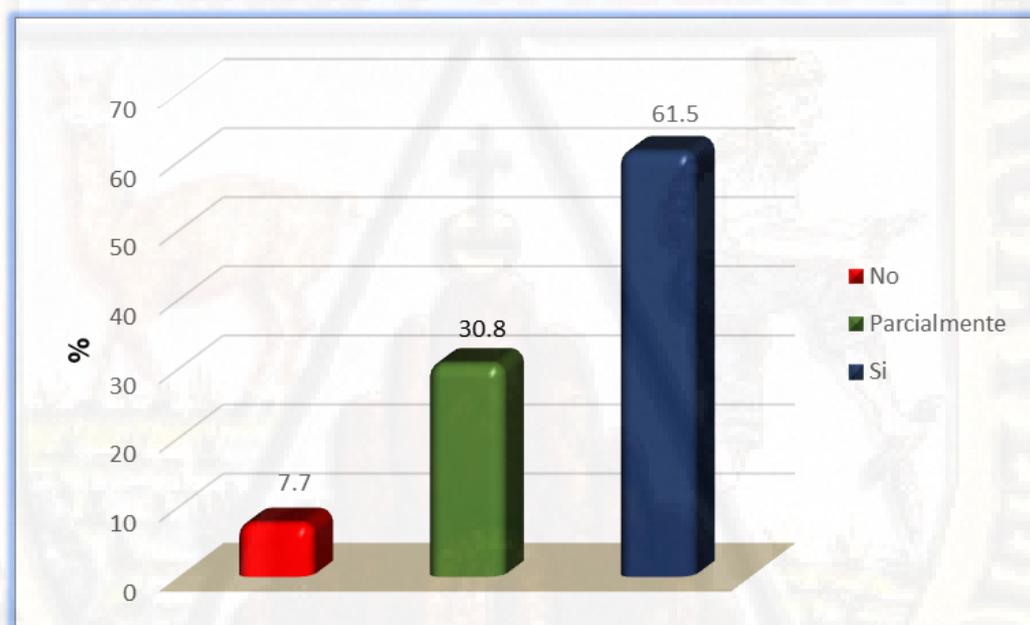
4.1. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Tabla N.º 01:

¿Está usted de acuerdo con el desempeño de los trabajadores de la DIRESA Huancavelica?

	Frecuencia	Porcentaje
No	2	7.7
Parcialmente	8	30.8
Si	16	61.5
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N.º 01:

¿Está usted de acuerdo con el desempeño de los trabajadores de la DIRESA Huancavelica?

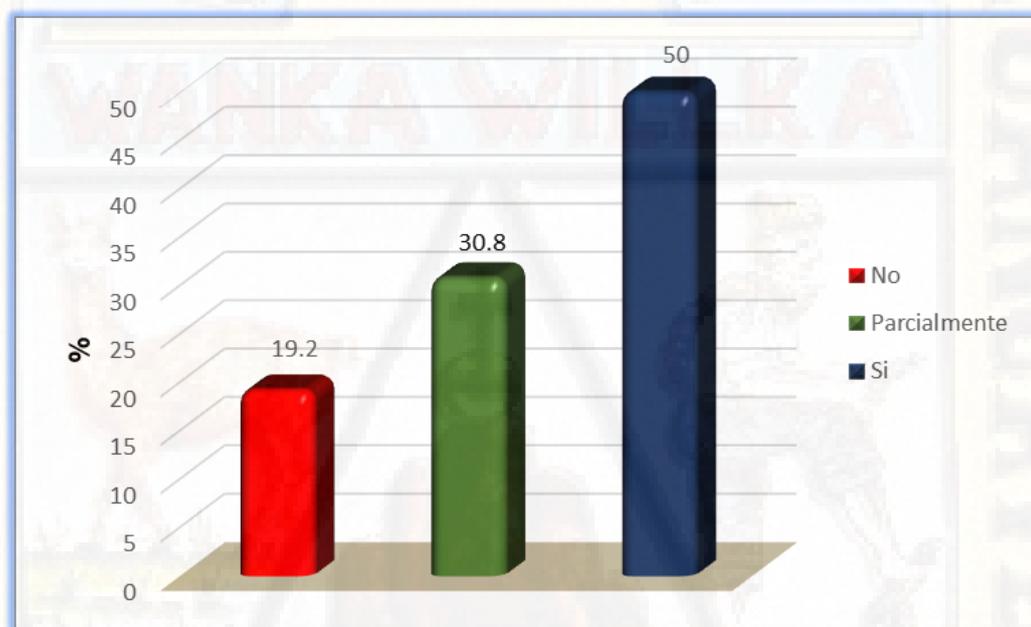
Del gráfico anterior se desprende que, la mayoría de los empresarios proveedores manifiestan que están de acuerdo con el desempeño de los trabajadores de la DIRESA Huancavelica. Esta decisión lo representan con un 61.5 % que confirman su respuesta, el 30.8% considera que es parcialmente el desempeño, y un 7.7% considera que no concuerda con el desempeño del personal.

Tabla N° 02:

¿Considera usted que los trabajadores deben estar en constante evaluación?

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	19.2
Parcialmente	8	30.8
Si	13	50
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 02:

¿Considera usted que los trabajadores deben estar en constante evaluación?

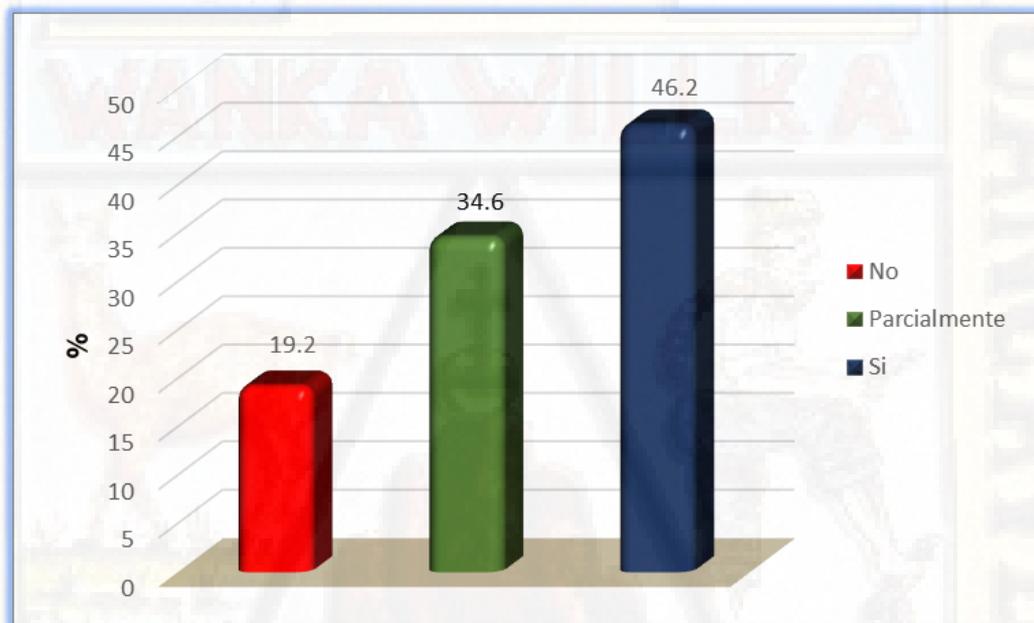
Gran número de empresarios proveedores afirman y están seguros que los trabajadores de la DIRESA Huancavelica, deben ser evaluados constantemente. A lo anterior, 50% manifiestan que, si consideran que los trabajadores deben de estar en constante evaluación, 30.8% sugieren que se debe dar parcialmente la evaluación, y el 19.2% consideran que no es necesario la constante evaluación a los trabajadores.

Tabla N° 03:

¿Considera usted que el personal es atento y sociable en el momento de atenderlo?

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	19.2
Parcialmente	9	34.6
Si	12	46.2
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 03:

¿Considera usted que el personal es atento y sociable en el momento de atenderlo?

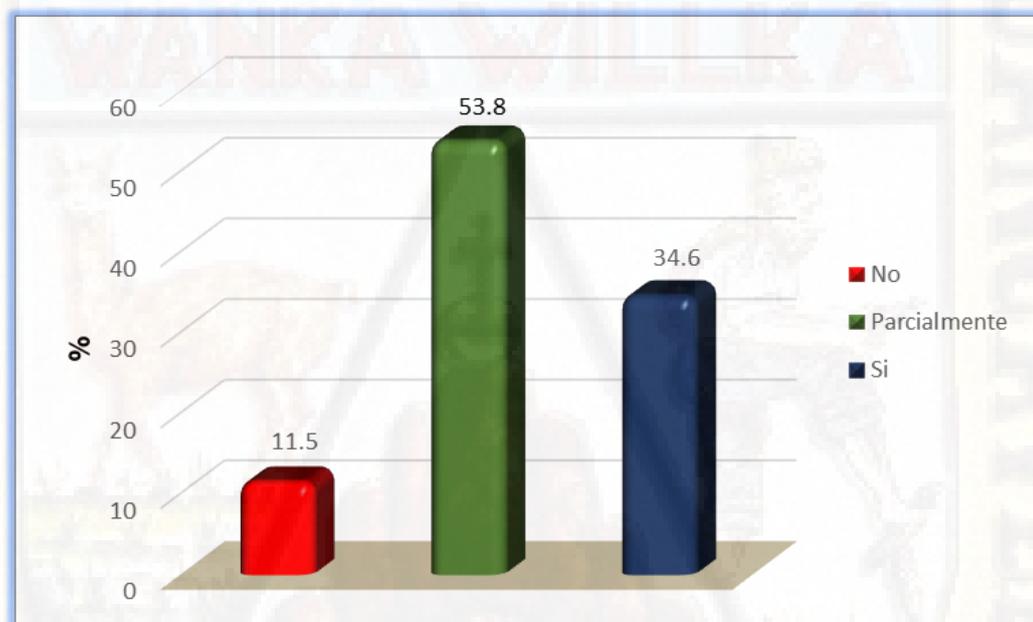
Los resultados acusan claramente que, el personal es atento y sociable en el momento que los atienden, esto se refleja con un porcentaje del 46.2%, además el 34.6% considera que el personal es parcialmente atento y sociable, finalmente para el 19.2% el personal no es atento ni sociable al momento de atenderlos.

Tabla N° 04:

¿Considera que el trabajador le brinda la información adecuada al momento de atenderlo?

	Frecuencia	Porcentaje
No	3	11.5
Parcialmente	14	53.8
Si	9	34.6
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 04:

¿Considera que el trabajador le brinda la información adecuada al momento de atenderlo?

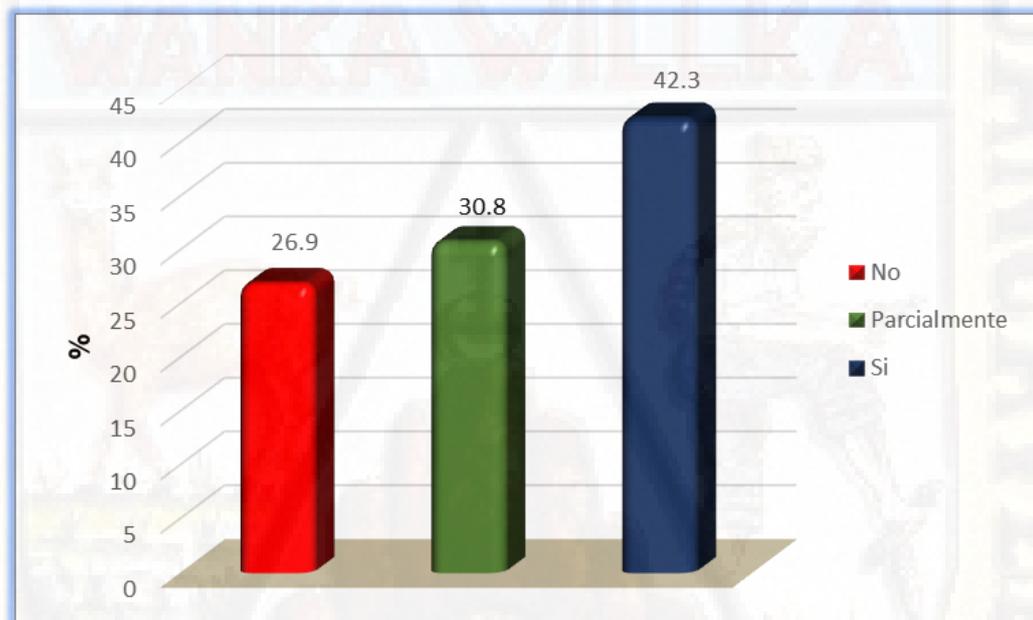
Al respecto del gráfico anterior, los empresarios proveedores consideran en un porcentaje del 34.6% que los trabajadores si brindan la información adecuada al momento de atenderlos, 53.8% manifiestan que es parcial la información que reciben, y 11.5% concuerdan que no reciben toda la información al momento que los atienden.

Tabla N° 05:

¿El personal se encuentra totalmente capacitado para poder gestionar de forma eficiente el proceso de pago a proveedores?

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	26.9
Parcialmente	8	30.8
Si	11	42.3
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 05:

¿El personal se encuentra totalmente capacitado para poder gestionar de forma eficiente el proceso de pago a proveedores?

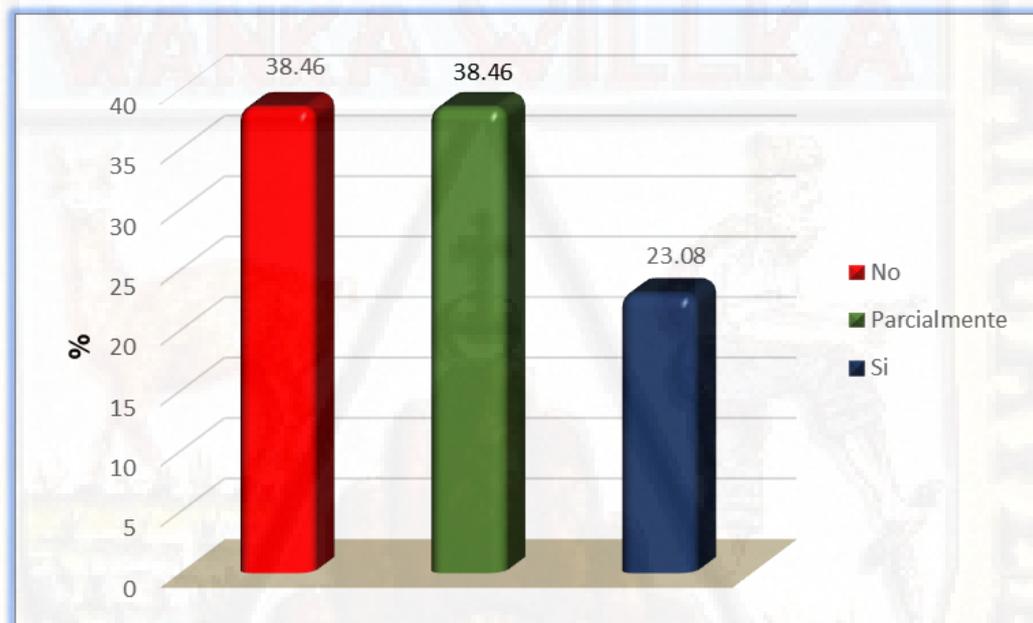
Gran parte de los empresarios proveedores, que representan el 42.3% manifiestan que, si se encuentran totalmente capacitados el personal para poder gestionar eficientemente el proceso de pago, 30.8% que los trabajadores están parcialmente capacitados, y 26.9% que no se encuentra totalmente capacitados.

Tabla N° 06:

¿Está usted conforme con el manejo que se le da al proceso de pago a proveedores?

	Frecuencia	Porcentaje
No	10	38.46
Parcialmente	10	38.46
Si	6	23.08
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 06:

¿Está usted conforme con el manejo que se le da al proceso de pago a proveedores?

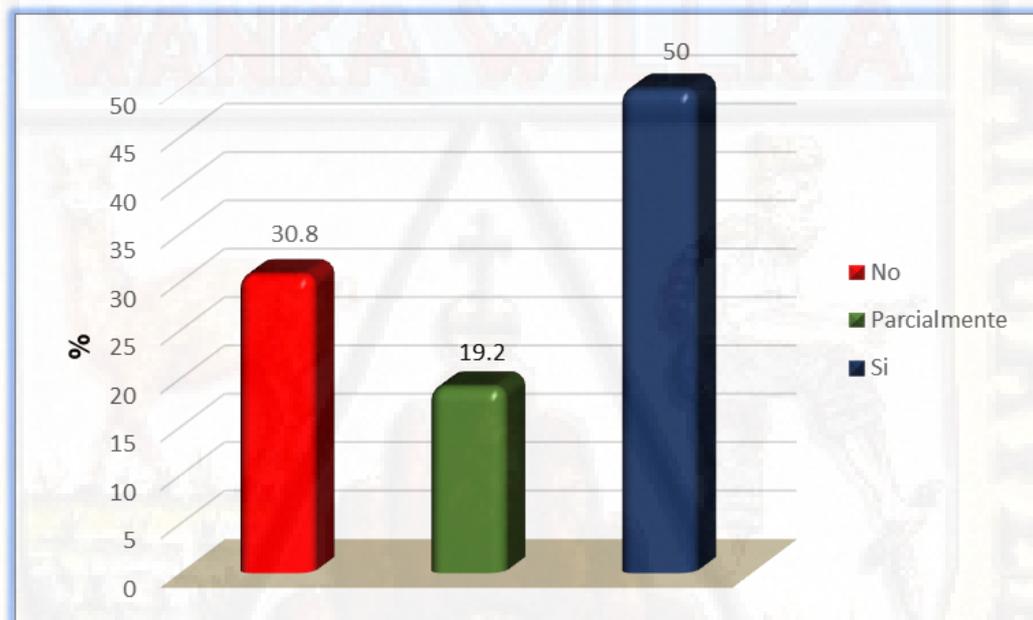
Los resultados muestran que, 23.08% de los empresarios proveedores responden que, si están conformes con el manejo en el proceso de sus pagos, para el 38.46% les parece que es parcial la conformidad en sus pagos, y 38.46% expresan su disconformidad respecto al proceso que realiza la DIRESA Huancavelica en sus pagos.

Tabla N° 07:

¿Los trabajadores cuentan con un buen nivel de interés por su trabajo a la hora de que es atendido?

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	30.8
Parcialmente	5	19.2
Si	13	50
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 07:

¿Los trabajadores cuentan con un buen nivel de interés por su trabajo a la hora de que es atendido?

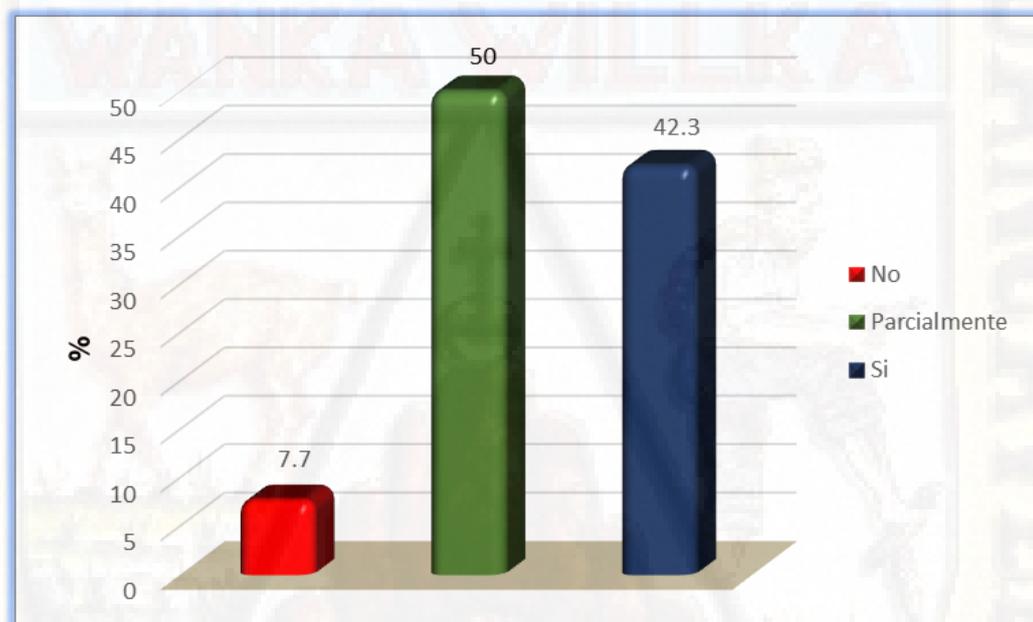
El gráfico anterior representa que, el 50% de los empresarios proveedores de la DIRESA Huancavelica precisan que los trabajadores si cuentan con un buen nivel de interés en su trabajo, 19.2% que es parcial el nivel me muestran los trabajadores, y el 30.8 que los trabajadores no cuentan con un buen nivel de interés por el trabajo que realizan.

Tabla N° 08:

¿Está de acuerdo que el personal debe de tener cursos y capacitaciones para mejorar el Desempeño Laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
No	2	7.7
Parcialmente	13	50
Si	11	42.3
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 08:

¿Está de acuerdo que el personal debe de tener cursos y capacitaciones para mejorar el Desempeño Laboral?

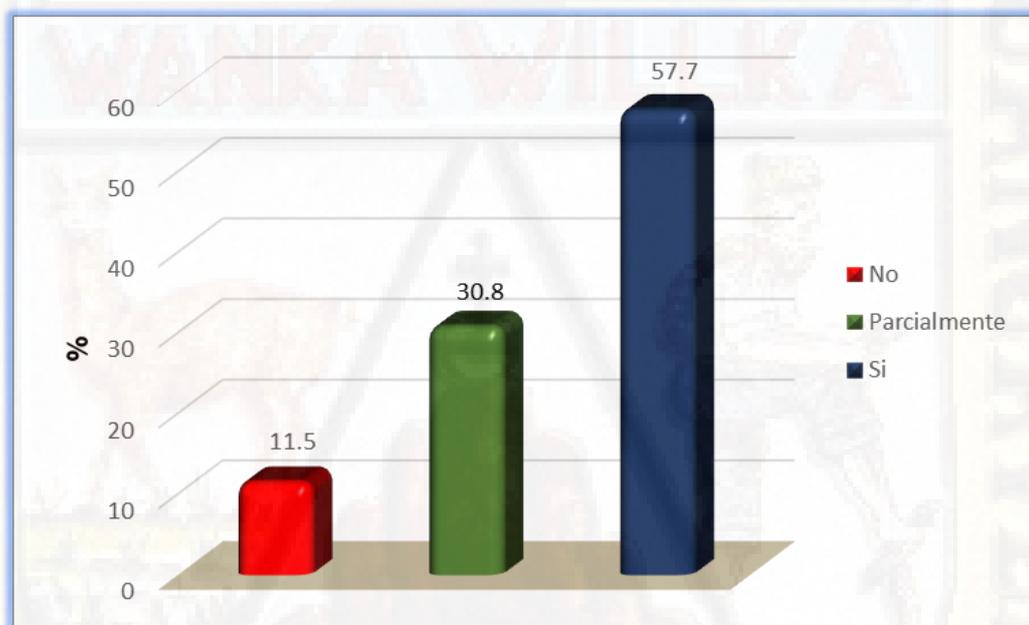
Del enunciado anterior, 42.3% de los empresarios proveedores están de acuerdo que el personal debería tener cursos y capacitaciones para mejorar su desempeño, 50% cree que es relativo este aspecto, y 7.7% considera que no está de acuerdo que el personal debería tener cursos y capacitaciones.

Tabla N° 09:

¿Usted considera el personal cumple con eficacia su trabajo dentro de la Diresa Huancavelica?

	Frecuencia	Porcentaje
No	3	11.5
Parcialmente	8	30.8
Si	15	57.7
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 09:

¿Usted considera el personal cumple con eficacia su trabajo dentro de la Diresa Huancavelica?

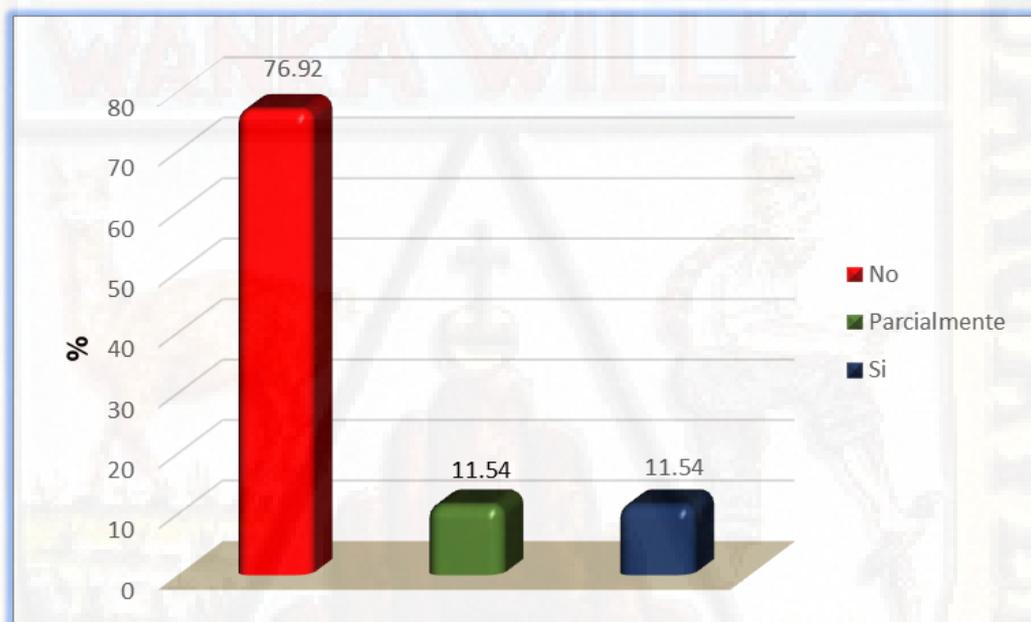
Del gráfico anterior se observa que, 57.7% de los empresarios proveedores consideran que el personal si cumple con eficacia su trabajo dentro de su centro laboral, 30.8% creen que es parcial la eficacia, y 11.5% expresan que el personal no tiene eficacia en el trabajo que realiza.

Tabla N° 10:

¿Considera Ud. que el encargado de control previo ocasiona demoras en el proceso de pago a proveedores?

	Frecuencia	Porcentaje
No	20	76.92
Parcialmente	3	11.54
Si	3	11.54
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 10:

¿Considera Ud. que el encargado de control previo ocasiona demoras en el proceso de pago a proveedores?

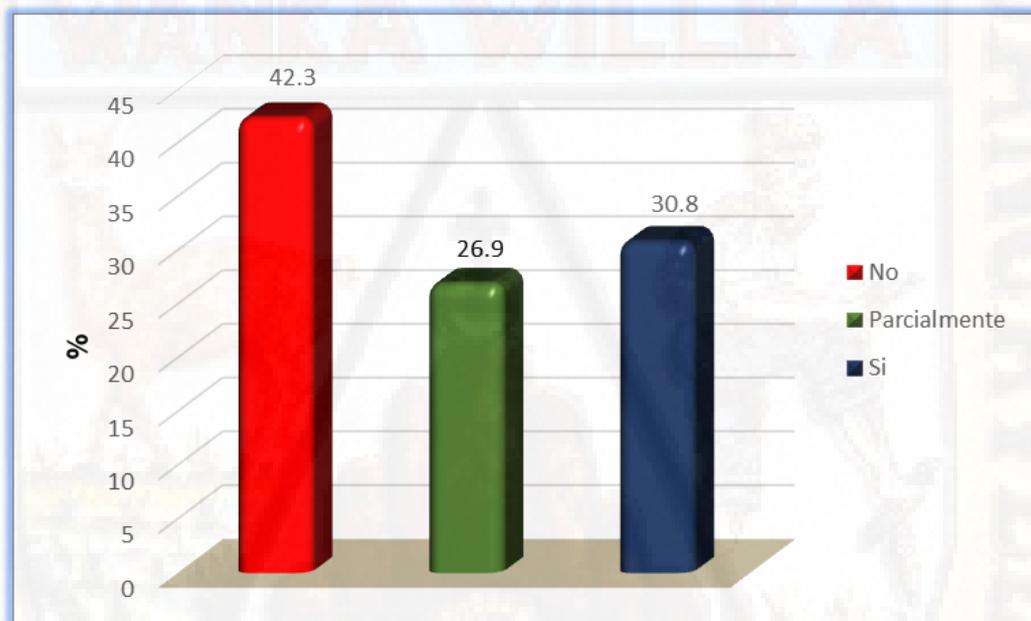
Del 100% de empresarios que se les aplico el cuestionario de investigación, 11.54% piensa que el encargado ocasiona demoras en el proceso de sus pagos, 11.54% expresan que es relativo, y 76.92% consideran que no ocasiona demoras en sus pagos.

Tabla N° 11:

¿Usted conoce el flujograma del proceso de pago a proveedores en la DIRESA Huancavelica?

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	42.3
Parcialmente	7	26.9
Si	8	30.8
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 11:

¿Usted conoce el flujograma del proceso de pago a proveedores en la DIRESA Huancavelica?

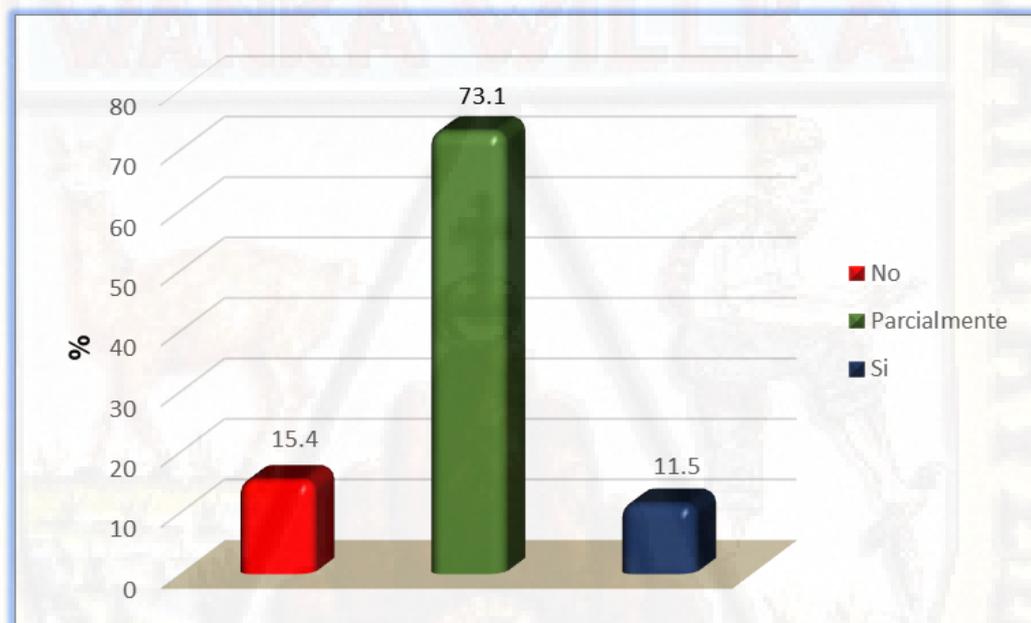
Los resultados muestran que 30.8% mencionan que, si conocen el flujograma de proceso de pago a proveedores, 26.9% parcialmente, y 42.3% no conocen sobre el proceso de pago en la DIRESA Huancavelica.

Tabla N° 12:

¿La DIRESA Huancavelica cumple con los plazos establecidos respecto a los pagos?

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	15.4
Parcialmente	19	73.1
Si	3	11.5
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 12:

¿La DIRESA Huancavelica cumple con los plazos establecidos respecto a los pagos?

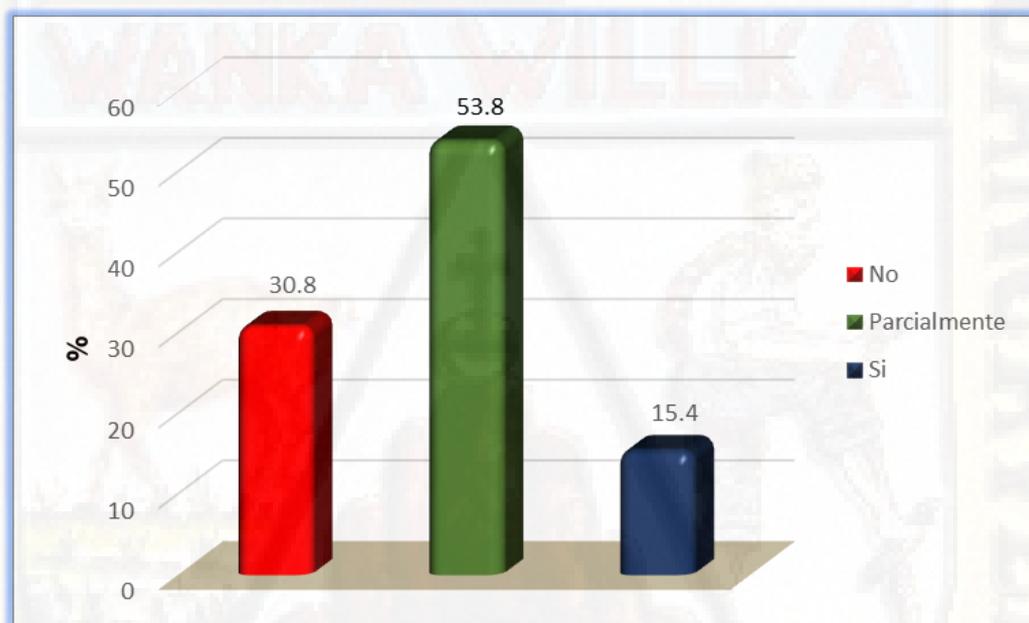
11.5% de los empresarios proveedores de la DIRESA Huancavelica considera que, si se cumple con los plazos para sus pagos, 73.1% que se cumple parcialmente, y 15.4% piensan que no se cumplen con los plazos.

Tabla N° 13:

¿Considera Ud. que la conformidad del área usuaria se da en el tiempo establecido?

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	30.8
Parcialmente	14	53.8
Si	4	15.4
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 13:

¿Considera Ud. que la conformidad del área usuaria se da en el tiempo establecido?

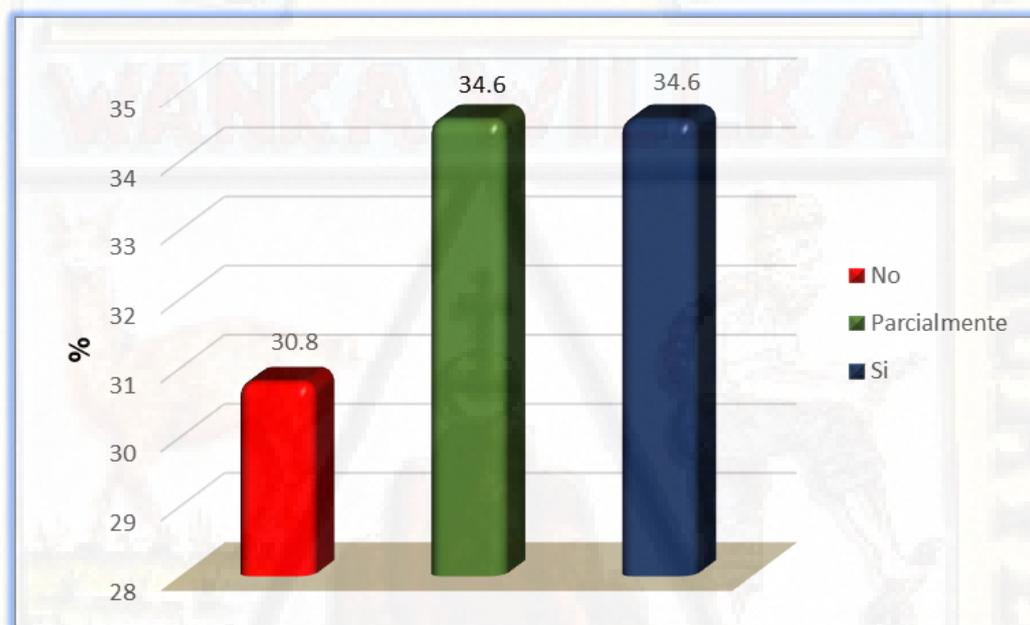
Los empresarios proveedores manifiestan en un porcentaje de 15.4% considera que la conformidad del área usuaria se da en el tiempo establecido, 53.8% parcialmente considera que se da en el tiempo establecido, y 30.8% considera que no se cumple con la conformidad del área usuaria en el tiempo establecido.

Tabla N° 14:

¿Considera Ud. que el proceso de pago a proveedores es lento?

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	30.8
Parcialmente	9	34.6
Si	9	34.6
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 14:

¿Considera Ud. que el proceso de pago a proveedores es lento?

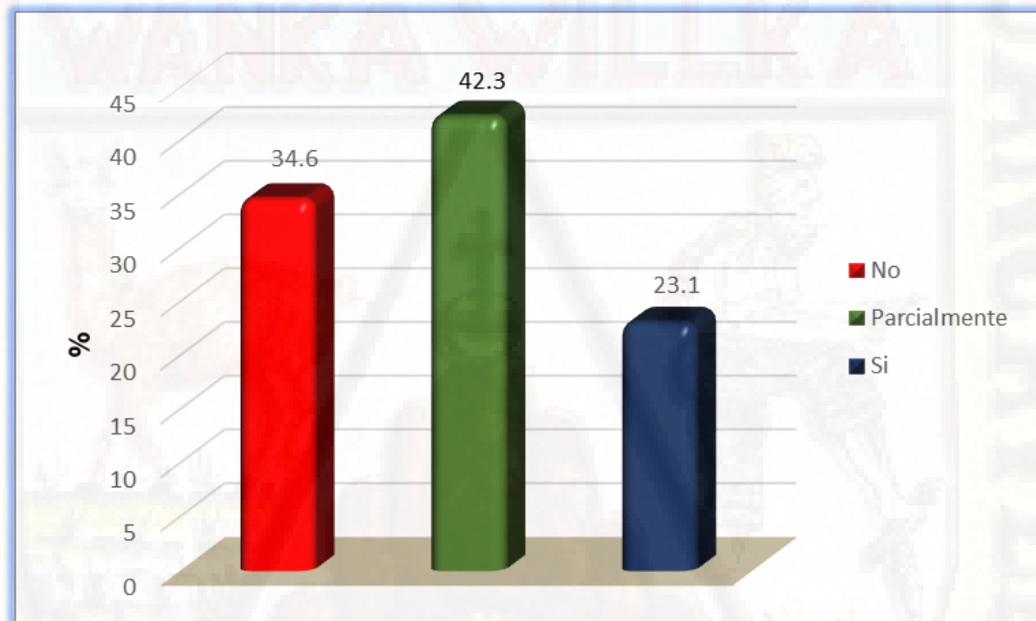
Los resultados acusan claramente que, 34.6% de los empresarios consideran que el proceso de pago es lento, para el 34.6% es parcialmente lento, y para el 30.8% el proceso es lento en sus pagos.

Tabla N° 15:

¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre las diversas oficinas involucradas con respecto al pago de proveedores?

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	34.6
Parcialmente	11	42.3
Si	6	23.1
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 15:

¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre las diversas oficinas involucradas con respecto al pago de proveedores?

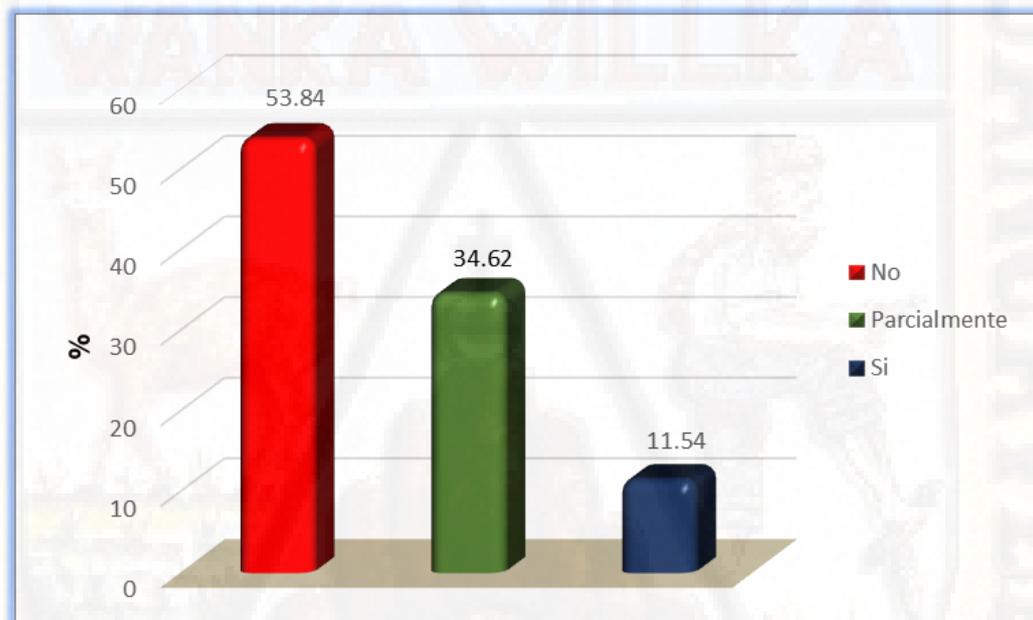
Para el 23.1% de los proveedores consideran que, si existe una adecuada comunicación entre las distintas oficinas involucradas con sus pagos, 42.3% refieren que es parcialmente, y 34.6 creen que no existe una adecuada comunicación.

Tabla N° 16:

¿Considera adecuado el plazo para el otorgamiento de la conformidad de recepción de los bienes y servicios?

	Frecuencia	Porcentaje
No	14	53.84
Parcialmente	9	34.62
Si	3	11.64
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 16:

¿Considera adecuado el plazo para el otorgamiento de la conformidad de recepción de los bienes y servicios?

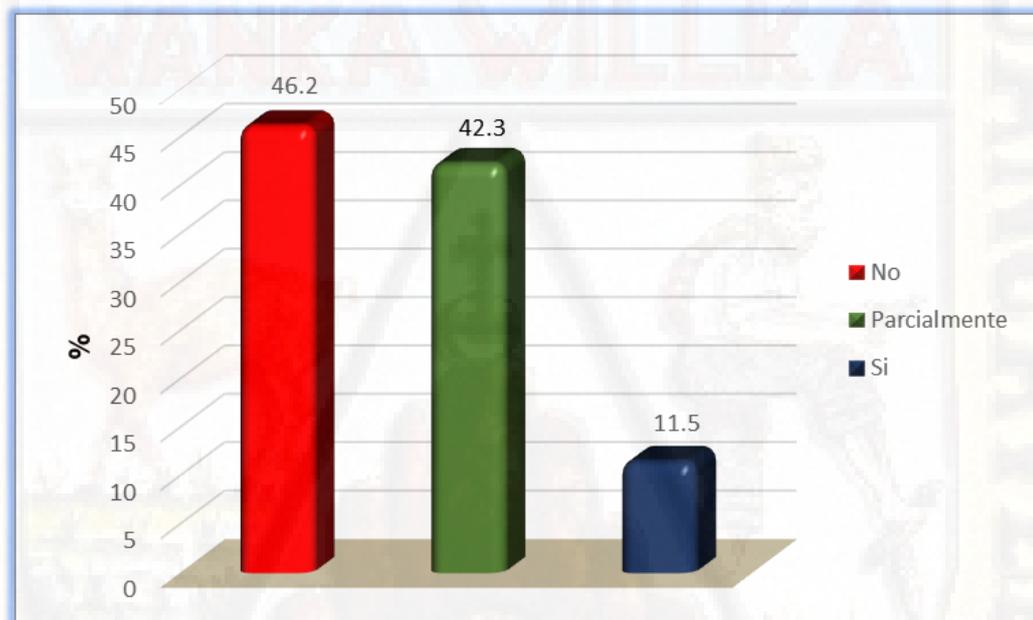
Los resultados muestran que 11.54% expresan que, si es adecuado el plazo para el otorgamiento de la conformidad para sus pagos, 34.62% consideran que el parcialmente adecuado el plazo, y para el 53.84% no es adecuado.

Tabla N° 17:

¿Considera usted que los problemas relacionados con la Cuenta Corriente Interbancaria (CCI) influyen en la demora en los pagos?

	Frecuencia	Porcentaje
No	12	46.2
Parcialmente	11	42.3
Si	3	11.5
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 17:

¿Considera usted que los problemas relacionados con la Cuenta Corriente Interbancaria (CCI) influyen en la demora en los pagos?

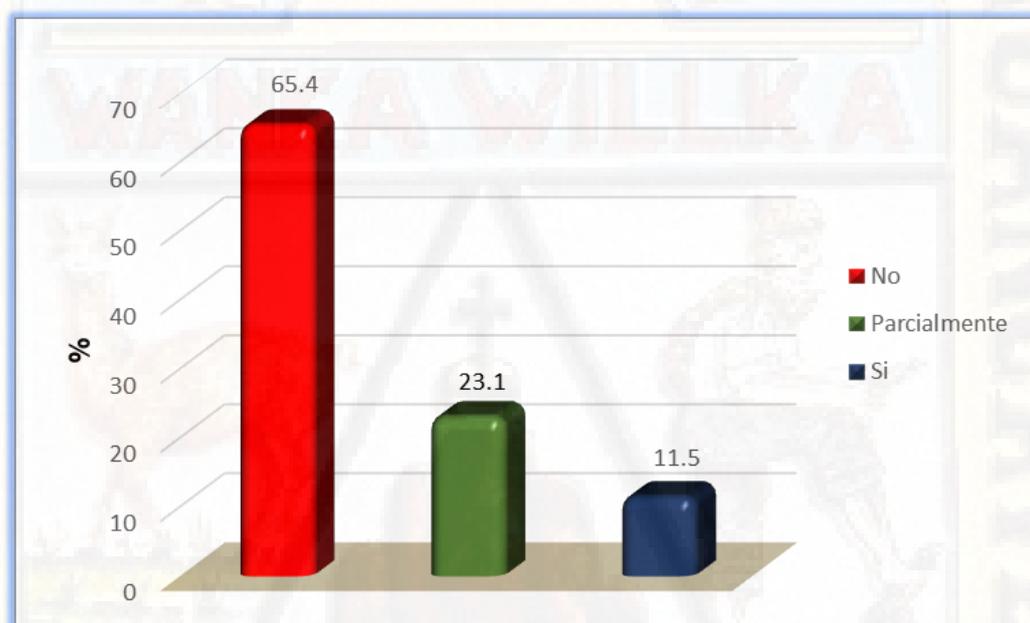
El gráfico mostrado 11.5% de los empresarios consideran que los problemas en el retraso de sus pagos se deben con la Cuenta Corriente Interbancaria (CCI), 42.3% cree que es parcialmente, y 46.2% manifiestan que este aspecto no influye en la demora de sus pagos.

Tabla N° 18:

¿Se paga a los proveedores dentro de los plazos establecidos en las normas?

	Frecuencia	Porcentaje
No	17	65.4
Parcialmente	6	23.1
Si	3	11.5
Total	26	100

Fuente: Cuestionario



Elaboración propia

Gráfico N° 18:

¿Se paga a los proveedores dentro de los plazos establecidos en las normas?

Para los empresarios proveedores la DIRESA Huancavelica, el 11.5% si se les paga dentro de los plazos establecidos en las normas, 23.1% considera que parcialmente se cumple con los plazos establecidos, y finalmente la gran mayoría que son representados por 65.4% manifiestan que no se respeta los plazos establecidos para el pago a los proveedores.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de Pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica - Periodo 2018.

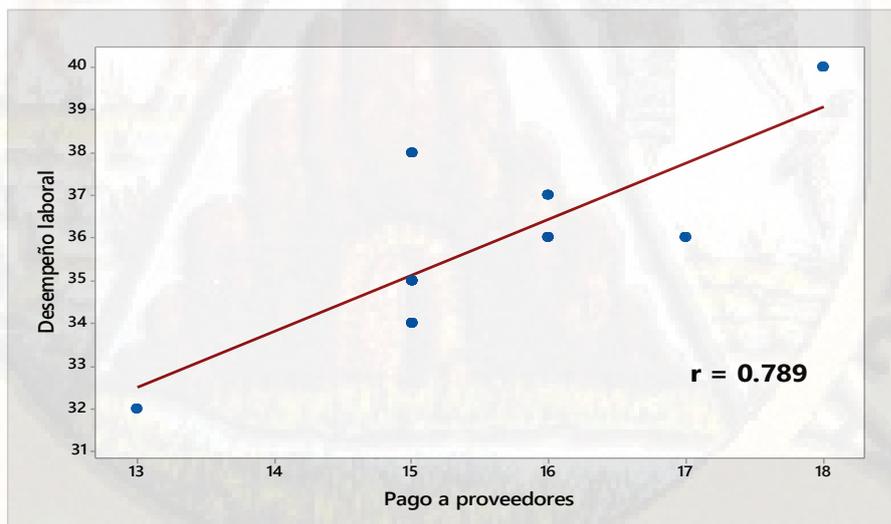
H₀: No existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de Pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica - Periodo 2018.

Cuadro N° 01

Coeficiente r de Pearson para hipótesis general utilizando Software estadístico IBM SPSS

	Valor	Error típ. asint. ^a
Intervalo por intervalo R de Pearson	,789	,096
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,701	,140
N de casos válidos	26	

Generado mediante software estadístico



Generado mediante software estadístico

Gráfico N° 19

Relación entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de Pago a Proveedores.

Conclusión

De cuadro N° 01, se observa que el coeficiente r de Pearson tiene un valor $r = 0.789$, el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva considerable.

Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que, existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de Pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018.

Hipótesis Específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

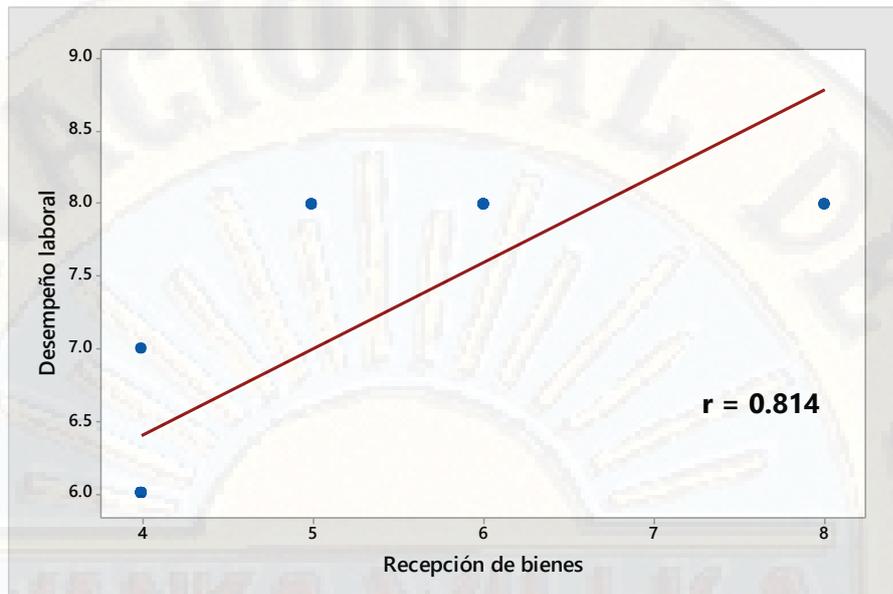
H₀: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

Cuadro N° 02

Coeficiente r de Pearson para hipótesis específica 1 utilizando Software estadístico IBM SPSS

		Valor	Error típ. asint. ^a
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,814	,043
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,912	,033
N de casos válidos		26	

Generado mediante software estadístico



Generado mediante software estadístico

Gráfico N° 20

Relación Desempeño laboral y recepción de bienes

Conclusión

De cuadro N° 02, se observa que el coeficiente r de Pearson tiene un valor $r = 0.814$, el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva considerable.

Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que, existe relación significativa entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

Hipótesis Específica 2:

H₁: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

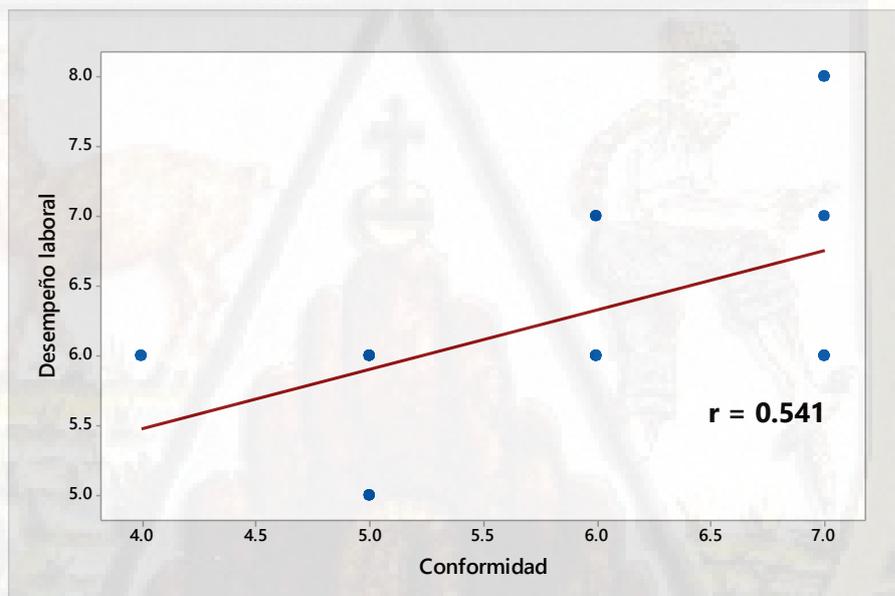
H₀: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica - Periodo 2018

Cuadro N° 03

Coefficiente r de Pearson para hipótesis específica 2 utilizando Software estadístico IBM SPSS

	Valor	Error típ. asint. ^a
Intervalo por intervalo R de Pearson	,541	,097
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,547	,102
N de casos válidos	26	

Generado mediante software estadístico



Generado mediante software estadístico

Gráfico N° 21

Relación Desempeño laboral y conformidad

Conclusión

De cuadro N° 03, se observa que el coeficiente r de Pearson tiene un valor $r = 0.541$ el cual según la interpretación de la tabla de valores para

determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva media.

Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que, existe relación significativa entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

Hipótesis Específica 3:

H₁: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

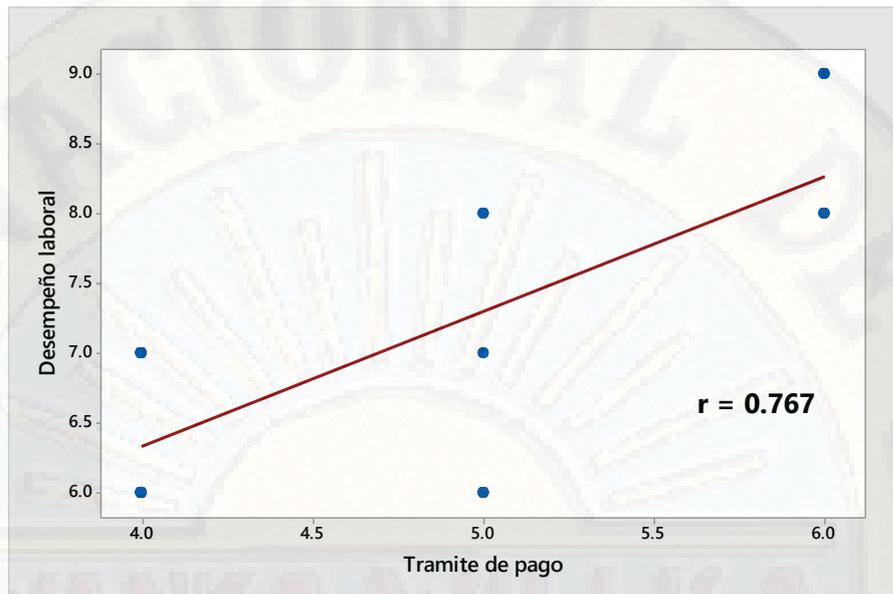
H₀: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

Cuadro N° 04

Coefficiente r de Pearson para hipótesis específica 3 utilizando Software estadístico IBM SPSS

		Valor	Error t _{íp.} asint. ^a
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,767	,077
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,679	,133
N de casos válidos		26	

Generado mediante software estadístico



Generado mediante software estadístico

Gráfico N° 22

Relación Desempeño laboral y Trámite de pago

Conclusión

De cuadro N° 04, se observa que el coeficiente r de Pearson tiene un valor $r = 0.767$ el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva considerable.

Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que, existe relación significativa entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se muestra la discusión de los resultados tomando como referencia los resultados logrados, las investigaciones precedentes y las bases teóricas de las variables de estudio.

El estudio que desarrolló Pacho & Quiridunbay (2016), sobre el “Evaluación del control interno y propuesta de mejora para el proceso de pagos en las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios en la empresa pública municipal de movilidad, tránsito y transporte de Cuenca”, muestra las responsabilidades de los funcionarios de los departamentos involucrados en el proceso de pagos no están adecuadamente definidas, la estructura de pagos no es la adecuada, la información administrativa y financiera dentro de la institución es deficiente, y no se cumplen con las medidas de control de los documentos dentro del proceso de pagos.

Los resultados de esta investigación respaldan los hallazgos de nuestra investigación en cuanto se refiere a las dimensiones de satisfacción laboral y ambiente físico, que tiene influencia sobre el tiempo que se demora la DIRESA Huancavelica en el pago a sus proveedores.

La investigación desarrollada por Chávez C. (2011), sobre el “Propuesta de Mejora del Proceso de Pago a Proveedores de Inmobiliarias vinculadas para reducir los costos por ineficiencia y garantizar el pago puntual a los proveedores”, establece que la propuesta realizada y la aplicación de esta herramienta para mejorar el proceso de pago a proveedores reducen los costos directos e indirectos que generaba este proceso. Tal como lo establece el autor, el proceso de pago a los proveedores puede muy bien mejorarse garantizando el pago puntual a los proveedores siempre y cuando se trabaje con el nuevo proceso de pago y se siga el modelo de éxito propuesto. El resultado logrado en la investigación es más favorable por que la mejora de los procesos es vital para que la empresa tenga mayor eficiencia y competitividad con respecto a las demás organizaciones.

Por otra parte, Huarhua (2017), en su investigación sobre Ejecución presupuestaria y control interno según personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima 2016 con objetivo determinar la relación entre la Ejecución presupuestaria y el control

interno según personal administrativo de la SNBE, sobre este trabajo de investigación tenemos que mencionar que el autor asocia el proceso de pago en las siguientes dimensiones: Compromiso, devengado, y pago. Por tal motivo es necesario expresar que diferimos en completo con este estudio, puesto que desde nuestro punto de vista y con el respaldo de las bases teóricas que hemos presentado, el autor estaría confundiendo dos cosas distintas, ejecución presupuestal al comparar con proceso de pago a proveedores.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre el Desempeño Laboral y el Procedimiento de Pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica, la cual fue revelado mediante el coeficiente r de Pearson que presento el valor $r = 0.789$, el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva considerable. Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Se determinó que existe relación entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica, la cual fue revelado mediante el coeficiente r de Pearson que presento el valor $r = 0.814$, el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva considerable. Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Se determinó que existe relación entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018, la cual fue revelado mediante el coeficiente r de Pearson que presento el valor $r = 0.541$, el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva media. Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Se determinó que existe relación entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica, la cual fue revelado mediante el coeficiente r de Pearson que presentó el valor $r = 0.767$, el cual según la interpretación de la tabla de valores para determinar el tipo de relación entre variables significa que, existe una relación positiva considerable. Esto nos permite concluir que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existe la seguridad para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

Realizar capacitaciones permanentes al personal de la Dirección regional de Salud en temas de atención, celeridad de procesos y solución de cuellos de botella. A fin de solucionar los problemas actuales que presentan.

Realizar reuniones permanentes con los jefes de cada oficina involucrada en el proceso de pago a los proveedores, con la finalidad de conocer los problemas que se presentan y las posibles soluciones que se le pueden dar.

A los emprendedores de Huancavelica, incursionar en el rubro de medicamentos, puesto que la mayoría de los proveedores son de la ciudad de Lima.

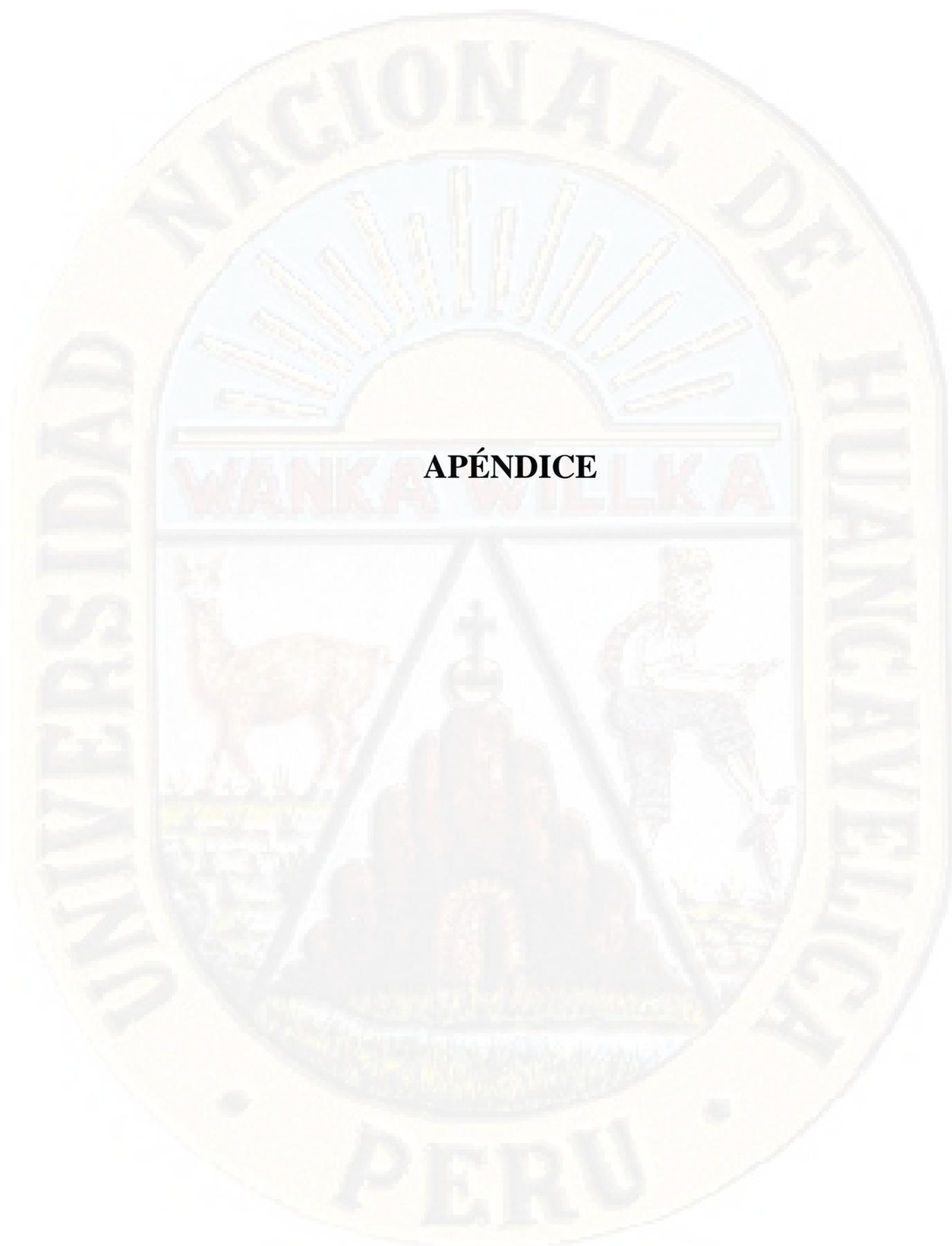
A los estudiantes, profundizar más en temas de eficiencia y eficacia relacionadas con el desempeño laboral de los funcionarios de las entidades públicas.

A los docentes, desarrollar temas relacionados con el desempeño laboral, función pública, celeridad en procesos, y procedimiento de pago en las entidades públicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castro, S. (2012). Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N° 1." 2012. (Grado de Titulo). Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. 3ra Edic. México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., y Wnewetrom, J. (1991). El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. México: Editorial McGraw Hill.
- Díaz, F. (2002). Didáctica y currículo. España: Universidad de Castilla La Mancha.
- Drovetta, S. (1992). "Dirección de la Salud". Buenos Aires. Editorial Macchi.
- Gan, Federico (2007), Manual de Recursos Humanos. Barcelona: UOC
- Gestiónpolis. (2010). ¿Qué es una orden de compra? Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-orden-de-compra/>
- Gómez, L. Balkin, D. Cardy, R. (1999). Gestión de Recursos Humanos. España. Prentice Hall.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Huarhua, M. (2017). Ejecución presupuestaria y control interno según personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima 2016 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Huertas, R. (2015). "Abono en cuentas de proveedores con CCI". Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/cafae/presentacion/abono_provee_RH_M_102015.pdf
- Mendoza, J., Hernández, A. (2011) Las prácticas de recursos humanos y su relación con el desempeño percibido de las pequeñas empresas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-México.

- Mengual, A. (2012). La Gestión del Tiempo como Habilidad Directiva. Revista Time Management As Management Skill.
- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.
- Nash, Michael (1989). "Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano". Colombia. Editorial Norma.
- Neyra, W. (2016). "Diseño de un sistema de control interno pago a proveedores en ASISBANE". Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19489/1/DISE%20C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20C%20PAGO%20A%20PROVEEDORES%20EN%20ASISBANE.pdf>
- Nieto, S., & Rodríguez, M. J. (2010). Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento. España: Universidad de Salamanca.
- Poole, M. (2006, Setiembre). El Clima Laboral. Colombia: Fundación de Recursos Humanos.
- Strauss Sayles (1981). "Personal. Problemas Humanos de la Administración". España. Printice-Hall Inc.
- Pacho, L., & Quiridunbay, A. (2016). Evaluación del control interno y propuesta de mejora para el proceso de pagos en las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios en la empresa pública municipal de movilidad, tránsito y transporte de Cuenca. (Tesis de Licenciatura), Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado - OSCE (2019). Obtenido de http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/cap3_m2.pdf
- Vega U., M. A., & Ávila M., I. J. (2014). Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la dirección de vialidad región metropolitana de Santiago del ministerio de obras públicas. Santiago de Chile: Academia de Humanismo Cristiano.



APÉNDICE

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA DIRESA HUANCAVELICA – PERIODO 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General:</u> ¿Cuál es la relación entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica - Periodo 2018?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el Procedimiento de Pago a proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> Existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la demora en el Procedimiento de Pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018.</p>	<p>Variable Independiente (x)</p> <p>Desempeño Laboral</p>	Satisfacción laboral	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Aplicativa</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptivo – Explicativo</p> <p><u>POBLACIÓN</u> La población está conformada por los Proveedores de la DIRESA</p> <p><u>MUESTRA</u> Se tomó una muestra intencional, constituidas por empresas Huancavelicanas que son proveedores de la DIRESA Huancavelica. Total = 26 empresas</p>
				Objetivos institucionales	
<p><u>Problemas Específicos:</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018?</p>	<p><u>Objetivos Específicos:</u> Determinar la relación entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018</p>	<p><u>Hipótesis Específicas:</u> Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la recepción de bienes en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018</p>	<p>Variable Dependiente (y)</p> <p>Procedimiento de pago a proveedores</p>	Ambiente físico	
<p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral y conformidad en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018</p>		Recepción de bienes	
<p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral y trámite de pago en el Procedimiento de pago a Proveedores de la DIRESA Huancavelica – Periodo 2018</p>		Conformidad	
			Tramite de pago		

CUESTIONARIO

Estimado (a) empresario (a), venimos realizando un trabajo de investigación que lleva por título “DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA DIRESA HUANCVELICA – PERIODO 2018”, por tal motivo recurrimos a su digna persona con la necesidad de pedir su colaboración para responder el presente cuestionario, que va a servir para poder alcanzar los objetivos planteados para este estudio.

Agradeciéndole por anticipado su enorme gesto en apoyarnos, sugerimos marcar con una X su respuesta en cada enunciado.

N°	Enunciados	Respuestas		
1	¿Está usted de acuerdo con el desempeño de los trabajadores de la DIRESA Huancavelica?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
2	¿Considera usted que los trabajadores deben estar en constante evaluación?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
3	¿Considera usted que el personal es atento y sociable en el momento de atenderlo?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
4	¿Considera que el trabajador le brinda la información adecuada al momento de atenderlo?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
5	¿El personal se encuentra totalmente capacitado para poder gestionar de forma eficiente el proceso de pago a proveedores?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
6	¿Está usted conforme con el manejo que se le da al proceso de pago a proveedores?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
7	¿Los trabajadores cuentan con un buen nivel de interés por su trabajo a la hora de que es atendido?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
8	¿Está de acuerdo que el personal debe de tener cursos y capacitaciones para mejorar el Desempeño Laboral?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
9	¿Usted considera el personal cumple con eficacia su trabajo dentro de la Diresa Huancavelica?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
10	¿Considera Ud. que el encargado de control previo ocasiona demoras en el proceso de pago a proveedores?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
11	¿Usted conoce el flujograma del proceso de pago a proveedores en la DIRESA Huancavelica?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
12	¿La DIRESA Huancavelica cumple con los plazos establecidos respecto a los pagos?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
13	¿Considera Ud. que la conformidad del área usuaria se da en el tiempo establecido?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
14	¿Considera Ud. que el proceso de pago a proveedores es lento?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
15	¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre las diversas oficinas involucradas con respecto al pago de proveedores?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
16	¿Considera adecuado el plazo para el otorgamiento de la conformidad de recepción de los bienes y servicios?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
17	¿Considera usted que los problemas relacionados con la Cuenta Corriente Interbancaria (CCI) influyen en la demora en los pagos?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No
18	¿Se paga a los proveedores dentro de los plazos establecidos en las normas?	<input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Parcialmente	<input type="radio"/> No

BASE DE DATOS

	Desempeño laboral									Procedimiento de pago a proveedores								
	Satisfacción laboral			Objetivos institucionales			Ambiente fisico			Recepción de bienes			Conformidad			Tramite de pago		
	pg. 1	pg. 2	pg. 3	pg. 4	pg. 5	pg. 6	pg. 7	pg. 8	pg. 9	pg. 10	pg. 11	pg. 12	pg. 13	pg. 14	pg. 15	pg. 16	pg. 17	pg. 18
Emp. 1	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1
Emp. 2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2
Emp. 3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1
Emp. 4	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2
Emp. 5	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1
Emp. 6	2	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1
Emp. 7	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	1	1	3
Emp. 8	3	2	3	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1
Emp. 9	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1
Emp. 10	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	1	3
Emp. 11	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1
Emp. 12	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2
Emp. 13	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1
Emp. 14	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2
Emp. 15	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1
Emp. 16	2	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1
Emp. 17	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	1	1	3
Emp. 18	3	2	3	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1
Emp. 19	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1
Emp. 20	3	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1
Emp. 21	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2
Emp. 22	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1
Emp. 23	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2
Emp. 24	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1
Emp. 25	2	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1
Emp. 26	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 433-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 27 de Junio del 2019

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 1034 de fecha 18-06-2019, El Oficio N° 0276-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 18-06-2019 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Administración, Informe N° 055-2019-JAI-EPA-FCE-UNH de fecha 14-06-2019; y la solicitud presentado por **QUISPE MEZA WILLIAM JUNIOR y SILVESTRE DE LA CRUZ MARILUZ**; solicitando designación de Docente Asesor y Jurado Evaluador para el Proyecto de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria del día 29 de mayo del 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional y título de segunda especialidad a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (e) transcurrido el plazo el asesor remite su informe al director de escuela. De no existir observaciones, la escuela deriva a la decanatura el expediente de lo actuado con opinión favorable, solicitando la aprobación del proyecto de investigación mediante acto resolutivo.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (f) una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto

Que, el Artículo 21° del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° DESIGNAR al **MG. YOHNNY HUARAC QUISPE**, como Asesor del Proyecto de tesis Titulado: **"DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA DIRESA HUANCAMELICA - PERIODO 2018"**, presentado por **QUISPE MEZA WILLIAM JUNIOR y SILVESTRE DE LA CRUZ MARILUZ** de la Escuela Profesional de Administración.

ARTÍCULO 2° DESIGNAR al Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis titulado: **"DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA DIRESA HUANCAMELICA - PERIODO 2018"**, presentado por **QUISPE MEZA WILLIAM JUNIOR y SILVESTRE DE LA CRUZ MARILUZ** de la Escuela Profesional de Administración; a los siguientes docentes:

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| • DR. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE | PRESIDENTE |
| • MG. ALBERTO VERGARA AMES | SECRETARIO |
| • LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON | VOCAL |
| • LIC. ADM. HECTOR QUINCHO ZEVALLOS | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

*Regístrese, Comuníquese y Archívese.



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 503-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 06 de Agosto del 2019

VISTO:

La Hoja de Tramite con Proveido N° 1325 de fecha 12-07-2019, Oficio N° 0323-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 11-07-2019, Informe N° 21-2019-AVA-APT/FCE-UNH de fecha 03-07-2019, emitido por el docente asesor solicitando Aprobación del Proyecto de Tesis presentado por los Bachilleres **QUISPE MEZA WILLIAM JUNIOR y SILVESTRE DE LA CRUZ MARILUZ** de la Escuela Profesional de Administración, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Universitaria en Sesión Extraordinaria del día 29 de mayo de 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019, establece la autonomía es inherente a la Universidad Nacional de Huancavelica, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, y la Ley Universitaria, y demás normas. La autonomía es reconocida por el Estado y se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, Gubernativo, Académico, Administrativo y Económico.

Que, en Concordancia al Artículo N° 89 del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria del día 29 de mayo del 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional y título de segunda especialidad a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (d) la Decanatura emite la resolución y notifica al asesor adjunto un ejemplar (anillado) para su revisión y aprobación en un tiempo de siete (7) días hábiles y un ejemplar a la escuela para su conocimiento.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (e) transcurrido el plazo el asesor remite su informe al director de escuela. De no existir observaciones, la escuela deriva a la decanatura el expediente de lo actuado con opinión favorable, solicitando la aprobación del proyecto de investigación mediante acto resolutivo.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (f) una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto

Que, el Artículo 21° del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Tesis titulado: **"DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA DIRESA HUANCVELICA - PERIODO 2018"** presentado por los Bachilleres **QUISPE MEZA WILLIAM JUNIOR y SILVESTRE DE LA CRUZ MARILUZ** de la Escuela Profesional de Administración.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO



Dr. EMILIANO REYMUENDO SOTO
SECRETARIO DOCENTE



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 503-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 06 de Agosto del 2019

VISTO:

La Hoja de Tramite con Proveído N° 1325 de fecha 12-07-2019, Oficio N° 0323-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 11-07-2019, Informe N° 21-2019-AVA-APT/FCE-UNH de fecha 03-07-2019, emitido por el docente asesor solicitando Aprobación del Proyecto de Tesis presentado por los Bachilleres **QUISPE MEZA WILLIAM JUNIOR y SILVESTRE DE LA CRUZ MARILUZ** de la Escuela Profesional de Administración, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Universitaria en Sesión Extraordinaria del día 29 de mayo de 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019, establece la autonomía es inherente a la Universidad Nacional de Huancavelica, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, y la Ley Universitaria, y demás normas. La autonomía es reconocida por el Estado y se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, Gubernativo, Académico, Administrativo y Económico.

Que, en Concordancia al Artículo N° 89 del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria del día 29 de mayo del 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional y título de segunda especialidad a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (d) la Decanatura emite la resolución y notifica al asesor adjunto un ejemplar (anillado) para su revisión y aprobación en un tiempo de siete (7) días hábiles y un ejemplar a la escuela para su conocimiento.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (e) transcurrido el plazo el asesor remite su informe al director de escuela. De no existir observaciones, la escuela deriva a la decanatura el expediente de lo actuado con opinión favorable, solicitando la aprobación del proyecto de investigación mediante acto resolutivo.

Que, el Artículo 16 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica literal (f) una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto

Que, el Artículo 21° del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Tesis titulado: **"DESEMPEÑO LABORAL Y LA DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES DE LA DIRESA HUANCVELICA - PERIODO 2018"** presentado por los Bachilleres **QUISPE MEZA WILLIAM JUNIOR y SILVESTRE DE LA CRUZ MARILUZ** de la Escuela Profesional de Administración.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO



Dr. EMILIANO REYMUNDO SOTO
SECRETARIO DOCENTE