

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creado por Ley N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

INFORME FINAL DE TESIS

**“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ASCENSIÓN – HUANCABELICA 2015”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y desarrollo del potencial humano

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

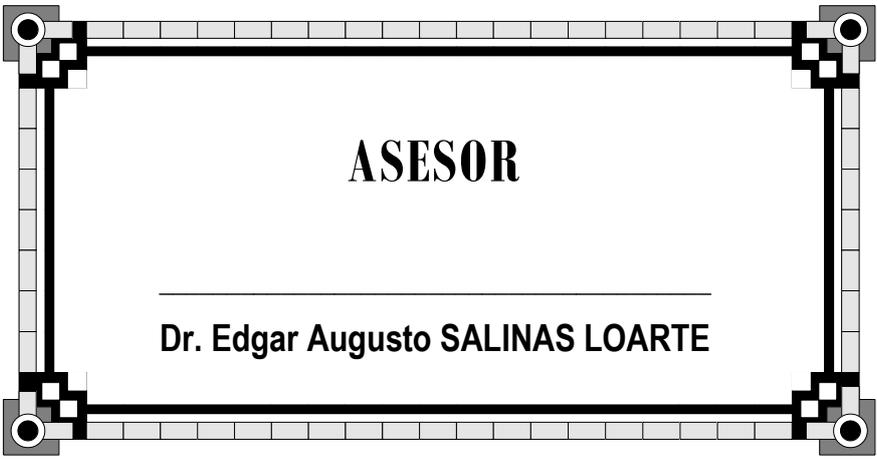
PRESENTADO POR:

Bach. Yisela Monica HUARACA MENDOZA

Bach. Rocio Nery ORE MACHUCA

HUANCAVELICA – PERÚ

2016



ASESOR

Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE

DEDICATORIA

A nuestros padres por su amor,
comprensión y apoyo incondicional
durante toda nuestra carrera.

Yisela y Rocio.

ÍNDICE

Carátula	
Hoja de asesor	
Hoja de jurado	
Dedicatoria	
Índice	
Resumen	
Introducción	

CAPÍTULO I PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación del estudio	15

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. A nivel internacional.....	17
2.1.2. A nivel nacional.....	19
2.1.3. A nivel local.....	21
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Desempeño laboral.....	23
2.2.1.1. Definición de desempeño laboral	23
2.2.1.2. Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño.....	23
2.2.1.3. La evaluación del desempeño	25

2.2.1.4. Dimensiones del desempeño laboral.....	29
2.2.2. Calidad de servicio	36
2.2.2.1. Definición de calidad	36
2.2.2.2. Definición de servicio	41
2.2.2.3. Definición de calidad de servicio	43
2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio	47
2.3. Hipótesis.....	53
2.3.1. Hipótesis general.....	53
2.3.2. Hipótesis específicas	53
2.4. Variables de estudio	54

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de estudio	55
3.2. Tipo de investigación	55
3.3. Nivel de Investigación.....	56
3.4. Métodos de investigación	56
3.4.1. Método general	56
3.4.2. Métodos específicos.....	57
3.5. Diseño de la investigación	58
3.6. Población, muestra, muestreo	58
3.6.1. Población.....	58
3.6.2. Muestra	59
3.6.3. Muestreo	59
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.7.1. Sistemática del cuestionario de encuesta	60
3.7.2. Validez del cuestionario de encuesta.....	61
3.7.3. Confiabilidad del Instrumento de Medición	62
3.8. Procedimiento de recolección de datos	63
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	64

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados del desempeño laboral y la calidad de servicio.....	66
4.1.1. Resultados del desempeño laboral.....	67
4.1.2. Resultados de la calidad de servicio	74
4.1.3. Resultados de la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio ..	76
4.2. Prueba de la significancia de la hipótesis principal	79
4.2.1. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas	81
4.3. Discusión de resultados.....	86

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

RESUMEN

La investigación titulada: *EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN – HUANCVELICA 2015*, nace de la interacción y observación de los investigadores en la Municipalidad Distrital de Ascensión. Un rasgo definitivo de la sociedad actual, es el acelerado ritmo de cambio, los cuales produce necesariamente una adaptación de los conocimientos, destrezas, habilidades, las actitudes. Sobre esta base se ha formulado el problema en los siguientes términos ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015? Asimismo el objetivo general fue planteado en los siguientes términos: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión, 2015. Como método general se utilizó el método científico y como específicos el inductivo, deductivo, hipotético – deductivo y analítico sintético; para la recolección de datos, el proceso y la contratación de la hipótesis se han empleado técnicas de investigación documental, de fichaje y de investigación de campo y sus instrumentos fueron las fichas y el cuestionario de encuesta del desempeño laboral y el calidad de servicio, la misma que tiene asociado un nivel de validez mediante la opinión de los expertos y confiabilidad por el estadístico alfa de cronbach del 83%. Para el tratamiento de los datos se ha acudido a la estadística “r” de pearson. Los resultados arribados muestran que se ha rechazado la hipótesis nula, por consiguiente se ha aceptado la hipótesis alterna en el sentido de que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015 al nivel del 0,05 de significancia. Como conclusión del trabajo en mención se tiene el hecho que la evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ positiva *muy fuerte* que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. En el 44,4% de los casos localidad de servicio es media y en el 48,1% de casos el desempeño laboral es medio.

Las autoras.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado, presentamos ante Uds. el trabajo de investigación titulado *EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN – HUANCVELICA 2015*, con el cual aspiramos obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La investigación es resultado de un conjunto de acciones realizadas, sobre la base de una planificación previa, a fin de determinar el nivel de relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión, para el periodo 2015.

Para ello se ha formulado como problema de investigación, el siguiente planteamiento: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015? El objetivo que guio la investigación fue: Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015. La hipótesis planteada fue: Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del 2015. Se tiene como unidad de análisis a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión, para ello se ha utilizado como metodología el método científico.

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos: el primero, trata sobre el planteamiento del problema, la formulación del problema general y de los problemas específicos, la formulación del objetivo general y los objetivos específicos, finalmente la justificación del estudio.

El segundo capítulo, se refiere a los temas relacionados con el marco teórico, donde se resalta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes a las dos variables de estudio referidos al desempeño laboral y la calidad de servicio, las principales teorías que orientan su desarrollo, asimismo la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas, la definición de términos básicos, la operacionalización de las variables en estudio y sus dimensiones.

El tercer capítulo, contiene aspectos relacionados con la metodología de investigación, precisando en ella el tipo de diseño de investigación, el método y técnicas de investigación, la población, muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos y muestreo además de la organización y procesamiento de los datos.

El cuarto capítulo, contiene los resultados de la investigación; en el mismo que se tienen las tablas y gráficas de los datos recabados a través de los diferentes instrumentos; sobre todo se presenta la prueba de hipótesis.

Asimismo en la parte final comprende las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Las autoras.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un rasgo definitivo de la sociedad actual, es el acelerado ritmo de cambio, los cuales produce la inadaptación de los conocimientos, destrezas, habilidades, las actitudes lo que exige a los integrantes de las instituciones no solo la correspondiente adaptación, de los mismos sino también la anticipación de estos a los referidos cambios. Por esta razón hay un constante interés de las empresas e instituciones por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación, y así llegar a obtener altos niveles de productividad.

Es así que en el plano internacional, las empresas e instituciones del mundo para poder ofrecer una buena atención a sus clientes o usuarios y obtener una buena optima productividad, deben considerar factores como: la productividad y el manejo del capital humano que se convierten en elemento clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación, satisfacción del personal y desempeño laboral son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos el buen desempeño laboral ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye directamente en la calidad de servicio que den los mismos, por ende es muy importante dar a conocer a los empleados, acerca del manejo de emociones de cada persona, ya que tiene una gran ventaja al momento de relacionarse con

sus compañeros de trabajo y a su vez con los clientes o usuarios, se puede decir también que permitirá que la forma de comunicación sea más directa. Es por eso que las organizaciones o instituciones deben poner énfasis en el desempeño laboral, ya que es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

En el plano nacional se observa que el desempeño laboral va de la mano con la estabilidad laboral. Existe un gran número de empresas que ejercen sus funciones de manera ilegal, algunas están registradas, cumplen con la SUNAT pero no con sus empleados (muchos no están registrados en planilla y/o no cuenta con un contacto). Esta situación tiene un resultado negativo en el desempeño laboral en la organización en donde se encuentran. Haciendo también que la calidad de servicio no esté presente dentro de una institución.

En el plano local, la municipalidad del distrito de Ascensión enfrenta una serie de dificultades para lograr sus metas y objetivos, entre ellas puede resaltarse la improductiva organización del trabajo, la deficiente selección y falta de motivación, orientación al cambio, desarrollo de habilidades, comportamientos adecuados, actitudes positivas y deficiente calificación de los trabajadores con resultados de incompetencia laboral, entre otros, debido a la asignación de funciones sin ningún criterio técnico. Por tanto, administrativamente son seriamente criticadas y cuestionadas.

El problema fundamental está circunscrito en dos contextos; primero, la municipalidad enfrenta la dificultad de organizar los esfuerzos de los trabajadores y lograr resultados, a través de una gestión por competencias como estrategia gerencial para asegurar el logro de los objetivos y planes, bajo los parámetros de la innovación, creatividad, calidad, oportunidad, costos óptimos y mejoramiento continuo. Segundo, como cualquier organización esta institución, tiene un conjunto de proyectos complejos que se ejecutan sin una sistematización adecuada de esas montañas de trabajo que se manifiesta en deficientes desempeños laborales, como consecuencia del primero.

Sin embargo la mayor dificultad que tiene la Municipalidad Distrital de Ascensión está en el deficiente desempeño de la fuerza laboral que interactúa en esta institución por la falta de una gestión por competencias, como: Se prioriza, para captar al trabajador y exigir, como competencia sólo a partir de la función que nace del mercado laboral, dejando de lado como persona, sus actitudes, valores, objetivos y posibilidades intrínsecas; La calificación de la competencia se evalúa al final del proceso laboral y no en el estado a priori y concurrente a las actividades que desempeñan; Los trabajadores desconocen o tienen dificultades de identificación y/o aplicación de los factores de capacidad de desempeño; la implicancia de movilizar conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarias para lograr los objetivos y no hay equipos de trabajo multidisciplinarios, que fomenten mejora, aceleración o cambio de los procesos y procedimientos, producción, prestación de servicios o generar la imaginación, la creatividad y la capacidad inventiva para realizar tareas específicas, menos corporativas entre otros.

El desconocimiento de las potencialidades humanas, muchas veces conduce a que no se los empleen adecuada y oportunamente que permiten situaciones simples y comunes en el que el ser humano se desmotive constantemente dando paso a que el empleado no pueda dar todo de sí de una manera óptima y efectiva.

En la Municipalidad Distrital de Ascensión, existe un deficiente desempeño laboral en la cual hace que la calidad del servicio se vea afectada, a la vez esto crea una disminución de la imagen institucional siendo así, la Institución tendrá una disminución de credibilidad de usuarios del servicio prestado.

Otro factor que influye en el desempeño de los trabajadores es que no existe una capacitación adecuada con temas como: Calidad del servicio, trabajo en equipo, atención al cliente o usuario causando con esto una mala comunicación entre usuario y trabajador, también se puede decir que la falta de motivación al personal hace que el mismo baje su rendimiento laboral.

Al no implementar estas opciones para controlar y medir el desempeño laboral de los trabajadores la institución tendrá como resultados un desprestigio organizacional como consecuencia los usuarios no saldrán satisfechos con el servicio recibido, a más de ello la calidad de servicio de la organización influirá de forma

negativa, ya que todo tendrá una meta en común y trabajarán en forma conjunta para lograr el desarrollo de la empresa y por ende sus ingresos serán más altos y adquirirán mayores beneficios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación que existe entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación que existe entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015.
- Determinar la relación que existe entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.
- Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.
- Determinar la relación que existe entre los resultados y la calidad de servicio y del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.
- Determinar la relación que existe entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El desempeño laboral se refiere a las capacidades, habilidades, cualidades y destrezas que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar a la organización, cabe mencionar la importancia del desempeño laboral, ya que este es un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad. En tal sentido el tema en estudio se justifica, ya que el desempeño

laboral es muy complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sin número de componentes que son indispensables para un buen desempeño laboral, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes se puede mejorar aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias. Así mismo el estudio del desempeño laboral resulta muy interesante, ya que permite a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten con ella; constituye así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generen beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieren.

La influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio ha sido un tema que ha marcado desde los años 80 hasta nuestros días, es por ello que la presente investigación tiene como finalidad analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad de Ascensión, de esta manera saber los factores que lo afectan y como mejorarlo. Además constituye una herramienta fundamental para la Institución permitiéndole conocer el desempeño laboral de los trabajadores, una vez obtenidas los resultados el empleador podrá tomar decisiones adecuadas en beneficio de sus trabajadores, para que de esta manera, los trabajadores se desempeñaran eficientemente en su trabajo y la Institución pueda cumplir con todos sus objetivos, para el bienestar y satisfacción de la población.

Coadyuvando, de esta manera, a sensibilizar la realidad existente y favorecer así todos esos factores que inciden en la calidad del servicio. Esto a su vez beneficiará a los usuarios, ya que la Institución al estar conscientes de sus fortalezas y debilidades se podrá construir, una mejor imagen hacia la comunidad. Por otra parte, la presente investigación servirá como base a futuras investigaciones que se realicen tanto en la misma Institución como en Instituciones en general, aportando conocimientos, material de apoyo y lectura a investigadores interesados en el tema. Cabe indicar que para presente trabajo de investigación dispongo de información de campo, bibliográfica la misma que me servirá para poder adentrarme al problema planteado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

- Latorre, (2011), realizó la investigación: “*La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*” (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, Valencia. El estudio ha llegado a las siguientes conclusiones:
Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento. Tanto el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de RRHH orientadas al compromiso en el desempeño.

Los resultados de la investigación proporcionan evidencia teórica a la investigación multinivel (constructos emergentes y modelos homólogos) y son una muestra de cómo el todo es más que la suma de las partes, proporcionando en algunos casos, resultados diferentes para las mismas variables en diferentes niveles teóricos. Además, proporcionan una visión general del funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta sus constricciones, desde la existencia de una serie prácticas de RRHH orientadas al compromiso y cómo se relacionan con el desempeño organizacional.

- Marroquin y Pérez, (2011), se realizó la investigación: *“El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King”* (Tesis de Licenciatura). Universidad San Carlos, Guatemala. En el estudio ha llega a la conclusión:

El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral; además los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador y finalmente el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

- Vargas, (2011), se realizó la investigación: *“El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato”* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. En el estudio el investigador llega a las siguientes conclusiones:

El desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa "SAFE DRIVE" se ve afectado por el estrés laboral, determinado por la tensión del aprendizaje de conducción de los clientes y a su vez la desmotivación por la insatisfacción de clientes exigentes; asimismo también se puede decir que la empresa necesita mejorar la calidad del servicio que oferta, ya que según las encuestas, la empresa necesita un personal mejor capacitado y de materiales para su mejor aprendizaje.

La manera que percibe el servicio el cliente por parte de la empresa se encuentra en un porcentaje a favor, por lo cual la misma no debería descuidar ya que la calidad del servicio dentro de la organización influye para lograr los objetivos planteados. Finalmente se puede decir que los clientes de la empresa "SAFE DRIVE" están insatisfechos con el desempeño de los trabajadores, haciendo esto como resultado que la empresa pierda posicionamiento y prestigio.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

- Callomamani, (2013), se realizó la investigación: "*La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En el estudio se llega a la conclusión:

El monitoreo pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de significancia de 5%, con una correlación de 0.810 entre los factores de estudio; asimismo el acompañamiento pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de significancia de 5%, con una correlación de 0.800 entre los factores de estudio.

- Quintana, (2013), se realizó la investigación: “*Gestión por competencias y desempeños laborales en las Municipalidades de Ayacucho*” (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. En el estudio se llega a la siguiente conclusión:

Es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las municipalidades de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales; asimismo, tienen que comprender mejor el desarrollo de habilidades y destrezas, de capacidades para el manejo de la tecnología aplicada, capacidades para el trabajo en equipo, fomentar el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores institucionales, la capacitación por competencias, etc. Es decir, encaminar su accionar hacia un sistema de gestión por competencias como estrategia de desarrollo y cambio de las Municipalidades, porque influyen en los desempeños laborales de los trabajadores de los referidos municipios.

- Armas, (2014), se realizó la investigación: “*La calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012*” Universidad Nacional de Trujillo. En estudio se llega a las siguientes conclusiones:

Los factores determinantes respecto a la calidad de servicio como se muestra en las tablas de los resultados, es que esta depende del ajuste entre la gestión de disco servicio (y su orientación) y las expectativas del cliente o usuario; lo que supone en definitiva, una comparación entre el servicio esperado y el servicio recibido. No obstante el nivel de satisfacción que logra en los usuarios el servicio que brindan los servidores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán influye de manera positiva, por otra

parte, consideramos además, que la calidad de servicio percibida es un antecedente complejo y multidimensional compuesto de varios factores, basados en diferentes experiencias con los empleados que prestan el servicio y con los otros elementos tangibles; como entrega la información, grado de accesibilidad, nivel de burocracia, humanización del servicio, atención prestada a problemas psicosociales. Asimismo en promedio un 39% de los usuarios calificaron como bueno su nivel de satisfacción ante la calidad de servicio que reciben de los servidores de la Municipalidad. Estos tienen opiniones favorables hacia los deferentes aspectos que componen el servicio de calidad como es la confiabilidad, receptividad, buen trato al público, certeza, honestidad, y la existencia de elementos tangibles que le permite cumplir adecuadamente su labor.

Finalmente un tercio de los encuestados refirieron la existencia de fallas durante la atención recibida en la Municipalidad. Fallas que deberán ser recogidas para alcanzar un mayor nivel de satisfacción en los usuarios, lo cual le relevancia a los resultados obtenidos en la investigación y abre espacios para futuras investigaciones que incluyan otros factores exógenos.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

- Quispe y Tito, (2013), se realizó la investigación: "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de la Oficina Departamental de estadística e informática – Huancavelica*" (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. El estudio llega a la siguiente conclusión:

El clima organizacional se caracteriza como REGULAR con un 06,5 % al igual que el desempeño laboral con un 46.9 %. Lo cual indica una relación entre las 2 variable; asimismo el desempeño laboral del personal de la ODEI- Huancavelica, siendo la variable estudiada a través de nuevos ítems en una encuesta realizada, de los cuales podemos sacar las podemos sacar las siguientes conclusiones: no siempre se esfuerzan para cumplir

con excelencia los compromisos adquiridos, lo que significa que el desempeño no es óptimo, asimismo en relación a las competencias se concluye que los trabajadores a veces ponen en prácticas sus habilidades destrezas, también no siempre aportan con ideas para mejorar los sistemas de trabajo, esto nos indica cierto conformismo por parte de los empleados. De igual manera la colaboración y relaciones internacionales se nota que no es óptima.

- Soto, (2013), se realizó la investigación: “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativas de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica periodo 2012*” (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. El estudio llega a las siguientes conclusiones:

El clima organizacional en su dimensión social se relaciona de forma directamente con el desempeño laboral, la prueba de independencia cuando tiene asociado un contraste de significancia de $\text{sig.} = 0.00 < 0.05$, asimismo se determinó que la relación entre las variables es de 50.99 % que dentro del dominio probabilístico es alta.

Así mismo se ha determinado que el nivel regular prevalece en cuanto al clima organizacional en su componente social con un 48,1 %; asimismo se ha determinado que el clima organizacional en su dimensión de actitudes y valores se relacionan de forma directamente con el desempeño laboral, la prueba de independencia Chi cuando tiene un asociado un contraste de significancia de $\text{SIG} = 0,00 < 0.05$, asimismo se determinó que la intensidad de la población entre las variables es de 48,88 % que dentro del dominio probabilístico es alta. Asimismo se ha determinado que el nivel regular prevalece en cuanto al clima organizacional en su componente de actitudes y variables físicas con un 53.7%

- Soriano, (2010), se realizó la investigación: “*La calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de transporte terrestre interprovincial en la ciudad de Huancavelica*” (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. En el estudio se llega a la siguiente conclusión:

Se corroboró que en la calidad en el servicio que brinda las empresas de transporte interprovincial de Huancavelica, incide de manera significativa en los niveles de satisfacción del usuario de las empresas de transportes; asimismo se determinó que el 55,8% de los usuarios de las empresas de transporte consideran que la calidad de servicio es baja el 35.0% considera que es medio y el 9-2% consideran que es alta.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Para García citado por Pérez, (2009) sostiene que desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Según Vargas, (2011) son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento.

Según caballero, (2003) los factores más importantes que se tiene que tener en cuenta para un buen desempeño laboral son:

2.2.1.2. FACTORES QUE INFLUYEN COMO MOTIVANTES PARA UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL

a. Condiciones físicas del centro de trabajo

Para hacer más agradable la jornada de trabajo, se requieren hacer modificaciones en el ambiente donde se labora. Se han reflejado en algunos centros de trabajo cambios relacionados con el ruido y

la forma en que afecta el trabajo, variaciones relacionadas con la iluminación, ventilación, temperatura, etc.

b. Ascendencia de puestos en el escalafón

Consiste en una secuencia de puestos de trabajo destinada a constituir un lógico proceso de desarrollo y promoción. El concepto de ascendencia de puestos en el escalafón es útil en diversas circunstancias:

- En el reclutamiento de nuevos empleados, al mostrarles las oportunidades a largo plazo de hacer carrera, además de las oportunidades a corto plazo de su trabajo inicial.
- En la retención de los empleados calificados, cuya identificación con su institución mejora con un esquema de promoción.
- Para enfocar de manera lógica y coherente el desarrollo del personal.

c. Ser reconocido como persona importante y necesaria

El hombre tiene sed de reconocimiento, de sobresalir y ser apreciado por su principal obra que es él mismo, el desarrollo de sus capacidades y valores. Este aspecto se manifiesta en la necesidad que el ser humano siente que le sean reconocidas sus acciones y la colaboración con el grupo en el que vive. La necesidad de reconocimiento es bien conocida en la teoría psicológica. Su modalidad aparece como: la presión que reclama el reconocimiento de un esfuerzo realizado a favor de una persona o grupo. Esta presión aparece como motivación íntima en innumerables situaciones de la vida humana. Es esencialmente subjetiva, pero tiene una base objetiva.

d. La remuneración económica

Para que un individuo pueda desarrollarse, en cualquier nivel cultural, económico o político, tiene que estar en posibilidad de satisfacer un mínimo de sus necesidades primarias. Para que pueda satisfacer sus necesidades primarias tiene que cumplir con un mínimo de necesidades económicas. Es decir, debe tener ciertos ingresos.

e. Seguridad de permanencia en el trabajo

La seguridad de permanencia en el trabajo consiste en tener una posición lo más estable posible en lo laboral y en lo económico. Cuando la mayoría de la gente se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitar el perjuicio. La amenaza puede surgir de factores como la pérdida de empleo o de un medio de trabajo estable y familiar. Así, en diversos grados la gente se comporta para preservar su seguridad.

Desempeño laboral como dicen los autores citados es el grado de resultado que brinda o puede brindar los trabajadores de la empresa pública o privada.

Para entender mejor la definición de desempeño laboral hablaremos de:

2.2.1.3. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (ED)

Para Mondy y Noe (2005), citado por Chiang; (2010) sostiene que:

Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

Según Pérez, (2009) mediante la evaluación del desempeño laboral, la organización, conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios. Da a conocer cuáles son las expectativas respecto al desempeño. A través de ella se anuncian las medidas que se van a tomar en cuenta para mejorar el desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (autocorrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).

Para Caballero, (2003) la evaluación del desempeño cumple el propósito de retroalimentar a los empleados su función ante la propia empresa. Así como también en la mayoría de los casos es el soporte para la distribución de recompensas para los empleados.

En Chiavenato, (2002) la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas o resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar contribución al negocio de la organización, en el fondo, la evaluación de desempeño constituye un poderoso medio para resolver problemas de desempeño y mejorar la calidad de trabajo y la calidad de vida en las organizaciones.

- **Preguntas fundamentales en la evaluación del desempeño**

¿Por qué se debe evaluar el desempeño?

¿Qué desempeño se debe evaluar?

¿Cómo se debe evaluar el desempeño?

¿Quién debe evaluar el desempeño?

¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?

¿Cómo se debe comunicar la evaluación de desempeño?

- **Beneficios de la evaluación del desempeño**

Al respecto Chiavenato, (2005) según Guillermo, (2012) dicen: Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo”. En líneas generales los principales beneficiados son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Beneficios para el jefe

- ❖ Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, 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 comprenda la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño.

Beneficios para el subordinado

- ❖ Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa es sus empleados.
- ❖ 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 mediadas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.) y las que el propio subordinado deberá tomar por cuenta

(autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.)

- ❖ Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.

Beneficios para la organización

- ❖ Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- ❖ Pueden 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 sólo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo persona), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

- **Métodos tradicionales de evaluación de desempeño**

Para Chiavenato, (2002) los métodos más utilizados de evaluación del desempeño son escalas gráficas, selección forzada, investigación de campo, incidentes críticos y listos de verificación en las filas muestra los factores de evaluación y las columnas indican los grados de evaluación de desempeño.

Gráfico 1. *Criterios de evaluación de desempeño.*

Habilidad/ capacidades/	Comportamientos	Metas y resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del cargo • Conocimiento del negocio • Puntualidad • Asiduidad • Lealtad • Honestidad • Presentación personal • Sensatez • Capacidad de realización • Comprensión de situaciones. • Factibilidad de 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de la tarea • Espíritu de equipo • Relaciones humanas • Cooperación • Creatividad • Liderazgo • Hábitos de seguridad • Responsabilidad • Actitud e iniciativa • Personalidad • Sociabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajo • Calidad de trabajo • Atención al cliente • Satisfacción del cliente • Reducción de costos • Rapidez en las soluciones • Reducción de desperdicios • Ausencia de accidentes • Mantenimiento del equipo • Atención a los plazos • Enfoque en los

Fuente: Chiavenato 2002

De esta conceptualización se entiende que en toda organización es favorable la evaluación del desempeño, ya que con ella se puede tener conocimiento de las fortalezas y debilidades de los trabajadores. Una vez conocidas estas se pueden superar. Determinando así de forma conjunta la eficacia de los programas de capacitación.

2.2.1.4. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

a) ACCIONES

Las acciones son valores negociables de renta variable que representan la fracción o parte alícuota mediante la cual una persona física o jurídica participa en el capital social de una sociedad anónima o sociedad comercial por acciones.

b) COMPORTAMIENTO

Para Brunet, (1997) el objetivo del comportamiento organizacional es tener esquemas que nos permitan mejorar las organizaciones adaptándolas a la gente que es diferente, ya que el aspecto humano es el actor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, siendo sin duda el estudio del cambio uno de los aspectos más relevantes en todo estudio organizacional.

Según Dailey, (2012) el comportamiento organizacional intenta explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones, utilizando para ello las teorías pertinentes. Muchas de estas teorías hacen referencia a problemas a los que se enfrentan regularmente los directivos en su trabajo, como la motivación de sus subordinados; el trazado eficiente de la dirección estratégica de la firma; la prestación de un impecable servicio al cliente; el entrenamiento y la integración de las tareas de equipos auto dirigidos; la creación de sistemas de incentivos y de recompensas que reconozcan los logros personales dentro de un ambiente de culturas de gran desempeño laboral que dependen en gran medida de tecnologías digitales en las manos de equipos auto dirigidos. Los gerentes y supervisores son los responsables de lograr los objetivos de la firma.

Para Chiavenato citado por Ascencio; (2011, pág 10 - 11), sostiene que:

“El comportamiento organizacional es un campo de estudio del conocimiento humano vital para entender el funcionamiento de las diversas organizaciones”. Las principales características del comportamiento organizacional de acuerdo a Idalberto Chiavenato son las siguientes:

- **El comportamiento organizacional es una disciplina científica aplicada**

Este concepto está relacionado con asuntos prácticos cuya finalidad es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más eficientes. Su empleo busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, consiguiendo de manera permanente y sistemática elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir de esta manera para el logro del éxito.

- **El comportamiento organizacional se enfoca en las contingencias**

De esta manera, busca identificar diferentes situaciones de la organización para lograr de este modo tratarlas y obtener el máximo beneficio de ellas. Recurre al enfoque de situaciones ya que no existe una manera única de dirigir las a las personas y a las organizaciones. Estará en función de las diferentes situaciones pues como sabemos nada es fijo ni inalterable.

- **El comportamiento organizacional utiliza métodos científicos**

Se sustenta en hipótesis y generalidades sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y lleva a cabo las comprobaciones de manera empírica. El comportamiento organizacional se sustenta en una serie de investigaciones sistemáticas del método científico.

- **El comportamiento organizacional sirve para administrar a las personas en las organizaciones.**

Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. Se puede considerar como objetivo básico del comportamiento

organizacional el ayudar a las personas y a las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es primordial para los ejecutivos que administran las organizaciones o sus unidades, y también es esencial para todo individuo que busca tener éxito en su actividad dentro o fuera del contexto organizacional.

- **El comportamiento organizacional se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento.**

Como ya mencionamos, es un campo interdisciplinario que utiliza los conceptos de varias ciencias sociales y los aplica tanto a individuos como a grupos u organizaciones. Se verá la aplicación y aportación de estas disciplinas más adelante con mayor detalle.

El comportamiento describe la personalidad de una persona en este caso dentro de una organización que puede ser favorable o desfavorable. Para el buen desempeño de la empresa el comportamiento organizacional tiene que ser favorable ya que depende de esta la imagen que tiene cada entidad u organización.

c) ORGANIZACIÓN

Para Candela, (2008) la palabra organización tiene tres acepciones; la primera, etimológicamente, proviene del griego "Organon" que significa instrumento; otra se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso. Esta etapa del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social.

Para Joseph L. Massie, citado por Candela; (2008, pág.1),
llego a la conclusión:

Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.

En Rodríguez y Valencia, (2006) sabemos que la administración es aplicable a todo tipo de organización. Pero ¿Qué es una organización? Puede ser entendida como el desarrollo de una estructura internacional y formaliza de funciones o puestos; o como una entidad económica – social (empresa), integrada por individuos y recursos (monetarios, tecnológicos, materiales, etc.), que genera beneficios para la sociedad, y en la cual se basa el desarrollo de una nación.

Para Galaviz, (s/f) una organización puede definirse como dos o más personas que colaboran dentro de unos límites definidos para alcanzar una meta común. En esta definición están implícitas varias ideas investigar cada una de ellas:

- Las organizaciones están compuestas por personas.
- Las organizaciones subdividen el trabajo entre sus individuos; y,
- Las organizaciones persiguen metas compartidas.

Se puede definir como el conjunto de personas, empleos, sistemas, funciones, oficinas instalaciones, y dependencias que constituyen un cuerpo o institución social que se rige por usos, normas, políticas y costumbres propios y tiene un objetivo específico.

Anónimo, (s/f) organizar. Se trata de ordenar los medios materiales y humanos para alcanzar esos fines. Es decir: ¿qué medios se necesitarán para lograrlos?

Los objetivos y la estrategia para lograrlos constituyen la función de planificación, mientras que su desarrollo requiere establecer la estructura orgánica que lo permita.

En la estructura de la empresa conviven, en armonía o conflictivamente, la organización formal y la organización informal.

La *organización formal* es la configuración intencional que se hace de las diferentes tareas y responsabilidades, fijando su estructura de manera que se logren los fines establecidos por la empresa. Esta organización formal supone ordenar y coordinar todas las actividades, así como los medios materiales y humanos necesarios. En una organización estructurada correctamente cada persona tiene una labor específica. De esta manera, los distintos empleados dedican su tiempo a la ejecución de sus tareas y no a competir entre ellos por subir de nivel o por influencias; esto es así porque las relaciones de autoridad, la información, los métodos de trabajo, procedimientos y responsabilidades están previstas de antemano por la organización. Dicha organización es la variable que más influye en el rendimiento de los trabajadores y, por tanto, también en el de la empresa.

La *organización informal* se conforma mediante una red de relaciones informales que se producen en el ámbito empresarial y que no han sido planificadas por la dirección ni establecidas con anterioridad. De esta manera, dos empresas con una organización formal similar serán diferentes, y también será distinto su funcionamiento, puesto que estarán integradas por personas que se adaptan de forma muy diferente a la organización formal.

En otras palabras, la organización es el diseño de una estructura formal, en donde se establecen las funciones a

desempeñar y sus relaciones, la jerarquía y los niveles de autoridad, de acuerdo con las actividades y objeto de la empresa (identificar y clasificar las actividades requeridas, agrupar todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos, asignar a cada grupo, de acuerdo con sus tareas, un administrativo dotado a la autoridad necesaria para supervisarlo, establecer las coordinaciones horizontales. En la estructura de una empresa.

d) RESULTADO

Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación. Para Salazar, (2006, p.8) En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado emocional. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo.

e) DESEMPEÑO

Para Anónimo, (2003) el desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo.

Involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea. Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, cada persona puede proponerse el

mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos para la organización.

Cristóbal, (2006) “El grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios / estándares / pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos”.

Como determinan los autores el desempeño es un grado de resultado que demuestra una persona acerca de su labor que ejerce incluyendo de cierta manera las virtudes que demuestra una persona, mejorando así su rendimiento por ende obteniendo buenos resultados en la institución y/o empresa.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.2.1. DEFINICION DE CALIDAD

Para Abadi, (2004) Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Para la organización mundial de la salud (OMS), según Salazar; (2006) considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

La calidad es la característica perfecta de un bien o servicio en este caso es de un servicio brindado por una institución. Que dicha característica del producto se observa según la calidad que brinda la organización.

a) Implantación de la dirección de la calidad

Según Tari, (2000) la implantación de un sistema de calidad implica un cambio en la organización que debe fundamentarse en el compromiso de la alta dirección, responsable de crear una visión de futuro y desarrollar una estrategia que comunicará a toda la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos de la calidad.

Las etapas del programa serían: descubrir la necesidad de implantar un sistema de calidad, compromiso de la alta dirección, estructura para la calidad, diagnóstico, comunicación, formación, desarrollo de un proyecto piloto, ampliación del proceso a toda la empresa y control..

b) Fases de la Implantación de la dirección de la calidad

Gráfico 2. Fases de la implantación de la dirección de la calidad.



Fuente: libro de calidad total: fuente de ventaja competitiva

Las cuatro primeras serían etapas previas de análisis y preparación que se dan antes de que toda la organización se inicie en la calidad.

De esta manera, durante la fase previa o entre ésta y la de desarrollo, la dirección debería identificar las necesidades de los clientes, los objetivos, la política de calidad y las acciones específicas para conseguir la mejora continua, que desarrollaremos con más detalle en la parte de este trabajo dedicada a la planificación de la calidad, con la finalidad de comenzar con las etapas siguientes de desarrollo y de control.

- **Descubrir la necesidad de implantar un sistema de calidad**

De esta manera, las empresas deben entender que el mercado demanda bienes y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, y que no pueden ser ajenas a este hecho. Una forma de hacer frente a este reto es, como se ha apuntado, la implantación de un sistema de calidad.

- **Compromiso de la alta dirección**

La alta dirección debe demostrar mediante acciones su responsabilidad en la calidad constituyéndose en un ejemplo para el resto de la organización.

Para ello, debería apoyar la cultura de calidad, informar a su personal del programa a seguir, facilitar formación, favorecer la participación y el trabajo en equipo y participar activamente en la calidad.

- **Estructura para la calidad**

La dirección debe diseñar una estructura organizativa que responda a la nueva estrategia y permita, en definitiva, crear bienes y servicios que satisfagan a los clientes. Ya hemos indicado anteriormente la necesidad de una estructura paralela y lo que ello implica. Sin embargo, no es suficiente, sólo es el principio, a partir de entonces la empresa debe ir construyendo una cultura de calidad basada en la participación e involucración de sus trabajadores a través del trabajo en equipo como elemento central de la dirección de la calidad y aceptar sus principios.

- **Diagnóstico**

En la implantación de la dirección de la calidad, la determinación de la posición actual de la empresa respecto a la calidad se revela como una fase clave. Así, a pesar de que en esta relación la etapa de diagnóstico aparece en cuarto lugar, no excluimos de ningún modo la posibilidad de llevarla a cabo antes de crear la estructura paralela, pues como hemos argumentado, ésta es una secuencia dinámica de fases para implantar la calidad. Sí debemos tener en cuenta, sin embargo, que la evaluación formal es un punto de partida, con la finalidad de estudiar el estado de la calidad en toda la empresa.

- **Comunicación**

Desarrolladas las etapas previas, es necesario que toda la empresa conozca el deseo de implantar un sistema de calidad. En consecuencia, los directores tienen el deber de informar a todos los miembros para que el personal pueda comprobar el compromiso de la dirección general con la calidad.

- **Formación**

Con estas dos últimas fases (comunicación y formación) se consigue motivar a los recursos humanos e implicarlos más profundamente en el nuevo estilo de dirección de la empresa. Este proceso de comunicación y formación debe ser permanente, así, su aplicación sólo en el momento inicial puede ser insuficiente. Será necesaria una continuidad para ir consiguiendo poco a poco ese compromiso por parte de toda la empresa y alcanzar, paso a paso, una cultura de calidad.

- **Desarrollo de un proyecto piloto**

En el momento de iniciar la implantación de la calidad resultará muy difícil que ésta abarque a toda la empresa, principalmente si es de gran tamaño, por lo que es conveniente su implantación de manera progresiva, para no equivocarse, mediante una experiencia piloto, que en caso de éxito se puede extender a toda la organización.

- **Ampliación del proceso a toda la empresa**

Cuando una empresa tiene solamente unas pocas decenas de personas, pueden hablar entre sí, leer los mismos libros, y en general tener una comunicación completa sobre el modo de implantar la calidad. Sin embargo, cuando se trata de miles de personas se necesita una estrategia y estructura para introducirla.

- **Etapas de control**

Debe ser realizado de manera continua, no debe limitarse al ámbito interno de la empresa sino que además, debe permitir conocer que piensan los clientes analizando las

encuestas de satisfacción de los mismos o utilizando otras fuentes de retroalimentación.

Hoy en día para obtener el mejoramiento de la calidad se habla de la implantación de un sistema de calidad que según TARI otorgaría un gran cambio logrado por la máxima cabeza de una institución; dicho cambio se logra por etapas que esta descrito en la investigación.

2.2.2.2. DEFINICIÓN DE SERVICIO

Stanton, Etzel y Walker, citado por Ruiz; (2012, p.1) Definen los servicios como "actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

Según Abadi, (2004) se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Para Lamb, Hair y McDaniel citado por Ruiz; (2012, p.1).indican que:

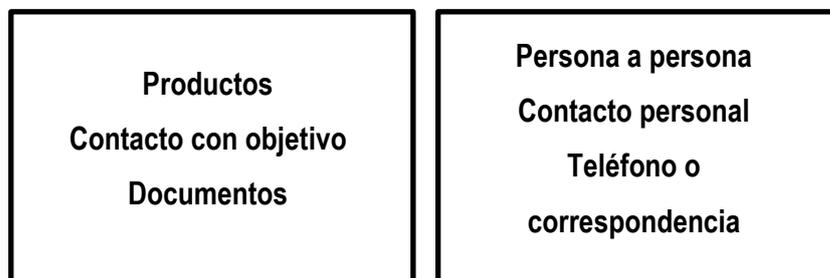
Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente.

Con Lovelock y wirtz, (2009) los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otro bienes de los que los compradores son responsables.

Fernández, (s/f) generalizando un poco, toda la empresa está o debería dedicarse al servicio del cliente, convirtiendo este concepto en sinónimo de la calidad total, pero en realidad el consumidor de nuestros productos o servicios no puede apreciar, ni por otra parte le interesa, lo que ocurre en el interior de nuestro establecimiento. Podemos tener unos procesos de producción impecables y fallar en entrega de los artículos o viceversa.

En realidad el cliente sólo puede juzgarnos en el momento en que toma contacto con algo de nuestra empresa. Solamente este momento le interesa y justamente estas situaciones son las que vamos a incluir en el amplio concepto de "servicio al cliente": cuando se produce un contacto físico de la empresa con el comprador.

Este contacto se produce en las siguientes circunstancias:



Los procedimientos de servicio dejarán claramente establecido lo siguiente:

- La secuencia de operaciones y la forma de realizarlas.
- Las responsabilidades personales de los implicados.
- Las necesarias asignaciones de recursos.
- El calendario y momento de las operaciones.
- Los controles y registros de calidad.

Las características fundamentales de los servicios son las siguientes:

- No son materiales, no se pueden inspeccionar previamente ni almacenar.
- Se facilitan simultáneamente con su elaboración.
- A veces el cliente toma parte activa en la prestación del servicio.

Son las actividades y resultados que una persona puede brindar en el lugar donde labora según el resultado del desempeño laboral que ejerce.

2.2.2.3. DEFINICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Según Lovelock y wirtz, (2009, pág.418) “el personal de la empresa necesita conocimientos comunes para ser capaz de abordar aspectos como medición de la calidad del servicio y la identificación de causas de la disminución de la calidad de servicios”.

Abadi, (2004, pp.4 - 5) La calidad de los servicio, depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan; que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

La calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, satisfacción laboral, confianza, responsabilidad y empatía, que perciben los usuarios y/o clientes de las entidades públicas y privadas, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

a) Los objetivos y la calidad de servicio

Para Abadi (2004) los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

Se sabe que toda organización tiene 3 objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades.

Los demás objetivos son particulares, y dependen de la voluntad de los dirigentes de la organización en cuestión, la responsabilidad de éste es que los objetivos sean cumplidos con sus cuatro componentes típicos: un atributo, una escala de medida, una norma o un umbral y un horizonte temporal.

b) Componentes de la calidad basados en el servicio

En Lovelock y Wirtz, (2009) los investigadores argumentan que la naturaleza de los servicios exige un método distintivo para definir y medir su calidad. La naturaleza intangible y multifacética de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del mismo comparado con la de un bien. Debido a que con frecuencia los consumidores participan en la producción de un servicio, es necesario hacer una distinción entre el proceso de la prestación de este (lo que Christian Gronroos llama la calidad funcional) y la salida real de resultado del servicio, lo que el autor denomina calidad técnica. Gronroos y los otros investigadores también sugieren que la calidad percibida de un servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los usuarios comparan sus percepciones de la prestación de servicio y su resultado con sus expectativas.

Para Zeithaml, Berry y Suraman según, Lovelock y Wirtz; (2009) identifican 10 criterios que utilizan los consumidores para evaluar la calidad de un servicio; los cuales son: credibilidad, seguridad, acceso comunicación, cooperación del cliente, tangibles, confiabilidad, respuesta, habilidad cortesía. En una investigación posterior encontraron una correlación muy alta entre algunas de esas variables, por lo que las conjuntaron en cinco dimensiones generales:

- Tangibles (aparición de los elementos físicos).
- Confiabilidad (fiabilidad, desempeño preciso).
- Respuesta (prontitud y utilidad).
- Certidumbre (pericia, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Empatía (fácil acceso, buena comunicación y comprensión del cliente).

Mientras que para Abadi, (2004) los componentes de la calidad de servicio son:

- **Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.
- **Accesibilidad.** Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.
- **Respuesta.** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.
- **Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.
- **Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

- **Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

c) Brechas en el diseño y prestación de servicios

Para Zeithaml, Berry y Suraman según, Lovelock Y Wirtz; (2009) identifican cuatro brechas potenciales dentro de una empresa de servicio, que podría conducir a una quinta y más grave brecha final: la diferencia entre lo que los clientes esperaban y lo que perciben haber recibida.

Esquema para identificar un total de siete tipos de brechas que puedan ocurrir en diferentes momentos durante el diseño y la prestación de un servicio.

- La brecha del conocimiento: es la diferencia entre lo que los proveedores de los servicios creen que los clientes esperan y las necesidades y expectativas reales de los consumidores.
- La brecha de los estándares es la diferencia entre las percepciones que tienen la gerencia respecto a las expectativas del cliente y los estándares de calidad establecidos para la prestación del servicio.
- La brecha de la entrega es la diferencia entre estándares de entrega especificada y desempeño real del proveedor del servicio con respecto a esos estándares.
- La brecha de las comunidades internas es la diferencia entre lo que la publicidad y el personal de ventas de la empresa considera que son las características, desempeño y nivel de calidad del servicio del producto, y lo que la empresa es realmente capaz de entregar.

- La brecha de las percepciones: es la diferencia entre lo que en realidad se entrega y lo que los clientes perciben haber recibido (porque son incapaces de evaluar la calidad del servicio con exactitud).
- La brecha de la interpretación: es la diferencia entre lo que prometen los esfuerzos de comunicación de un proveedor de servicios (antes de la entrega del servicio) y lo que el cliente cree que esas comunicaciones prometieron.
- La brecha del servicio: es la diferencia entre lo que los clientes esperan recibir y sus percepciones del servicio que en realidad de les entrego.

2.2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

a) ELEMENTOS TANGIBLES

Para Salazar, (2006) son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.

En Gisbert, (2008) define como: Elementos tangibles representados por bienes, muebles o inmuebles: terrenos, construcciones, instalaciones técnicas, maquinaria, utillaje, mobiliario, elementos de transporte etc.

En Obando, (2007) lo tangible, en definitiva, es aquello a lo que se puede acceder desde el tacto. Éste es el sentido que posibilita que un organismo perciba diversas características de un objeto, como su dureza o su temperatura. El órgano más importante en este sentido es la piel, que dispone de múltiples receptores nerviosos que logran convertir los estímulos externos en datos que pueden ser interpretados a través de la actividad cerebral.

Los elementos tangibles son aquellos bienes que se pueden tocar podría decirse las cosas concretas o físicas las que se pueden percibir con precisión; como maquinarias, equipos de escritorio, recurso humano, transporte, entre otros; mientras que los elementos intangibles son diseños, marcas, nombre comercial, aquellos elementos que no se pueden tocar.

b) CONFIANZA

La confianza no se desarrolla entre grupos sino entre individuos. Es una consecuencia del conjunto de individuos que se animan a arriesgarse y a ser vulnerables y, al hacerlo, establecen un patrón cíclico en el cual cada uno quiere confiar en el otro cada vez más. Por lo tanto, establecer un clima de confianza dentro de una organización depende completamente del conocimiento de las relaciones que se desarrollan entre individuos del mismo grupo, y el éxito de los encuentros entre individuos de diferentes grupos entre sí.

Salazar, (2006, p.13) Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.

De acuerdo con Hernández, (s/f) el fenómeno de la confianza en las organizaciones es de los principales recursos que se tienen para crear un clima laboral estable y productivo. Por supuesto, fomentar la confianza requiere de una planeación estratégica sólida, que necesita arreglos en la estructura de las organizaciones pero sobre todo en los programas de recursos humanos. Para ello la confianza tiene que medirse constantemente, a través de indicadores que permitan detectar las áreas en donde ésta es débil, para intervenirlas, y las áreas en donde es fuerte, para reproducir

en toda la organización las estrategias positivas que la han originado.

- **La importancia de la confianza en las organizaciones**

La confianza es uno de los elementos clave de cohesión de las organizaciones y en general de las sociedades. Es cada vez más un soporte para las actividades sociales modernas, tales como la economía, que depende en mayor medida del crédito, o la ciencia, en la cual los investigadores utilizan hallazgos encontrados por otros que no pueden comprobar por sí mismos.

- **Ventajas de fomentar la confianza en el ámbito de las organizaciones**

La confianza supone un ahorro de tiempo y dinero. En un ambiente de desconfianza proliferan los controles, aumenta la burocracia, se frena la innovación. Los comportamientos que pretenden controlarlo todo ahogan cualquier intento de comunicación interna e incapacitan a la organización para atender a los desafíos que se le presentan. En suma, la confianza reduce la necesidad de información para el control y la vigilancia. Es un mecanismo de ahorro sobre costos en las organizaciones.

La confianza fomenta la transferencia del saber. Si no hay confianza, quien tiene altas cuotas de saber se sentirá tentado a no compartirlo con los colaboradores en la organización para cual trabaja. La confianza ayuda a salir de uno mismo, a asumir riesgos - lo que entraña vulnerabilidad - y a comunicar a nivel horizontal.

La confianza vincula a los colaboradores y fomenta la motivación intrínseca. La confianza incentiva a los trabajadores a dar lo mejor de sí mismos, sin someterlos a

controles para aumentar su productividad. De esta manera la motivación intrínseca - orientar la acción a la autorrealización del personal – se fortalece y los hace partícipes en la marcha de la organización. La motivación intrínseca se pierde cuando se constata la carencia de un proyecto común que vincule a todos y cuando el control acaba sustituyendo a la confianza.

La confianza favorece un clima laboral satisfactorio debido a la sensación de seguridad que ésta provee.

Para lograr el crecimiento de una organización es indispensable La confianza que se logra entre los trabajadores y así mismo hacer llegar a los usuarios del servicio. Para lograr el desarrollo y éxito de la empresa se tiene que medir la confianza a través de indicadores en donde se encuentra el más débil de la organización logrando así el éxito de la organización.

c) SATISFACCIÓN

Para Cavalcante, (2004) la satisfacción en el trabajo puede promover en el gestor y en los que trabajan bajo su dirección, también como consecuencia, mejoras de la calidad de trabajo.

En Caballero, (2002) es un conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción.

Con Flores, (1992) podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

d) RESPONSABILIDAD

Para Friedman (1970) y Tkac (2006) citado por Garavito; (2007) sostienen que la responsabilidad social de la empresa es maximizar sus beneficios, y que los programas de RSE no solamente los reducirían, sino que la ineficiencia de la empresa se trasladaría a toda la sociedad. Uno de los puntos en la argumentación de Friedman se relaciona con la separación entre la propiedad y la dirección de la empresa: Si los gerentes de la empresa llevaran a cabo programas de RSE estarían gastando dinero que no es propio, por lo cual deberían ser despedidos por los accionistas. En el caso de las empresas medianas y pequeñas, prosigue el autor, donde los dueños aún manejan directamente sus negocios, no se daría este conflicto.

Baltera y Díaz, (2005) la RSE se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable.

Fernández, (s/f) responsabilidad y autoridad, la norma establece como criterio que todo el personal que dirija o ejecute un trabajo que incida sobre el servicio, o controle de alguna forma su calidad, tenga bien definidas sus responsabilidades con relación a las actividades de perfeccionamiento de dicho servicio, mediante la prevención e identificación de problemas, aportación de las soluciones convenientes dentro de estructuras establecidas de antemano

y comprobación de que dichas soluciones se ponen en práctica con objeto de que no vuelvan a presentarse incidencias por el mismo motivo.

Llegamos a la conclusión que la responsabilidad es una virtud de cada persona, si se practica este valor en una organización, maximiza sus beneficios llegando a obtener el éxito.

e) EMPATÍA

Considerando a Balart, (s/f, p.86) "La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales".

En Goleman, (s/f) la empatía es la habilidad de ponerse en el lugar del otro para entender sus necesidades, sentimientos y problemas. Para lograrlo se requiere escuchar activamente a las personas y captar sus emociones, para así obtener una relación cercana y comprensiva. La empatía permite la comprensión de las emociones y actos ajenos sin tener que estar de acuerdo necesariamente.

Según Prieto, (2011, p.1). "es un estado emocional basado en sentir como el otro siente y pensar como el otro piensa para la comprensión y/o el reconocimiento de tales emociones, de manera que otorguemos congruencia a los comportamientos de los demás. Implica así mismo internarse a un rol diferente al propio, identificando del otro".

Llagando a la conclusión de dichos autores, la empatía es un estado emocional, donde la persona demuestra su apoyo incondicional por la persona afectada.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del 2015.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una relación directa y significativa entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.
- Existe una relación directa y significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.
- Existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio y del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.
- Existe una relación directa y significativa entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.
- Existe una relación directa y significativa entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

2.4. VARIABLE DE ESTUDIO

- **VARIABLE 1**

Desempeño laboral. Son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento Vargas (2011).

- **VARIABLE 2**

Calidad de servicio. La calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, satisfacción laboral, confianza, responsabilidad y empatía, que perciben los usuarios y/o clientes de las entidades públicas y privadas, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Acciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Talento humano 	Cuestionario de encuesta
	Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés laboral • Trabajo individual 	
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad laboral • Comunicación 	
	Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Autorrealización 	
	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud • Habilidad 	
Calidad de servicio	Elemento tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiales • Entorno laboral 	Cuestionario de encuesta
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Seguridad 	
	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Puesto de trabajo • Organización 	
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Empeño 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad • Proactivo 	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

Departamento : Huancavelica.

Provincia : Huancavelica.

Distrito : Ascensión.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Ander-Egg, (2011) existen diferentes taxonomías para la tipificación de las investigaciones, de esta manera la presente investigación se tipifica de acuerdo con determinado criterio que se muestra:

- De acuerdo con su finalidad, la investigación es **aplicada** pues pretende dar una solución a un determinado problema referido a la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ascensión.
- De acuerdo con su alcance temporal, la investigación es **sincrónica** pues se pretende estudiar la relación entre las variables en un determinado periodo correspondiente al año 2015.
- De acuerdo a los métodos utilizados, la investigación es **cuantitativa** pues el paradigma que guía todo el proceso de investigación es el cuantitativo o hipotético

deductivo, es decir identificamos el problema, planteamos la hipótesis de investigación y hallamos evidencia empírica para su verificación entre las variables desempeño laboral y calidad de servicios.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Considerando al mismo Ander-Egg, (2011) el nivel de investigación del presente estudio es **correlacional**, puesto que se logró establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. MÉTODO GENERAL

Para Bunge, (2002) y Coz, (2007) el método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto básica como aplicada; donde hay método científico hay ciencia. El método científico es falible, puede perfeccionarse mediante la estimación de los resultados a los cuales lleva mediante el análisis directo. De esta manera para la presente investigación fue **Método Científico** el elegido como el método general.

Para Coz, (2007, pág. 41) el método científico es un conjunto de procedimientos con los cuales se plantean problemas científicos y se ponen a prueba la hipótesis formulada, tiene los siguientes pasos:

- Determinar y especificar concretamente el objeto de investigación: Desempeño laboral y la calidad de servicio.
- Plantear y fundamentar el problema de investigación: identificando las causas, síntomas, pronóstico y control al pronóstico.
- Seleccionar y aplicar los diferentes tipos de análisis para alcanzar una concepción clara del objeto de estudio.
- Deducir proposiciones contrastables (hipótesis) capaces de describir, explicar o predecir el comportamiento del objeto.

3.4.2. MÉTODOS ESPECÍFICOS

a) Método Deductivo

De acuerdo con Bernal, (2006) consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. En la investigación se tomara como referencia las teorías generales del desempeño laboral para explicar la relación con la calidad de servicio.

b) Método Inductivo

De acuerdo con Bernal, (2006) se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. En ese sentido los resultados del procesamiento de datos permitirán hacer inferencias generales de la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

c) Método hipotético - deductivo

De acuerdo con Bernal, (2006) este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de Hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. De esta manera con el instrumento de medición del desempeño laboral y la calidad de servicio se ha dado evidencia que ponen a prueba la hipótesis de investigación planteada.

d) Método Analítico – Sintético

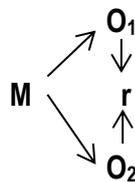
De acuerdo con Bernal, (2006) este método estudio los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego integrar dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral.

En la presente investigación se ha utilizado este método para construir el marco teórico a la vista de las diversas teorías del desarrollo económico y la cultura empresarial.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación está determinada por el tipo de investigación y por la hipótesis que va a probarse durante el desarrollo de la investigación (Bernal, 2006).

De acuerdo con Sánchez, (1998, pág. 57) un diseño de investigación puede ser definido como una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio. En base a su tipología, en la investigación sea utilizado un diseño **Descriptivo Correlacional** cuyo diagrama es el siguiente:



Dónde:

- M : Muestra elegida.
- O₁ : Medición del desempeño laboral.
- O₂ : Medición de la calidad de servicio.
- r : Relación entre ambas variables

De acuerdo con el diseño obtenido se procedió a realizar dos mediciones de las correspondientes variables de estudio y luego mediante técnicas estadísticas obtenerla relación entre las variables, la misma que es explicada de forma deductiva y/o probabilística.

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

3.6.1. POBLACIÓN

Coincidiendo con la definición de Kerlinger, (2008) se llama población al conjunto universal que se estudia o al grupo más grande de individuos, objetos, cosas o situaciones que puedan ser agrupados en función de una o más características comunes.

En el caso de nuestra investigación, la población estará conformada por los 27 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el periodo 2015.

3.6.2. MUESTRA

Respecto a la muestra Kerlinger, (2008) manifiesta que la muestra se refiere a un sub conjunto de la población, la misma que debe reunir todas sus características y propiedades. Asimismo Hoces (1996) pone énfasis en el hecho que la muestra puede ser un subconjunto de la población o un sub conjunto propio, que tienen las mismas propiedades de la población.

Como la población es relativamente pequeña se trabajará con el total de la población, es decir estará conformado por 27 personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el 2015.

3.6.3. MUESTREO

De acuerdo con Meléndez, (2011) el muestreo es la técnica para elegir los sujetos de la muestra. Así pues, de acuerdo a la estructura poblacional y de la muestra se eligió como método de muestreo el intencional o no probabilístico.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con Bunge, (2002) citado por Méndez, (2001, pág. 111) “las técnicas dependen de la naturaleza del conocimiento disponible, de los requisitos o exigencias de precisión, así como de la inteligencia y la habilidad del investigador encargado de aplicar la técnica”.

De esta manera se entiende técnica de investigación al conjunto de procedimientos coherentes con el hecho estudiado y con los recursos disponibles, conducente a la generación de información pertinente para la investigación. En la siguiente tabla se muestra las técnicas utilizadas en la investigación.

Tabla 2. *Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.*

TÉCNICA	INSTRUMENTO
De investigación documental	<ul style="list-style-type: none"> • Libros de desempeño laboral. • Libros de resultados de calidad de servicio.
Fichaje	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de citas textuales, utilizadas fundamentalmente para la copia de secciones de los libros. • Fichas de paráfrasis, para expresar las opiniones de los investigadores respecto a los libros de desempeño laboral y calidad de servicio.
De investigación de campo	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de encuesta de desempeño laboral y calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

3.7.1. SISTEMATICIDAD DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Los cuestionarios de encuesta fueron elaborados utilizando la metodología de cinco puntos de Likert según la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

La elaboración del cuestionario tuvo los siguientes pasos:

1. Preparación de los ítems iniciales; se elaboran una serie de enunciados afirmativos el desempeño laboral sobre y la calidad de servicio, el número de enunciados para la primera variable es doce y once para la segunda variable.
2. Administración de los ítems a una muestra representativa de la población denominada prueba piloto.
3. Asignación de puntajes a los ítems; se le asigna un puntaje a cada ítem, a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.
4. Análisis y selección de los ítems; mediante la aplicación de pruebas estadísticas como el coeficiente alfa de cronbach, se seleccionan los datos ajustados al momento de efectuar la discriminación en cuestión, y se rechazan los que no cumplan con este requisito.

3.7.2. VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Concordando con Ander-Egg, (2011) es importante diferenciar entre validez interna y externa de los datos. La validez interna se refiere a la correspondencia de la información recopilada con las variables y sus dimensiones, que inicialmente fueron planteados en la investigación. La validez externa se refiere a que los resultados obtenidos mediante la encuesta sean generalizables a toda la población.

En ese sentido, para el instrumento de medición elaborado la validez se ha determinado mediante la opinión de tres expertos o jueces cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 3. *Análisis de informes de expertos para el instrumento de medición.*

INDICADOR	Calificación del Juez			Indicador	Decisión del indicador
	1	2	3		
Claridad	5	5	4	0,93	Aprobado
Objetividad	5	5	5	0,93	Aprobado
Actualidad	5	5	5	1,00	Aprobado
Organización	4	4	4	0,80	Aprobado
Suficiencia	4	4	5	0,87	Aprobado
Pertinencia	4	4	5	0,87	Aprobado
Consistencia	5	5	5	1,00	Aprobado
Coherencia	4	5	5	0,93	Aprobado
Metodología	5	5	4	0,93	Aprobado
Aplicación	4	4	5	0,87	Aprobado

Elaboración propia.

Para el cálculo del índice de acuerdo (IA) se usó la siguiente fórmula:

$$IA = \frac{N^{\circ} \text{ de acuerdos}}{N^{\circ} \text{ de acuerdos} + N^{\circ} \text{ de desacuerdos}}$$

Cada ítem se acepta en la dimensión si el valor del IA es mayor o igual a 0,60 (Meléndez, 2011, p. 26). El mismo Meléndez hace hincapié en que la validez determinada está referida a la llamada validez de contenido.

3.7.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para Carrasco, (2001) el concepto de confiabilidad tiene que ver con el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales. Además de las múltiples estadísticas que se utilizan, por la naturaleza de la investigación, para la determinación del índice de validez sea utilizado el coeficiente alfa de cronbach.

Como prueba piloto sea elegido un grupo de quince trabajadores de la municipalidad de Ascensión, luego de aplicar el instrumento sobre el grupo se determinó el índice de confiabilidad del instrumento con la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{S^2 - \sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Siendo:

K	Número de Ítems
S²	Varianza total
S²	Varianzas individuales

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left(\frac{61,695 - 14,943}{61,695} \right) = 0,83$$

De acuerdo con Meléndez (2011) el valor obtenido es mayor a 0,70 por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

Tabla 4. Estadística total elemento del instrumento de medición.

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	43,80	55,600	0,828
p2	43,00	52,286	0,800
p3	43,07	47,352	0,779
p4	43,60	48,686	0,790
p5	43,60	50,971	0,807
p6	43,67	59,381	0,849
p7	43,27	50,781	0,809
p8	43,73	51,067	0,797
p9	43,27	52,781	0,802
p10	43,33	50,524	0,797
p11	44,60	62,543	0,853
p12	43,93	49,924	0,836

Fuente: Software Estadístico.

En la tabla anterior podemos observar las estadísticas de contribución a la confiabilidad luego de que el ítem correspondiente es eliminado del instrumento deferido al desempeño laboral. La tabla nos muestran que en general la contribución de cada uno de los doce ítem es significativo pues al ser eliminado el ítem correspondiente no varía en forma significativa el coeficiente alfa general, por lo tanto el instrumento tienen consistencia.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Coordinación con el asesor del proyecto de Investigación.
- Se coordinó con los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ascensión.
- Se aplicó el instrumento los administradores pertenecientes a la muestra elegida.
- Se elaboró el respectivo modelo de datos y se procesó la información obtenida.
- Los resultados se presentaron en forma de tablas y gráficos.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se hizo de acuerdo a la estructura del instrumento de medición. Posteriormente se usó los elementos de la estadística descriptiva como son:

- Medidas de tendencia central: media, mediana, moda.
- Medidas de dispersión: desviación estándar y varianza.
- Tablas de frecuencia simple y doble entrada.
- Diagramas de barras y sectores.

Asimismo se han utilizado las técnicas de la estadística inferencial, que son:

- Prueba de correlación "r" de Pearson.
- Diagramas de dispersión.
- Modelo clásico de Pearson para la docimasia de las hipótesis formuladas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Considerando el diseño de la investigación, se ha procedido a realizar la medición de las dos variables en estudio con el correspondiente instrumento de medición en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015; a continuación se procedió a la recodificación de los datos para la variable de estudio referida al *desempeño laboral* y la *calidad de servicio*; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz distribuida en 27 filas y 12 casos para la primera variable y 11 casos para la segunda variable de estudio).

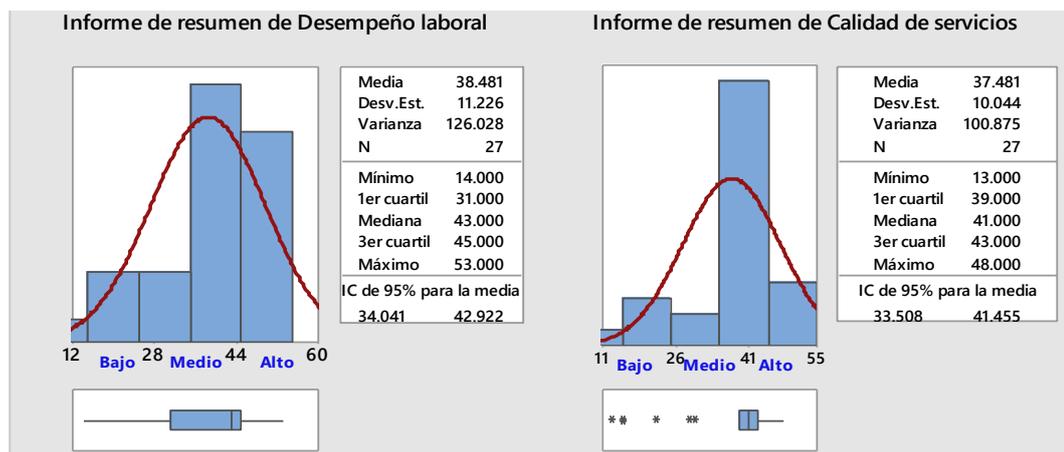
Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, mediana y moda, tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de correlación de variables "r" de Pearson a fin de determinar la relación entre las variables.

Para la codificación de las variables se ha tenido en cuenta las normas de construcción del instrumento de medición, es decir sus correspondientes rangos de tal manera que se han identificado los puntos intervalos de las categorías.

Finalmente es importante precisar, que para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS 23.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales), además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

4.1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Gráfico 3. Estadísticas de resumen del desempeño laboral a la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión.



Elaboración propia.

En el gráfico 3 se observa las estadísticas de resumen de las dos variables en estudio. Observamos que para la variable referida al desempeño laboral la media es 38,481 que dentro del rango de la variable está tipificada como media [29-44] asimismo la puntuación mínima es de 14 puntos y la máxima es 53 puntos, el valor de la mediana es de 43 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 11,226 y la varianza es 126,028 que representa la variabilidad de los datos; los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la verdadera media poblacional al 95% de confianza; el histograma nos muestran que efectivamente los datos están siguiendo una distribución normal por lo cual usaremos los elementos de la estadística paramétrica.

Observamos que para la variable referida a la calidad de servicios la media es 37,481 que dentro del rango de la variable está tipificada como alto [27-41] asimismo la puntuación mínima es de 13 puntos y la máxima es 48 puntos, el valor de la mediana es de 41 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 10,044 y la varianza es 100,044 que representa la variabilidad de los datos; los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la verdadera media poblacional al 95% de confianza; el

histograma nos muestran que efectivamente los datos están siguiendo una distribución normal por lo cual usaremos los elementos de la estadística paramétrica.

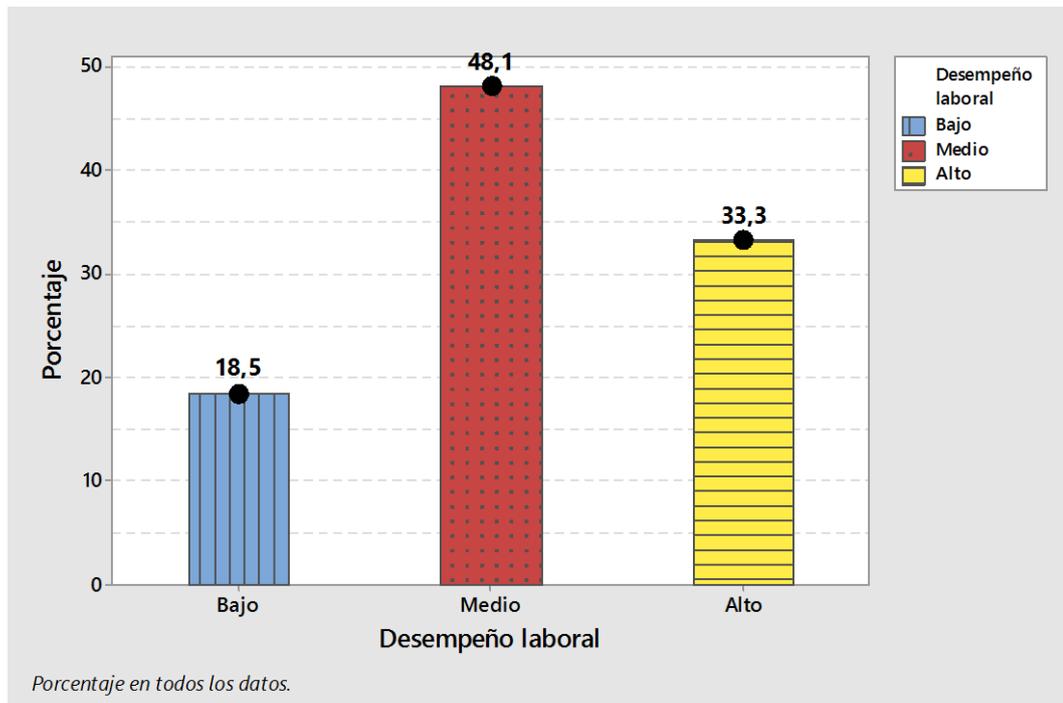
4.1.1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 5. Resultados del nivel de desempeño laboral en la municipalidad distrital de Ascensión.

Desempeño laboral	f	%
Bajo	5	18,5
Medio	13	48,1
Alto	9	33,3
Total	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 4. Diagrama del nivel de desempeño laboral en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla N° 5.

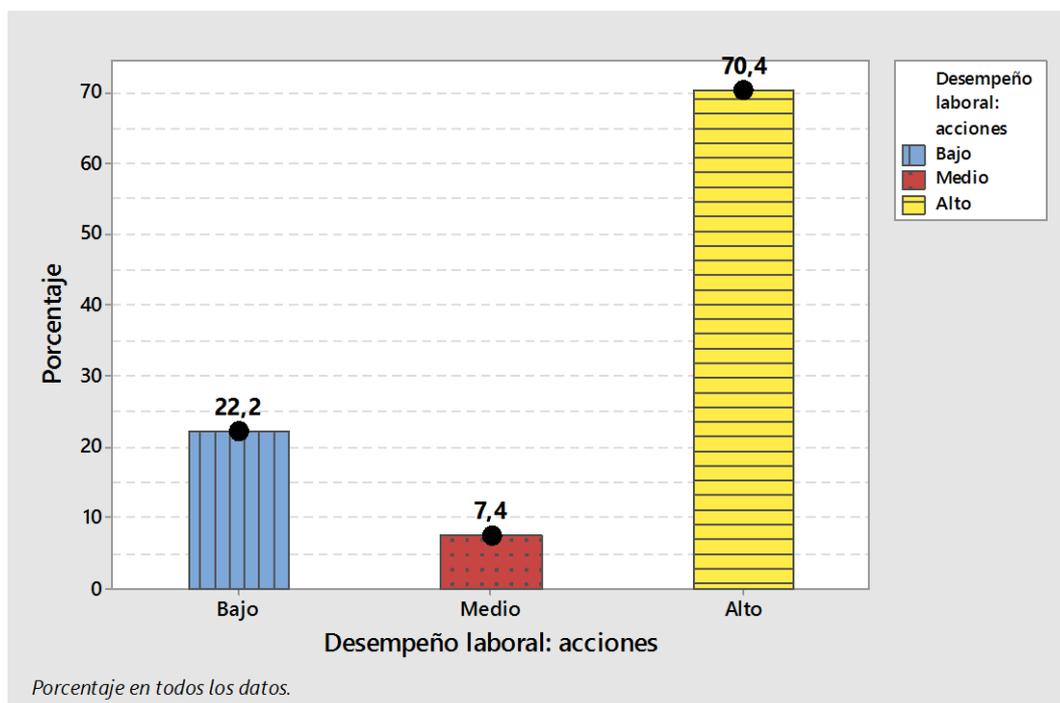
La tabla 5 muestra los resultados del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Ascensión, observamos que el 18,5% de los casos consideran que es bajo, el 48,1% de los casos consideran que el nivel es medio y el 33,3% de los casos que el nivel el alto. Evidentemente el nivel medio prevalece.

Tabla 6. Resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión acciones en la municipalidad distrital de Ascensión.

Desempeño laboral: acciones	f	%
Bajo	6	22,2
Medio	2	7,4
Alto	19	70,4
Total	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 5. Diagrama del nivel de desempeño laboral en su dimensión acciones en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla N° 6.

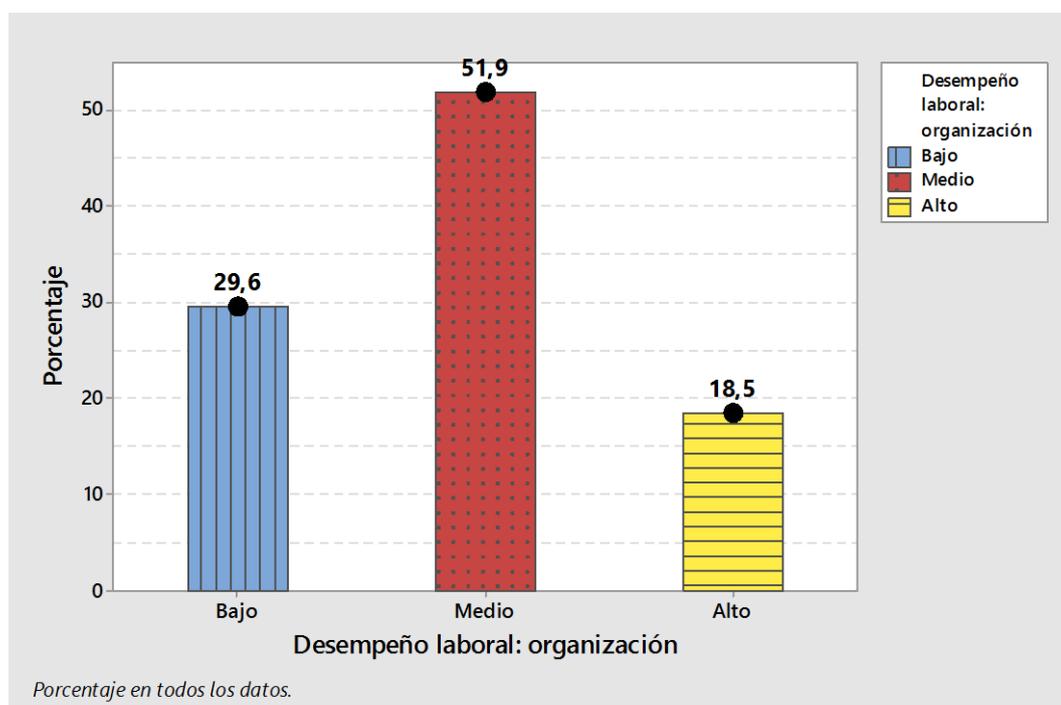
La tabla 6 muestra los resultados del desempeño laboral en su dimensión acciones en la municipalidad distrital de Ascensión, observamos que el 22,2% de los casos consideran que es bajo, el 7,4% de los casos consideran que el nivel es medio y el 70,4% de los casos que el nivel el alto. Evidentemente el nivel alto prevalece en la dimensión acciones.

Tabla 7. Resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión organización en la municipalidad distrital de Ascensión.

Desempeño laboral: organización	f	%
Bajo	8	29,6
Medio	14	51,9
Alto	5	18,5
Total	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 6. Diagrama del nivel de desempeño laboral en su dimensión organización en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla N° 7.

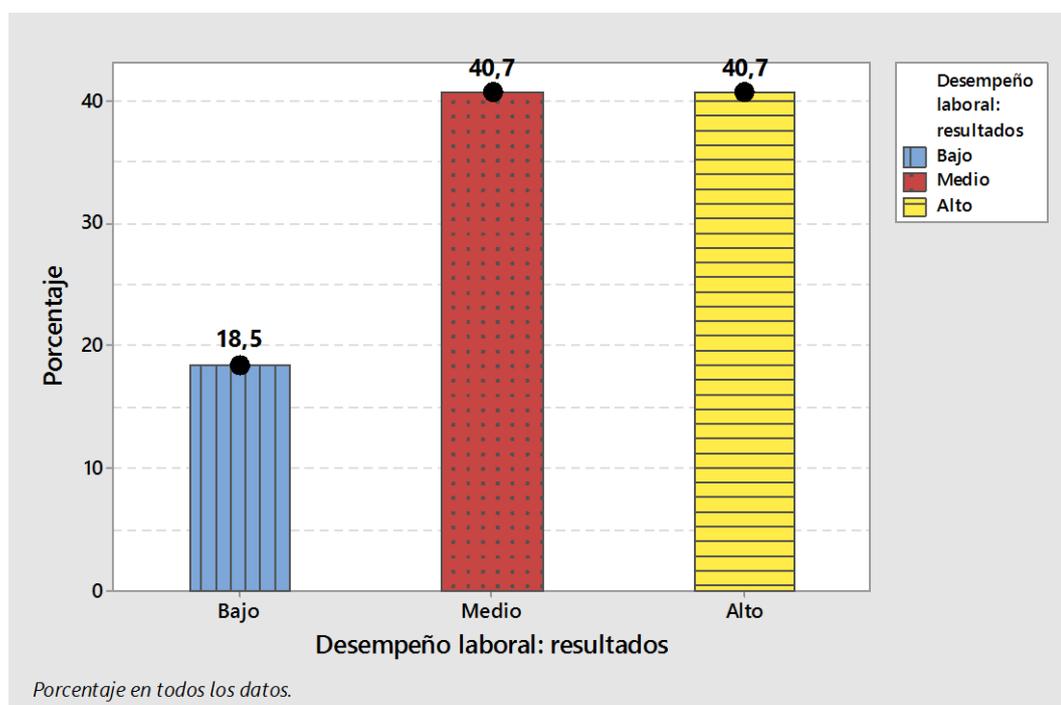
La tabla 7 muestra los resultados del desempeño laboral en su dimensión organización en la municipalidad distrital de Ascensión, observamos que el 29,6% de los casos consideran que es bajo, el 51,9% de los casos consideran que el nivel es medio y el 18,5% de los casos que el nivel el alto. Evidentemente el nivel medio prevalece en la dimensión organización.

Tabla 8. Resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión resultados en la municipalidad distrital de Ascensión.

Desempeño laboral: resultados	f	%
Bajo	5	18,5
Medio	11	40,7
Alto	11	40,7
Total	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 7. Diagrama del nivel de desempeño laboral en su dimensión acciones en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla 8.

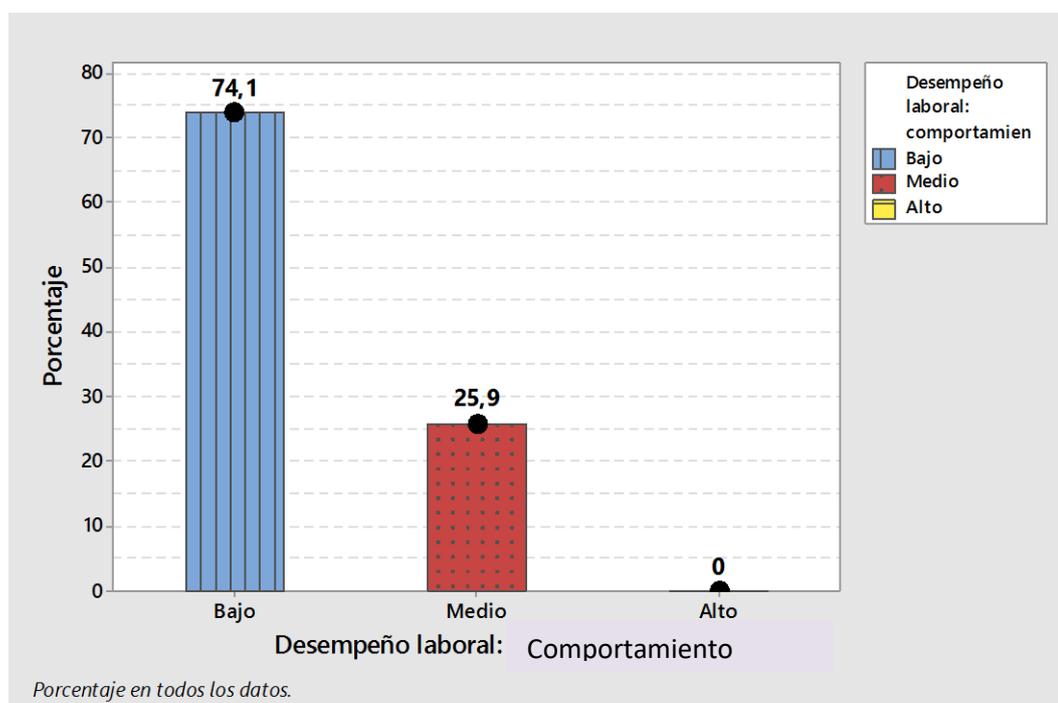
La tabla 8 muestra los resultados del desempeño laboral en su dimensión resultados en la municipalidad distrital de Ascensión, observamos que el 18,5% de los casos consideran que es bajo, el 40,7% de los casos consideran que el nivel es medio y el 40,7% de los casos que el nivel el alto. Evidentemente los niveles medio y alto prevalecen en la dimensión resultados.

Tabla 9. Resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión comportamiento en la municipalidad distrital de Ascensión.

Desempeño laboral: comportamiento	f	%
Bajo	20	74,1
Medio	7	25,9
Alto	-	-
Total	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 8. Diagrama del nivel de desempeño laboral en su dimensión comportamiento en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla N° 9.

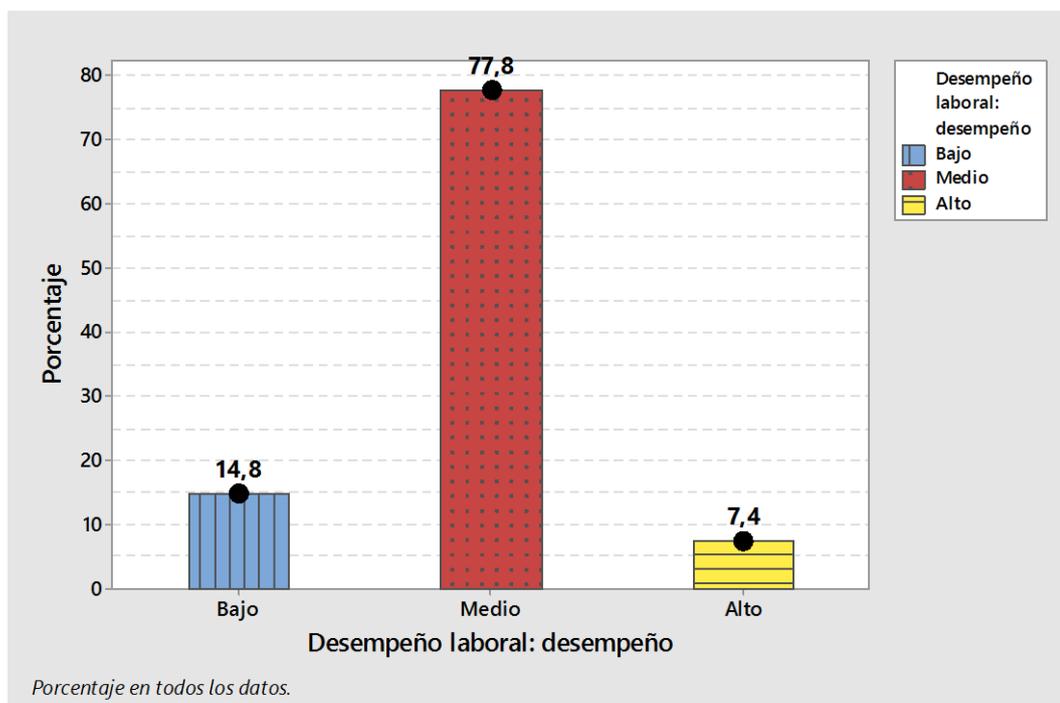
La tabla 9 muestra los resultados del desempeño laboral en su dimensión comportamiento en la municipalidad distrital de Ascensión, observamos que el 74,1% de los casos consideran que es bajo, el 25,9% de los casos consideran que el nivel es medio y el 0,0% de los casos que el nivel el alto. Evidentemente el nivel alto prevalece en la dimensión acciones.

Tabla 10. Resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión desempeño en la municipalidad distrital de Ascensión.

Desempeño laboral: desempeño	f	%
Bajo	4	14,8
Medio	21	77,8
Alto	2	7,4
Total	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 9. Diagrama del nivel de desempeño laboral en su dimensión desempeño en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla 10.

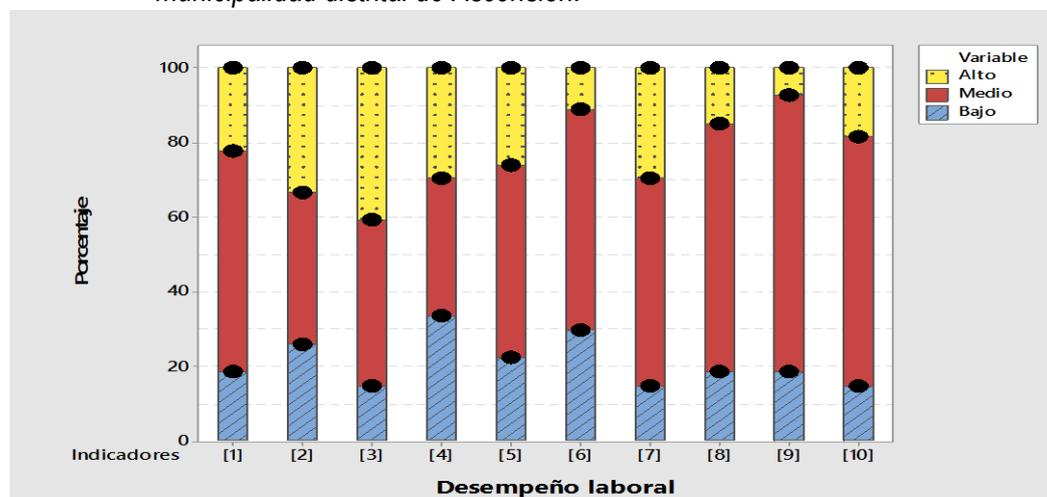
La tabla 10 muestra los resultados del desempeño laboral en su dimensión desempeño en la municipalidad distrital de Ascensión, observamos que el 14,8% de los casos consideran que es bajo, el 77,8% de los casos consideran que el nivel es medio y el 7,4% de los casos que el nivel el alto. Evidentemente el nivel medio prevalece en la dimensión acciones.

Tabla 11. Resultados de los indicadores del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Ascensión.

Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Puntualidad	5	18,5	16	59,3	6	22,2	27	100,0
[2] Talento humano	7	25,9	11	40,7	9	33,3	27	100,0
[3] Estrés laboral	4	14,8	12	44,4	11	40,7	27	100,0
[4] Trabajo individual	9	33,3	10	37,0	8	29,6	27	100,0
[5] Seguridad laboral	6	22,2	14	51,9	7	25,9	27	100,0
[6] Comunicación	8	29,6	16	59,3	3	11,1	27	100,0
[7] Satisfacción	4	14,8	15	55,6	8	29,6	27	100,0
[8] Autorrealización	5	18,5	18	66,7	4	14,8	27	100,0
[9] Aptitud	5	18,5	20	74,1	2	7,4	27	100,0
[10] Habilidad	4	14,8	18	66,7	5	18,5	27	100,0

Fuente: tabla 10.

Gráfico 10. Diagrama del nivel de desempeño laboral en su dimensión desempeño en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla 11.

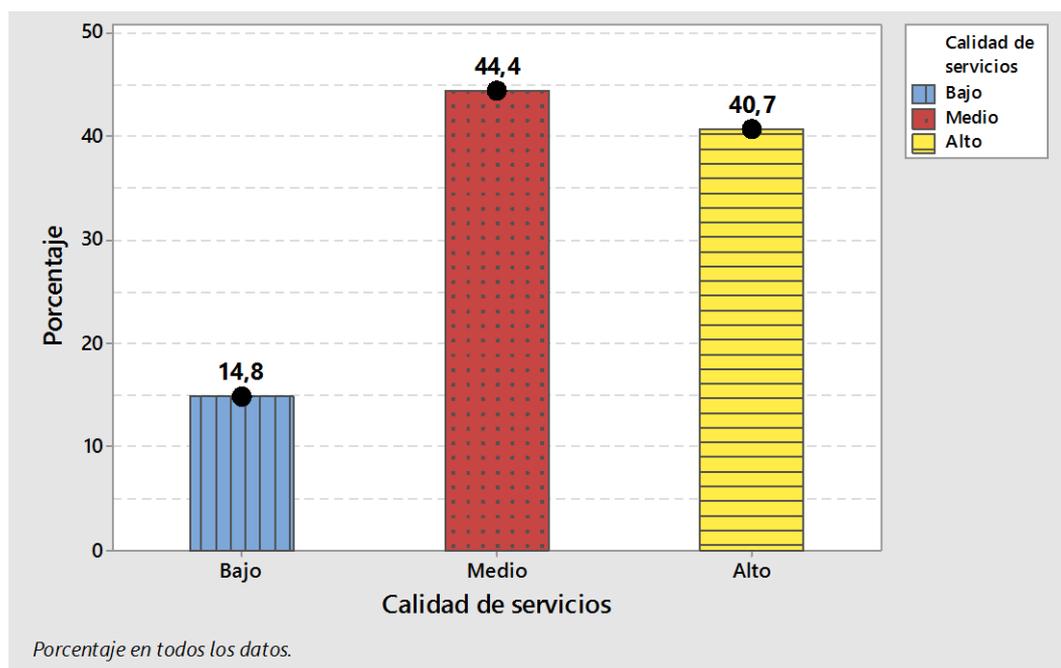
4.1.2. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 12. Resultados del nivel de la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Ascensión.

Calidad de servicios	f	%
Bajo	4	14,8
Medio	12	44,4
Alto	11	40,7
Total	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 11. Diagrama del nivel de la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla N° 12.

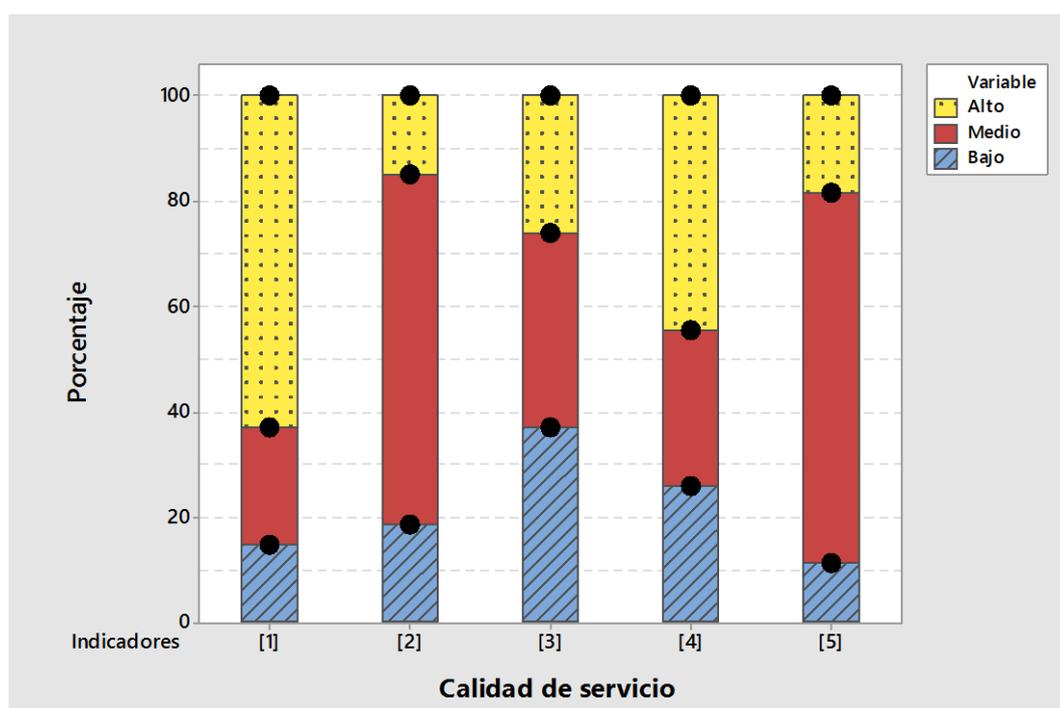
La tabla 12 muestra los resultados de la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Ascensión, observamos que el 14,8% de los casos consideran que es bajo, el 44,4% de los casos consideran que el nivel es medio y el 40,7% de los casos que el nivel el alto. Evidentemente el nivel medio prevalece en la calidad de servicios.

Tabla 13. Resultados de las dimensiones de la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Ascensión.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Confianza	4	14,8	6	22,2	17	63,0	27	100,0
[2] Empatía	5	18,5	18	66,7	4	14,8	27	100,0
[3] Elemento tangible	10	37,0	10	37,0	7	25,9	27	100,0
[4] Satisfacción laboral	7	25,9	8	29,6	12	44,4	27	100,0
[5] Responsabilidad	3	11,1	19	70,4	5	18,5	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 12. Diagrama de las dimensiones de la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: tabla N° 13.

La tabla 13 muestra los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio, para la dimensión de *confianza* observamos que el 14,8% (4) presentan un nivel bajo, el 22,2% (6) tiene un nivel medio y el 63,0% (17) tienen un nivel alto; para la dimensión *empatía* observamos que el 18,5% (5) presentan

un nivel bajo, el 66,7% (18) tiene un nivel medio y el 14,8% (4) tienen un nivel alto; para la dimensión *elemento tangible* observamos que el 37,0% (10) presentan un nivel bajo, el 37,0% (10) tiene un nivel medio y el 25,9% (7) tienen un nivel alto; para la dimensión *satisfacción laboral* observamos que el 25,9% (7) presentan un nivel bajo, el 29,6% (8) tiene un nivel medio y el 44,4% (12) tienen un nivel alto; para la dimensión *responsabilidad* observamos que el 11,1% (3) presentan un nivel bajo, el 70,1% (19) tiene un nivel medio y el 18,5% (5) tienen un nivel alto.

4.1.3. RESULTADOS DE LA RELACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS

Tabla 14. Resultados de la relación de la calidad de servicio y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Ascensión.

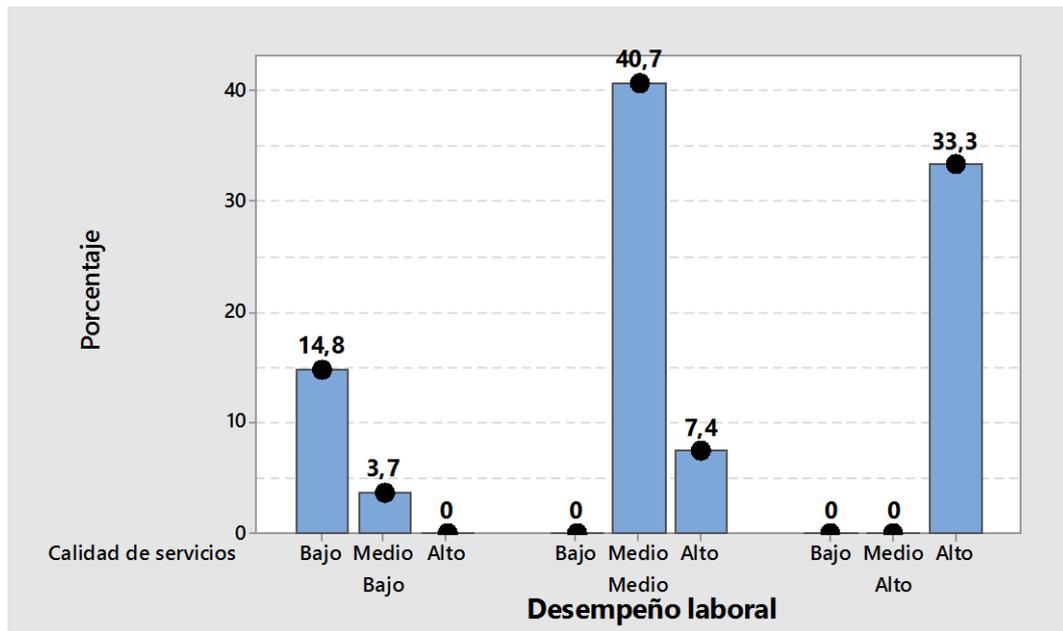
Calidad de Servicio	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	4	14,8	-	-	-	-	4	14,8
Medio	1	3,7	11	40,7	-	-	12	44,4
Alto	-	-	2	7,4	9	33,3	11	40,7
Total	5	18,5	13	48,1	9	33,3	27	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla 14 se puede observar los resultados de la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral, observamos que el 14,8% (4) de los casos presentan un nivel bajo de la calidad de servicio y un nivel bajo del desempeño laboral; 3,7% (1) de los casos presentan un nivel medio de la calidad de servicio y un nivel bajo del desempeño laboral; 40,7% (11) de los casos presentan un nivel medio de la calidad de servicio y un nivel medio del desempeño laboral; 7,4% (2) de los casos presentan un nivel alto de la calidad de servicio y un nivel medio del desempeño laboral; 33,3% (9) de los

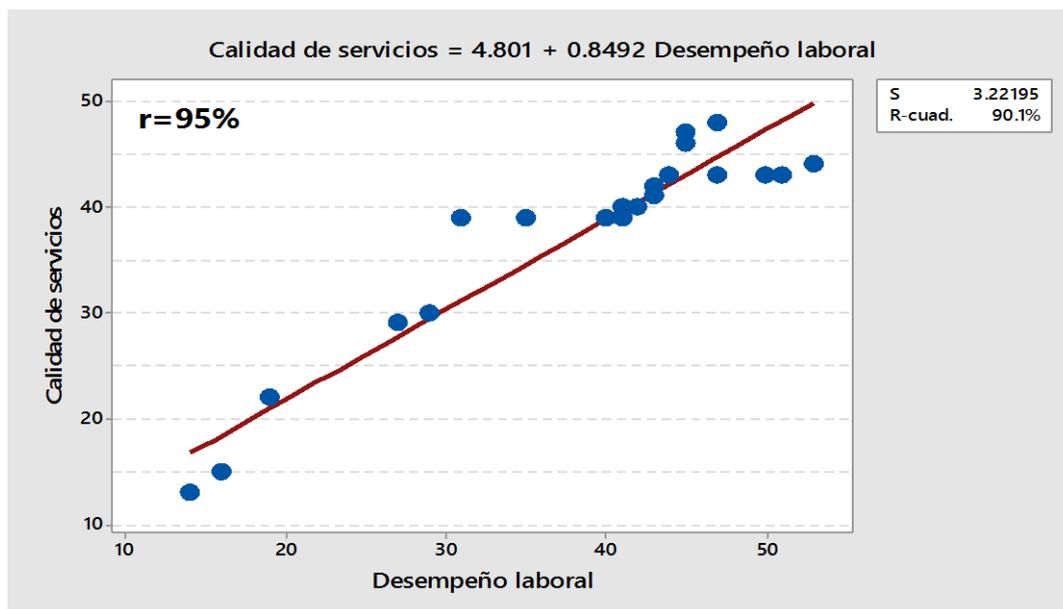
casos presentan un nivel alto de la calidad de servicio y un nivel alto del desempeño laboral.

Gráfico 13. Diagrama de la relación de la calidad de servicio y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: Instrumentos aplicados.

Gráfico 14. Diagrama de dispersión de la relación de la calidad de servicios y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Ascensión.



Fuente: base de datos.

Para determinar la intensidad de la relación entre las variables, utilizaremos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición para lo cual utilizaremos la estadística “r” de Pearson que la define como:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): La covarianza de las puntuaciones de ambas variables.

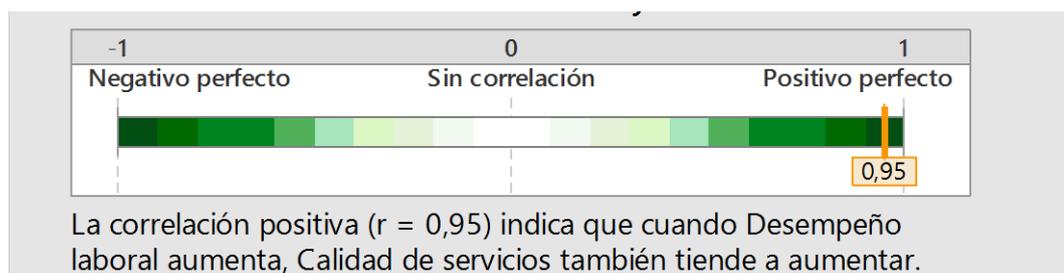
S_i: Las desviaciones estándar de las variables respectivas.

Así pues luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos los resultados que se muestran a continuación:

$$r = \frac{107,03}{\sqrt{126,03} \times \sqrt{100,88}} = 95\%$$

En el gráfico siguiente observamos la significancia de la relación obtenida, notamos que dicha correlación tienen a una correlación perfecta entre las variables.

Gráfico 15. Diagrama de la significancia de la correlación entre las variables.



Fuente: Software estadístico.

Del correspondiente diagrama de dispersión podemos conformar el hecho de que la relación entre las variables es positiva pues la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; al determinar el índice de la intensidad de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de 95% que dentro del dominio probabilístico se tipifica como *muy fuerte*.

Tabla 15. Intensidad de la correlación “r” de Pearson.

Correlación negativa perfecta:	-1
Correlación negativa muy fuerte:	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte:	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media:	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil:	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil:	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna:	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil:	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil:	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media:	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte:	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte:	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta:	+1

Fuente: Ritchel (2006).

4.2. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

Para prueba de significancia estadística de la correlación, usaremos el esquema clásico propuesto por Karl Pearson.

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

- **Nula (H₀)**

No existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del 2015.

$$\rho = 0$$

Siendo:

ρ : Correlación poblacional

- **Alternativa (H₁)**

Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del 2015.

$$\rho > 0$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α) Y NIVEL DE CONFIANZA (γ)

$$\alpha = 0,05 = 5\% \Rightarrow \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

La variable aleatoria (x) sigue una distribución “ t ” con 25 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

El valor crítico o tabulado “ Vt ” de la prueba para 25 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 1,708 (obtenido de las correspondientes tablas estadísticas).

d) CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (Vc) de la “ t ”:

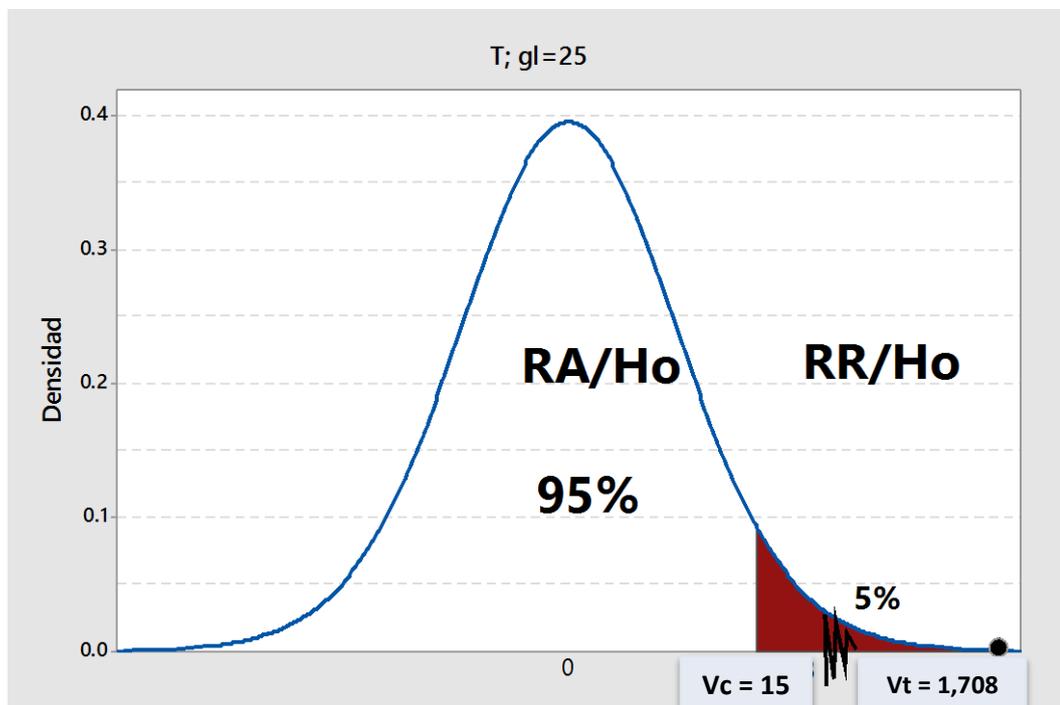
$$t = Vc = 0,95 \cdot \sqrt{\frac{27-2}{1-0,95^2}} = 15$$

e) TOMA DE DECISIÓN

El correspondiente valor calculado y el valor crítico de la misma lo tabulamos en la gráfica de la función “ t ”, de la cual podemos deducir que $Vc < Vt$ ($15 > 1,708$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del 2015 con un 95% de confianza.

GRÁFICO 16. Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis.



Fuente: Generado con el Software Estadístico.

Además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es $p = 0 < 0,05$ por lo que se confirma en rechazar la hipótesis nula, al mismo tiempo aceptar la hipótesis alterna. La cultura empresarial tiene una relación positiva y significativa con el desarrollo económico.

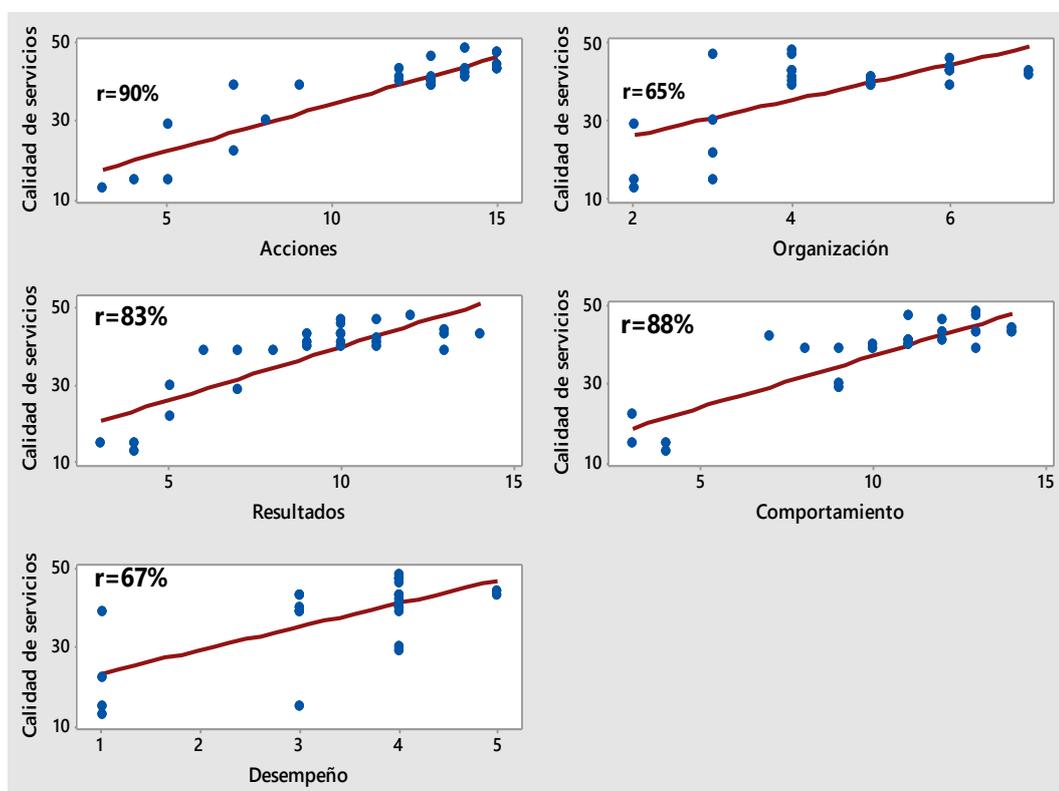
4.2.1. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 16. Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas.

Dimensiones del desempeño laboral	Estadísticas de la relación con Calidad de Servicio				
	r	t=Vc	n	p	Decisión
Acciones	90%	10,5	27	-	Rechaza Ho
Organización	65%	4,4	27	-	Rechaza Ho
Resultados	83%	7,6	27	-	Rechaza Ho
Comportamiento	88%	9,4	27	-	Rechaza Ho
Desempeño	67%	4,6	27	-	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico.

Gráfico 14. Diagrama de dispersión para la relación de las variables.



Fuente: Software estadístico.

Utilizando la misma metodología para la docimacia de la hipótesis general, se procederá a validar las hipótesis específicas de investigación, para lo cual en la tabla 16 se muestran los resultados sobre los cuales se validara. Notemos que todas las líneas tienen pendiente positiva.

a) PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H_0):**

No existe una relación directa y significativa entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

- **Hipótesis Alterna (H_1):**

Existe una relación directa y significativa entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

DISCUSIÓN

De la tabla 15 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=90\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p=0,00 < 0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación directa y significativa entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015 con un nivel de confianza del 95%.

b) PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H_0):**

No existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

- **Hipótesis Alterna (H_1):**

Existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

DISCUSIÓN

De la tabla 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=65\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p=0,00 < 0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de

Ascensión – Huancavelica del año 2015 con un nivel de confianza del 95%.

c) PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H_0):**

No existe una relación directa y significativa entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

- **Hipótesis Alterna (H_1):**

Existe una relación directa y significativa entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

DISCUSIÓN

De la tabla 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es $r=83\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p.=0,00<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación directa y significativa entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015 con un nivel de confianza del 95%.

d) PRUEBA DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H_0):**

No existe una relación directa y significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

Existe una relación directa y significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

DISCUSIÓN

De la tabla 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es r=88% la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p=0,00 < 0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación directa y significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015 con un nivel de confianza del 95%.

e) PRUEBA DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H₀):**

No existe una relación directa y significativa entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

Existe una relación directa y significativa entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión –Huancavelica del año 2015.

DISCUSIÓN

De la tabla 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es r=67% la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p=0,00 < 0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación directa y significativa entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015 con un nivel de confianza del 95%.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como podemos deducir resultados de la investigación ponen en evidencia la presencia de una relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Ascensión periodo 2015.

La validez de los resultados se justifica por los resultados de la opinión de los jueces que han dado como correcto el grupo de ítems del instrumento de medición, es decir el instrumento utilizado realmente están midiendo lo que se pretende medir que se resumen en la llamada validez de contenido (Cordova, 2001).

De la misma manera al referirnos a la confiabilidad del instrumento se ha deducido que el nivel alcanzado es del 83% que significa que si aplicamos repetidamente el instrumento en la muestra de estudio, entonces hasta el 83% de los casos obtendremos los mismos resultados en la municipalidad distrital de Ascensión (Cordova, 2001).

En cuanto a la validez de la relación general hallada para el desempeño económico y la calidad de servicios se ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

- **Cantidad de datos.-** El tamaño de su muestra ($n = 27$) es lo suficientemente necesario como para proveer una estimación precisa de la fuerza de la relación entre las variables.
- **Datos atípicos.-** Puesto que los datos poco comunes pueden tener una influencia fuerte en los resultados, en el diagrama de dispersión no se identifica la presencia de casos atípicos para el desempeño laboral y solo cuatro casos atípicos para la calidad de servicios.
- **Normalidad.-** Debido a que los histogramas tienen la forma de la campana de gauss, la normalidad no representa un problema.

- **El modelo de predicción.**- El Informe de selección de modelo muestra un modelo idóneo y eficiente para realizar predicciones. Además en la gráfica de dispersión de la relación general se observe que los casos cubren adecuadamente el rango de valores de las dos variables.

Dicho modelo de predicción es:

$$\text{Calidad de servicio} = 4,801 + 0,8492 * \text{Desempeño laboral.}$$

Además su estadística de bondad de ajuste $R^2=90,1\%$ implica que cualquier predicción tienen un nivel de certeza del 90,1% o que el modelo de regresión lineal explica hasta el 90,1% de la variación de una variable desempeño laboral.

De esta manera, en general se ha identificado la presencia de una relación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicios, la intensidad de la relación hallada es $r=95\%$ que se tipifica como *muy fuerte*, la prueba de hipótesis resulta muy significativa con lo cual se cumple el primer objetivo planteado en la investigación.

Las relaciones obtenidas para el cumplimiento de los objetivos específicos, nos muestran que la tendencia es similar a la relación general, pues la relación para la dimensión *acciones* es del 90%, para la dimensión *organización* es del 65%, para la dimensión *resultados* es de 83%, para la dimensión *comportamiento* es del 88% y para la dimensión *desempeño* es del 67%; todas ellas son positivas y su contraste de significancia es $p=0,0$ por lo que decimos que es significativa.

En general se ha corroborado que el 14,8% de los casos analizados consideran que la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión es baja, en el 44,4% consideran que es medio y en el 40,7% de casos consideran que es alto; asimismo el 18,5% considera que el desempeño laboral es bajo, el 48,1% consideran que es medio y el 33,3% de casos consideran que es alto.

Los resultados de esta investigación al confrontarlos con los obtenidos por Latorre (2011) reflejan que las organizaciones muestran su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento. Asimismo la

reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de relaciones humanas orientadas al compromiso en el desempeño.

Con Marroquín y Pérez (2011) se destaca que el clima organizacional del personal de las organizaciones se favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas si su desempeño laboral también es productiva.

En Vargas (2011) pone en relieve la presencia de variables externas como el estrés laboral, así como los nuevos retos que suscita en las organizaciones la calidad de servicio que es aplicado a los clientes.

CONCLUSIONES

1. La evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ que se tipifica como *muy fuerte* que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. La calidad de servicio es baja en un 14,8%, media en un 44,4% de casos y alta en un 40,7% de casos. En cuanto al desempeño laboral, el 18,5% es baja, el 48,1% de casos el media y el 33,3% de casos es alto.
2. Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión *acciones* se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=90\%$ que se tipifica como *muy fuerte* que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión *acciones* es bajo en un 22,2%, medio en un 7,4% de casos y alto en un 70,4% de casos.
3. Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión *organización* se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=65\%$ que se tipifica como *media* que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión *organización* es bajo en un 29,6%, medio en un 51,9% de casos y alto en un 18,5% de casos.
4. Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión *resultados* se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=83\%$ que se tipifica como *fuerte* que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión *resultados* es bajo en un 18,5%, medio en un 40,7% de casos y alto en un 40,7% de casos.

5. Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión *comportamiento* se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=88\%$ que se tipifica como *fuerte* que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión acciones es bajo en un 74,1%, medio en un 25,9% de casos y alto en un 0,0% de casos.
6. Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión *desempeño* se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=67\%$ que se tipifica como *media* que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión *desempeño* es bajo en un 14,8%, medio en un 77,8% de casos y alto en un 7,4% de casos.

RECOMENDACIONES

1. A la municipalidad distrital de Ascensión, realizar actividades de capacitación y sensibilización al personal, a fin de reevaluar los conceptos de calidad de servicio y desempeño laboral para así poder obtener una buena satisfacción laboral por parte de los trabajadores y una buena atención al usuario.
2. A la municipalidad distrital de Ascensión, a fin de realizar acciones presupuestarias para mejorar la calidad de servicio en la organización, con el fin de desarrollar el distrito de Ascensión.
3. A la municipalidad distrital de Ascensión, organizarse bien para dar resultados positivos de una meta común respecto a la calidad de servicio.
4. A la municipalidad distrital de Ascensión, tratando de hacer una inversión más grande de la que se está haciendo para obtener buenos resultados como: mejorar las instalaciones, capacitar a los trabajadores e implementarlos con equipamiento actualizado para una mayor seguridad.
5. A la municipalidad distrital de Ascensión, brindar un buen servicio a todo y cada uno de los clientes, no deben tener prejuicios con algún usuario, pues no existen los usuarios pequeños a todos se les trata por igual, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución y las recomendaciones que puedan dar nuestros usuarios a amigos y familiares.
6. A la municipalidad distrital de Ascensión, implementar mejores estrategias para lograr un buen desempeño de los trabajadores, en donde que ellos se sientan cómodos en su trabajo y esto haciendo que la institución tendrá que mejorar su servicio hacia el usuario, para asegurar la gran cantidad de usuarios satisfechos con el servicio que se brinda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio*. Buenos Aires: Argentina.
- Aliaga. (1999). *Estadística Interactiva*. Mexico D.F.: Prentice Hall.
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar*. Buenos Aires: Brujas.
- Anónimo. (2003). *Manual de la evaluación del desempeño*. Bogotá, Colombia.
- Anonimo. (s/f). *Organización de la empresa*.
- Armas. (2012). *La calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de sanogoran*. Trujillo - Perú.
- Armas. (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanogorán - 2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Tamaulipas.
- Balart, M. (s.f.). *Claves del poder personal*. Ed. Agana.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Pearson.
- Bunge, M. (2002). *La investigación científica*. Mexico D.F.: Mcgraw Hill.
- Caballero, A. (2003). *Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela de nivel medio*. México D.F.
- Caballero, K. (2002). *Satisfacción*. Canadá
- Callomamani. (2013). *La Supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Campbell, H., & Stanley, P. (1966). *Diseños experimentales*. Mexico D.F.: El Universitario.
- Candela, R. (2008). *Organización*. Lima. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/organizacion/organizacion.pdf>
- Carrasco, S. (2001). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción de los trabajadores de los directivos de las escuelas secundarias públicas*. Bahía- Brasil.
- Chiang, M. (2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*. (Vol. 19 (2)). Chile: ed. caso de empresa retail.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano* (Ed. 8 ed.). Bogota , Colombia: Ed. Mc Graw-Hill.
- Consultoria y desarrollo de recursos humanos. (s/f). *Generando confianza en el ámbito laboral*. Ed. kp - group.
- Cordova, I. (2001). *Estadística Aplicada a la Investigación*. Lima: San Marcos.
- Coz, A. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Cristobal, J. (2006). *Manual de indicadores de desempeño en el sector público*. República Dominicana.
- E., B. P. (2005). *Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral*. Santiago.
- Fernández, A. (s/f). *Calidad en las empresas de servicio*. Ed. Instituto de fomento Regional.
- G., S. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana*. Lima.
- Garavito, C. (2007). *Responsabilidad social empresarial y mercado de trabajo*. Obtenido de <http://www.pucp.edu.pe/economía/pdf/DDD258.pdf>.
- Goleman, D. (s.f.). Obtenido de encuesta.com,yoinflujo,danielgoleman.info.
- Guillermo, M. (2012). *Liderazgo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundarias de la Ugel de concepción*. Concepción.
- Hernández, M. (s/f). *La confianza en las organizaciones una experiencia*. México: Ed. Great to. work.
- J., G. (s/f). *Las nuevas teorías organizacionales*. Obtenido de <http://uaim.edu.mx/web-carreras/carreras/TURISMO2012/TRIM-04/NUEVASTEORIASORG.pdf>

- Kerlinger, F. (2008). *Investigación del comportamiento*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- L., B. (1997). *El clima de trabajo en organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Ed. Trillas .
- Latorre. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Lovelock, C. Y. (2009). *Marketing de servicio personal, tecnología y estrategia*. (sexta edición ed.). Mexico: Ed. Associate director, manufacturing; yinnie scelta.
- Marroquin, & Pérez. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño en los trabajadores de Burger King*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Melendez, W. (2011). *Técnicas de Investigación Cuantitativa*. Lima: CREA.
- Mendez, R. (2001). *Investigación: Fundamentos y metodología*. Mexico D.F.: Pearson.
- Obando, R. (2007). *Bienes tangibles*. Perú.
- Pérez, A. (2009). *Propuesta de un sistema para la evolución del desempeño laboral en una empresa manufacturera*. Mexico.
- Perez, M. y. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. Guatemala.
- Perez. (2009). *Propuesta de un sistema para la evolución del desempeño laboral en una empresa manufacturera*. Mexico D.F.: Universitaria.
- Prieto. (Abril de 2011). *Empatía, asertividad y comunicación. Innovación y experiencias educativas*. pag. 1.
- Quintana. (2013). *Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho*. Huamanga: Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga.
- Quispe, & Tito. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la oficina departamental de estadística e informática - Huancavelica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

- R., D. (2012). *Comportamiento organizacional*. Estados Unidos : Ed. gran Bretaña.
- Rodríguez. (2006). *Introducción a la Administración con enfoque de sistema*. Valencia .
- Ruiz, R. (2012). *Haciendo tangible los servicios*. Obtenido de <http://definicion.de/tangible/#ixzz3ZDI9xJ00>
- Sanchez, C. (1998). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Lumbreras.
- Sierra, R. (2000). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Soriano. (2010). *La calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de transporte terrestre interprovincial en la ciudad de Huancavelica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Soriano. (2010). *La calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de transporte terrestre interprovincial en la ciudad de Huancavelica*. Perú.
- Soto. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica, periodo 2012*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Tari. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Ed. Publicaciones Universidad de Alicante .
- Terrones, A. (1995). *La tesis universitaria*. Lima: Mantaro.
- Tito, Q. y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la oficina departamental de estadística e informática de Huancavelica*. Perú.
- Vargas. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Vargas. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Yauli*. Perú.
- Zamora, M. (2006). *Estadística descriptiva*. Lima: San Marc

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN –HUANCVELICA 2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO – NIVEL – DISEÑO - VARIABLE	POBLACIÓN – MUESTRA	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015? • ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015? • ¿Cuál es la relación que existe entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015? • ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015? • ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015? 	<p>GENERAL Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión -Huancavelica del año 2015. • Determinar la relación que existe entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión -Huancavelica del año 2015. • Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión -Huancavelica del año 2015. • Determinar la relación que existe entre los resultados y la calidad de servicio y del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión -Huancavelica del año 2015. • Determinar la relación que existe entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión -Huancavelica del año 2015. 	<p>INVESTIGACIÓN Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del 2015.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Huancavelica del año 2015. • Existe una relación directa y significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Huancavelica del año 2015. • Existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio y del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Huancavelica del año 2015. • Existe una relación directa y significativa entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Huancavelica del año 2015. • Existe una relación directa y significativa entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Huancavelica del año 2015. 	<p>TIPO Aplicado.</p> <p>NIVEL: Correlacional.</p> <p>DISEÑO: Descriptivo Correlacional .</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libros. • Ficha. • Cuestionario de encuesta. <p>VARIABLES</p> <p>Variable 1 Desempeño laboral.</p> <p>Variable 2 Calidad de servicio.</p>	<p>POBLACIÓN 27 trabajadores del al Municipalidad Distrital de Ascensión.</p> <p>MUESTRA: 27 trabajadores.</p> <p>MUESTREO Intencional.</p>	<p>GENERAL: Científico</p> <p>ESPECÍFICOS: Inductivo Deductivo Hipotético - deductivo Analítico - sintético</p> <p>TÉCNICAS: Investigación documental. Fichaje. Investigación de campo.</p>

BASE DE DATOS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

N	Acciones		Organización		Resultados		Comportamiento		Desempeño		Desem_Laboral	
1	15	Alto	4	Medio	10	Alto	14	Bajo	4	Medio	47	Alto
2	14	Alto	4	Alto	14	Alto	14	Bajo	5	Alto	51	Alto
3	13	Alto	6	Bajo	6	Alto	13	Medio	3	Medio	41	Medio
4	13	Alto	5	Medio	11	Medio	10	Bajo	3	Medio	42	Medio
5	5	Bajo	2	Bajo	3	Bajo	3	Bajo	3	Medio	16	Bajo
6	7	Bajo	3	Bajo	5	Bajo	3	Bajo	1	Bajo	19	Bajo
7	5	Bajo	2	Bajo	7	Medio	9	Bajo	4	Medio	27	Bajo
8	13	Alto	5	Medio	9	Alto	12	Bajo	4	Medio	43	Medio
9	14	Alto	4	Medio	10	Medio	11	Bajo	4	Medio	43	Medio
10	15	Alto	6	Medio	9	Alto	13	Medio	4	Medio	47	Alto
11	12	Alto	4	Medio	10	Medio	11	Bajo	4	Medio	41	Medio
12	8	Medio	3	Bajo	5	Medio	9	Bajo	4	Medio	29	Medio
13	15	Alto	6	Alto	13	Alto	14	Medio	5	Alto	53	Alto
14	13	Alto	6	Medio	10	Alto	12	Medio	4	Medio	45	Alto
15	12	Alto	5	Medio	11	Medio	11	Bajo	4	Medio	43	Medio
16	13	Alto	5	Medio	9	Medio	11	Bajo	4	Medio	42	Medio
17	4	Bajo	3	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	1	Bajo	16	Bajo
18	12	Alto	7	Medio	10	Alto	12	Medio	3	Medio	44	Medio
19	3	Bajo	2	Bajo	4	Bajo	4	Bajo	1	Bajo	14	Bajo
20	7	Bajo	4	Medio	8	Medio	9	Bajo	3	Medio	31	Medio
21	9	Medio	5	Bajo	7	Medio	10	Bajo	4	Medio	35	Medio
22	15	Alto	6	Alto	13	Alto	13	Medio	3	Medio	50	Alto
23	14	Alto	7	Medio	11	Bajo	7	Medio	4	Medio	43	Medio
24	15	Alto	4	Medio	11	Medio	11	Bajo	4	Medio	45	Alto
25	15	Alto	3	Medio	10	Alto	13	Bajo	4	Medio	45	Alto
26	13	Alto	5	Alto	13	Medio	8	Bajo	1	Bajo	40	Medio
27	14	Alto	4	Alto	12	Alto	13	Bajo	4	Medio	47	Alto

BASE DE DATOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS

N	Confianza		Empatia		Elem_tang		Sat_laboral		Responsabilidad		Calidad_serv	
1	8	Alto	13	Medio	8	Alto	4	Alto	10	Medio	43	Alto
2	7	Alto	14	Medio	8	Medio	4	Alto	10	Medio	43	Alto
3	5	Alto	13	Medio	7	Bajo	4	Medio	10	Medio	39	Medio
4	6	Alto	14	Medio	7	Medio	3	Medio	10	Medio	40	Medio
5	2	Bajo	3	Bajo	4	Bajo	1	Bajo	5	Bajo	15	Bajo
6	3	Bajo	6	Bajo	4	Bajo	3	Bajo	6	Medio	22	Bajo
7	4	Medio	8	Medio	4	Bajo	4	Bajo	9	Medio	29	Medio
8	6	Alto	13	Medio	7	Medio	5	Medio	10	Alto	41	Medio
9	6	Alto	14	Alto	5	Medio	4	Bajo	12	Medio	41	Medio
10	6	Alto	15	Medio	7	Medio	4	Medio	11	Medio	43	Alto
11	5	Alto	14	Medio	8	Bajo	4	Alto	9	Medio	40	Medio
12	5	Medio	9	Bajo	6	Bajo	3	Medio	7	Medio	30	Medio
13	7	Alto	15	Medio	9	Medio	5	Alto	8	Alto	44	Alto
14	9	Alto	14	Medio	8	Alto	4	Alto	11	Medio	46	Alto
15	6	Alto	12	Medio	9	Medio	4	Alto	10	Medio	41	Medio
16	9	Medio	10	Alto	5	Alto	3	Bajo	13	Medio	40	Medio
17	3	Bajo	3	Bajo	2	Bajo	1	Bajo	6	Bajo	15	Bajo
18	7	Alto	14	Medio	8	Medio	4	Alto	10	Medio	43	Alto
19	2	Bajo	3	Bajo	3	Bajo	1	Bajo	4	Bajo	13	Bajo
20	5	Alto	13	Medio	7	Bajo	3	Medio	11	Medio	39	Medio
21	8	Medio	11	Medio	7	Alto	3	Medio	10	Medio	39	Medio
22	7	Medio	11	Alto	8	Medio	5	Alto	12	Alto	43	Alto
23	6	Alto	13	Medio	9	Medio	4	Alto	10	Medio	42	Alto
24	8	Alto	14	Medio	10	Alto	5	Alto	10	Alto	47	Alto
25	10	Medio	11	Alto	9	Alto	3	Alto	14	Medio	47	Alto
26	5	Alto	14	Medio	7	Bajo	4	Medio	9	Medio	39	Medio
27	9	Alto	14	Medio	9	Alto	5	Alto	11	Alto	48	Alto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez : QUINONES VALLADOLID Lino Andrés
- 1.2. Grado Académico / mención : Licenciado en Administración
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : 19928735 - 999535502
- 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente de la UNH.
- 1.5. Autor del instrumento(s) : Yisela M. HUARACA MENDOZA - Rocío N. ORE HACHUZA
- 1.6. Lugar y fecha : Huancavelica 21 - 7 - 2015

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
		-	-	-	5

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez

$$= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{(4 \times 5) + (5 \times 5)}{50} = \frac{45}{50} = 0.90$$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....


 Firma del Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez : Corhuaraca Cusipuma, José.
- 1.2. Grado Académico / mención : Magister / Ingeniería de Proyectos
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : 23248604 / 96799820
- 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente - Universidad Nacional de Huancavelica
- 1.5. Autor del instrumento(s) : _____
- 1.6. Lugar y fecha : Huancavelica 05/08/2015

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					✓
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
		—	—	—	4

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez

$$= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0.92}{1.00}$$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

Se puede aplicar el instrumento.


 CP José Corhuaraca Cusipuma
 MAT. 08-2412
 Firma del Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez : Alberto Vergara Ames
- 1.2. Grado Académico / mención : Maestro en investigación y D.S.
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : 09931243
- 1.4. Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional de Huancavelica
- 1.5. Autor del instrumento(s) : Huancavelica, 13/ agosto del 2015.
- 1.6. Lugar y fecha

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		E	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					✓
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
		—	—	—	3

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez

$$= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0.94}{1} = 0.94$$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....

.....

Alberto Vergara Ames

Firma del Juez



CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

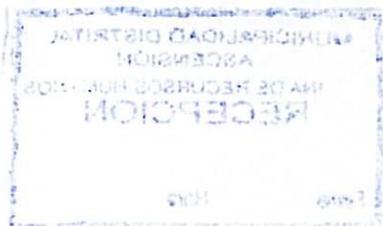
Grado instrucción	Estado civil		Edad		Sexo		Fecha
Secundaria	Soltero (a)	Casado (a)	Rangos		F	M	
Superior técnico	Convivient	Viudo (a)	(18 - 19)	(20 - 44)			
			(45 - 49)	(50 - 59)			
			(60 - 79)	(80 A mas)			
Superior universitario	Divorciado (a)	Condición de atención					
		SEGURO (SIS)	PARTICULAR				

INSTRUCCIONES: A continuación, les presentamos varias proposiciones, les solicitamos que frente a ello expresa su opinión personal considerando que no existe respuestas correctas ni incorrectas, marcando, marcando con una (x) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

EL DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión / ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Acciones					
¿Practica Usted la puntualidad en su centro de trabajo?					
¿Considera importante la calidad humana dentro de la institución?					
Me siento motivado y con ganas de realizar mi trabajo.					
Dimensión: Comportamiento					
¿Tiene problemas en su trabajo por no poder satisfacer las demandas de los usuarios?					
¿Con que frecuencia recibe charlas sobre estrés laboral?					
Dimensión: Organización					
¿Considera Usted que la comunicación es fluida en su centro de trabajo?					
¿Promueve Usted, el clima organizacional en su trabajo?					
Mi trabajo me permite tener tiempo para estar con mi familia y amigos.					
Dimensión: resultados					
¿Se siente satisfecho en su trabajo?					
¿su trabajo, le brindan oportunidad para formarse personal y profesionalmente?					
¿Usted, confía en sus compañeros de trabajo?					
Dimensión: Desempeño					
¿Cree Usted que las labores que realizan sus trabajadores son eficientes?					
LA CALIDAD DE SERVICIO					
Dimensión: Elementos tangibles					
¿Los recursos materiales solicitados, llegan oportunamente?					
Mi ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.					
Dimensión: Confianza.					
¿Cree Usted que la honestidad es importante en su centro de trabajo?					
¿Con que frecuencia Usted, se siente seguro de sí mismo?					
Suelo contar con el apoyo de mi equipo y mis compañeros de trabajo.					
Dimensión: satisfacción laboral					
Suelo trabajar en equipo.					
La organización es buena en su institución.					
Dimensión: Responsabilidad					
¿Usted, Practica los valores morales ante la sociedad?					
Dimensión: Empatía					
Mi estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.					
¿Con que frecuencia practica la solidaridad con los demás?					
¿Participa Usted, en las actividades culturales, deportivas etc. Que organiza su Institución?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR UNA ENCUESTA.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN - HUANCAVELICA

S.D.

Rocio Nery Ore Machuca, identificado con DNI N° 47372615, domiciliada en la Av. 28 de abril S/N Barrio de san Cristóbal de la Provincia y Región de Huancavelica, Bachiller en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Huancavelica, ante Ud. Me presento respetuosamente y expongo.

Que, siendo indispensable validar los datos del trabajo de investigación realizada en esta Institución, intitulada: "EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN - HUANCAVELICA 2015, me dirijo ante usted y recorro a su digno despacho, a fin de solicitarle la autorización correspondiente para realizar la encuesta del proyecto de investigación mencionada.

POR LO EXPUESTO:

Pedimos a usted Señor Alcalde se sirva atender la solicitud por ser de justicia.

Huancavelica, 16 de Diciembre del 2015

ROCIO NERY ORE MACHUCA
D.N.I. N° 47372615





Municipalidad Distrital de Ascension

**LA OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ASCENSION, SUSCRIBE EL
PRESENTE:**

CONSTANCIA

Que, la Srta. Rocio Nery Ore Machuca y la Srta. Yisela Monica Huaraca Mendoza, realizaron la aplicacion de la encuesta del trabajo de Investigacion Titulada: "EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSION - 2015", el dia 22 de Diciembre del 2015".

Se expide la presente constancia, a los interesados para los fines que estime por conveniente.

Ascension, 31 de diciembre del 2015.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL ASCENSION
HUANCVELICA
Wilson Wümer Ballazar Saenz
Wilson Wümer Ballazar Saenz
(e) OFICINA DE GESTION DE RR.HH.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



SECRETARIA DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA DEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
HUANCVELICA

RESOLUCIÓN N° 0355-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 26 de Mayo del 2016

VISTO:
Mg. Alejandro Rosendo Quispe Castro
SECRETARIO GENERAL

09 AGO 2016

Hoja de Trámite N° 1184 de fecha 20-05-2016, Solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **ORE MACHUCA ROCIO NERY y HUARACA MENDOZA YISELA MONICA**; pidiendo reprogramación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en 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 regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional 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 mencionara 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, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0187-2016-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 18-05-2016, Informe N° 02-2016-EASL-AT--EPA-FCE-UNH de fecha 15-03-2016, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN - HUANCVELICA 2015"**, dando pase a sustentación.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.-PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Via Tesis titulada: **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN - HUANCVELICA 2015"** presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **ORE MACHUCA ROCIO NERY y HUARACA MENDOZA YISELA MONICA**; para el día Jueves 02 de Junio del 2016 a horas 10:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0355-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 26 de Mayo del 2016

ARTICULO 2° ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
JURADOS
ARCHIVOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
HUANCVELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quiroa Castro
SECRETARIO GENERAL

08 AGO 2016



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 253-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 01 de Diciembre del 2015

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 202-2015-SD-FCE-R-UNH de fecha 01-12-2015, Oficio N°674-2015-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 18-11-2015, Informe N° 0059-2015-AVA-D/EAPA-FCE-UNH de fecha 09-11-2015, Informe N° 021-2015-JWRA-EAPA-FCE-UNH de fecha 21-10-2015, Informe N° 038-2015-EASL-JT-EAPA-FCE-UNH de fecha 06-11-2015, Informe N° 038-2015-MJ-EAPA-FCE-UNH de fecha 05-10-2015, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por los bachilleres **YISELA MONICA HUARACA MENDOZA y ROCIO NERY ORE MACHUCA**, 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 regímenes: 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 Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

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

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinario del día 01-12-2015;

SE RESUELVE:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A VISTA
HUANCAVELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quispe Castro
SECRETARIO GENERAL

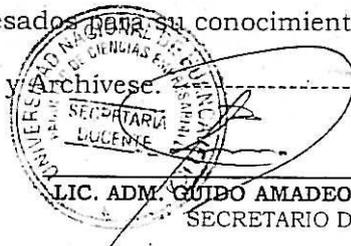
ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN - HUANCAVELICA 2015”** presentado por los bachilleres **YISELA MONICA HUARACA MENDOZA y ROCIO NERY ORE MACHUCA**.

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

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



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



LIC. ADM. GILBO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

C.E.
D.FEA.
EPA
INTERESADOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0205-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Abril del 2016.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
HUANCVELICA

Mg. Alejandro Ríos Cárdenas
SECRETARIO GENERAL

10.9 AGO 2016

Hoja de Tramite del Decanato N° 498 de fecha 23-03-2016; Oficio N° 068-2016-EPA-DFCE-VRAC-UNH de fecha 22-03-16, Informe N° 02-2016-AESL-AT/EPA-FCE-UNH de fecha 15-03-2016; presentado por las bachilleres **YISELA MONICA HUARACA MENDOZA** y **ROCIO NERY ORE MACHUCA**, solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado para la revisión del informe final 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 regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional 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 mencionara 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 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante Informe N° 02-2016-AESL-AT/EPA-FCE-UNH de fecha 15-03-2016 emitido por el docente asesor **DR. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE** donde emite el resultado final de **APROBACIÓN** de la Tesis Titulado: **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSION - HUANCVELICA 2015"** presentado por las bachilleres **YISELA MONICA HUARACA MENDOZA** y **ROCIO NERY ORE MACHUCA**, en Ciencias Administrativas; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0205-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Abril del 2016.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° RATIFICAR a los Miembros de Jurado para la Revisión del informe final de la tesis Titulado: **“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSION - HUANCAMELICA 2015”** presentado por las bachilleres **YISELA MONICA HUARACA MENDOZA y ROCIO NERY ORE MACHUCA**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; a los siguientes docentes:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| • MG. ALBERTO VERGARA AMES | Presidente |
| • LIC. MAT. OSCAR MANUEL GARCIA CAJO | Secretario |
| • ECON. JUAN WILLIAM RODAS ALEJOS | Vocal |
| • LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA | Suplente |

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. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
Interesado
Archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
HUANCAMELICA

Mg. Alejandro Rodrigo Quispe Castro
SECRETARIO GENERAL

08 AGO 2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES; A LOS... 02. DÍAS DEL MES DE JUNIO... DEL AÑO 2016, A HORAS... 10:00AM SE REUNIERON EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Mj. ALBERTO VERGARA AMEL
SECRETARIO: Lic. Mat. OSCAR MANUEL GARCIA COJO
VOCAL: Econ. JUAN WILLIAM ROSAS ALZOS

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N°
0205-2016-FCE-R-UNH DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
TITULADO:

• EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN - HUANCAYELCA 2015

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

BACHILLER (S): YISELA MONICA HUARDCA MENDOZA
ROCIO NERY ORE MACHUCA

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: YISELA MONICA HUARDCA MENDOZA

PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

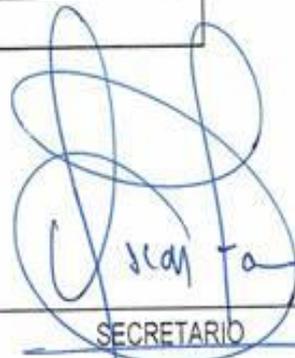
BACHILLER: ROCIO NERY ORE MACHUCA

PRESIDENTE: APROBADO
SECRETARIO: APROBADO
VOCAL: DE APROBADO
RESULTADO FINAL: APROBADO POR MAYORÍA

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO

PANEL FOTOGRÁFICO







