

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

---

“DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO  
QUE OFRECEN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
AMARILIS, PERIODO 2015”

---

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN

TESISTAS:

LÓPEZ LÓPEZ, Cinthya Lucía

SALINAS HUATUCO, Sandy Antonia

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2016**

## DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a:

A Dios por cuya presencia siempre estuvo a nuestro lado en los buenos y malos momentos

A mis amados padres Enrique Valentín López Pardavé y Olga Gladys López Mariano quienes con amor, dedicación y esfuerzo hicieron de mí una persona de bien, a quienes agradezco infinitamente su apoyo incondicional.

A mi querido hermano Erick Enrique por ser el motivo de inspiración para el logro de mis metas.

A mi gran compañero Riveth Kennedy López Sánchez quien a pesar de las adversidades me impulsa a conseguir el logro de mis más anhelados sueños.

Y a mi querida amiga Nelly Victoria Flores Trujillo por su apoyo incondicional.

Cinthy

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a:

Dios todo poderoso, por ser la esencia de todo lo bueno que existe.

Mis padres por el apoyo incondicional y por ser el motivo de mis ideales

Sandy

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestra eterna gratitud

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, alma mater de nuestra formación, al Decano, Plana Docente y Personal Administrativo por la sabiduría, conocimiento y apoyo que hemos recibido durante nuestra formación profesional.

A nuestro Asesor Dr. Eduardo Melgarejo Leandro quien con mucha dedicación y entrega nos brindó asesoramiento permanente de nuestro trabajo de investigación.

Al Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, por el apoyo brindado durante el procedimiento de nuestro trabajo de campo para el desarrollo de nuestra investigación.

A los usuarios por el tiempo brindado para alimentar nuestra información y poder desarrollar este trabajo de investigación.

## RESÚMEN

El presente trabajo de investigación se realiza con el propósito de determinar el grado de relación entre el desempeño laboral y el servicio de calidad que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015

La Hipótesis principal señala que el desempeño laboral se relaciona de manera directa con el servicio de calidad que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis. A nivel de las Hipótesis específicas se comprobó que el clima laboral, la motivación personal, la eficiencia del personal, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis, ya que el fin del servicio público es satisfacer las necesidades públicas.

**Palabras claves:** clima organizacional; Satisfacción del Cliente; Atención al cliente/usuario; Calidad del Servicio.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación surge a raíz de la problemática que percibimos a diario sobre el nivel de calidad que recibimos en una institución pública; de esta manera la preocupación por mejorar dichos servicios.

En el Capítulo primero se realiza la descripción del problema contextualización que la Municipalidad Distrital de Amarilis no presta una buena calidad de servicio debido a muchos factores, esta es la percepción del usuario frente a esta necesidad, para de esta manera llegar a la esencia del problema, se construye una visión hipotética acerca de cambios futuros en el problema basándose en su realidad pasada y presente, se plantea la formulación del problema, sus interrogantes, su delimitación del objeto de investigación y se formula los objetivos.

En el Capítulo segundo se encuentra la fundamentación teórica del problema mencionado anteriormente y se toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado estudios previos en otras realidades. Al establecer la red de categorías por cada variable se desea presentar un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo de investigación.

En el tercer Capítulo se describe el enfoque, estilo y tipos de investigación en el que se fundamente este trabajo al igual que la metodología utilizada en la investigación se basa en una búsqueda bibliográfica y en una intervención de campo en la Municipalidad Distrital de Amarilis, a través de un cuestionario a los usuarios y colaboradores de la misma.

En el Capítulo Cuarto se ejecuta una tabulación y presentación de resultados sobre el análisis de los mismos que permiten priorizar los factores más

determinantes en la obtención de información que me ayude a continuar con la investigación.

En el Capítulo Cinco son conclusiones o resultados a las que se ha llegado mediante el proceso de la investigación presentando la realidad de la Municipalidad en estudio, así como también se realiza las Recomendaciones en las que se sugiere lo que se debe realizar en base a un sustento metodológico científico.

**INDICE**

DEDICATORIA.	II
AGRADECIMIENTO.	III
RESUMEN.	IV
INTRODUCCCIÓN	VII

**CAPÍTULO I  
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Descripción del Problema.	10
1.2. Formulación del Problema.	12
1.2.1. Problema general.	12
1.2.2. Problemas específicos.	12
1.3. Objetivos de la investigación.	12
1.3.1. Objetivo general.	12
1.3.2. Objetivos específicos.	12
1.4. Hipótesis y sistema de hipótesis.	13
1.4.1. Hipótesis general.	13
1.4.2. Hipótesis específicas.	13
1.5. Variables e indicadores.	14
1.5.1. De la hipótesis general.	14
1.5.2. De las hipótesis específicas.	14
1.6. Operacionalización de las variables.	15
1.7. Justificación de la investigación.	17
1.8. Viabilidad.	17
1.9. Limitaciones.	18

**CAPÍTULO II  
MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del problema.	19
2.1.1. A nivel local.	19
2.1.2. A nivel Nacional.	20
2.1.3. A nivel Internacional.	20
2.2. Bases teóricas.	21
2.2.1. Desempeño Laboral	21
2.2.2. Calidad en el Servicio	42
2.3. Definiciones de términos.	58

**CAPÍTULO III  
MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Nivel de la investigación	60
3.2. Tipos de investigación.	60

3.3. Diseño y esquema de investigación.	62
3.4. Métodos de investigación	62
3.4.1. Método principal.	62
3.4.2. Métodos secundarios.	63
3.5. Población y muestra.	65
3.5.1. Determinación de la población.	65
3.5.2. Características de la población.	65
3.6. La muestra.	66
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	66
3.8. Técnicas de recojo, de procesamiento y presentación de datos	66

#### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1. Resultados del trabajo de campo, presentados en cuadros, tablas y gráficos.	67
--	----

#### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1. Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con las bases teóricas.	123
5.2. Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con antecedentes.	123
5.3. Contrastación de la hipótesis general en base a los resultados obtenidos a través de la prueba de hipótesis.	126
CONCLUSIONES.	128
SUGERENCIAS.	130
BIBLIOGRAFÍA.	132
ANEXOS.	133

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción del problema.**

Dentro de lo que identificamos hoy como gestión de recursos humanos o gestión del capital humano, uno de los componentes fundamentales es la evaluación del desempeño, esto debido a que las organizaciones están obligadas a ser más eficaces.

Las Municipalidades Provinciales y Distritales, son organismos Públicos que se rigen por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, donde tiene autonomía económica y administrativa dentro de la jurisdicción de su competencia.

Las municipalidades distritales como provinciales del Perú, carecen de un ordenamiento en lo que corresponde a la gestión administrativa de los recursos humanos, porque vemos que cada municipio de acuerdo a su organización interna toma el personal para que puedan desempeñarse en las áreas que se les designa, para esto es necesario que el área de Recursos Humanos tenga un diseño de los perfiles profesionales de los trabajadores que van a desempeñarse en el municipio de su jurisdicción.

La Municipalidad Distrital de Amarilis actualmente se encuentra bajo la alcaldía del Abg. Robinson Aguirre Casimiro, durante el periodo 2015 - 2018, en la Institución Edil se cuenta con un total de 181 trabajadores.

Para comprobar si las necesidades y expectativas del usuario de esta institución están siendo atendidas satisfactoriamente, se requiere de una

exhaustiva investigación, para medir el desempeño laboral de los trabajadores y su grado de relación con la calidad en el servicio.

La relación que existe con la selección de personal acerca de la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se ha caracterizado por una clara muestra de favores políticos, sin embargo se viene notando que al no existir el personal adecuado o idóneo para estas atenciones es difícil poder satisfacer las necesidades, inquietudes y/u orientaciones del usuario, careciendo así de la prestación de un buen servicio, para ello se hace necesario que el personal debe ser idóneo y estar de acuerdo a las exigencias del cargo a ocupar. Así mismo se identificó que hay funcionarios “privilegiados” que asisten a los programas de capacitación y no hacen pasantía que sirva de efecto multiplicador a fin de que los trabajadores se actualicen y puedan asimilar lo aprendido para brindar una excelente atención al usuario.

Como en toda institución la remuneración económica no es uniforme debido a los diferentes regímenes laborales en los que se encuentran, debido a esta situación hay colaboradores que trabajan más y ganan menos y colaboradores que trabajan menos y ganan más, esto trae como consecuencia el descontento de los trabajadores generando malestar para con los usuarios al momento de brindar el servicio.

Por lo tanto es necesario la evaluación del desempeño laboral para medir y mejorar la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Por toda esta problemática identificada, existen suficientes razones para realizar la presente investigación sobre la cual se formuló el planteamiento de este problema.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

**PG:** ¿Qué relación existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

**PE<sub>1</sub>:** ¿El Clima Organizacional se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

**PE<sub>2</sub>:** ¿La Motivación se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

**PE<sub>3</sub>:** ¿La Capacitación se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

## **1.3. Objetivos de la investigación.**

### **1.3.1. Objetivo general.**

**OG:** Determinar la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

**OE<sub>1</sub>:** Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

**OE<sub>2</sub>:** Determinar la relación que existe entre la Motivación y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

**OE<sub>3</sub>:** Determinar la relación que existe entre la Capacitación y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

#### **1.4. Hipótesis y sistema de hipótesis.**

##### **1.4.1. Hipótesis general.**

**H<sub>i</sub>:** El Desempeño Laboral se relaciona directamente con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

##### **1.4.2. Hipótesis específicas.**

**H<sub>i1</sub>:** El Clima Organizacional se relaciona de manera directa con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

**H<sub>i2</sub>:** La Motivación se relaciona de manera directa con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

**H<sub>i3</sub>:** La Capacitación se relaciona de manera directa con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

## 1.5. Variables e indicadores.

### 1.5.1. De la hipótesis general.

H <sub>i</sub>	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Desempeño laboral	Calidad del servicio

### 1.5.2. De las hipótesis específicas.

H <sub>i1</sub>	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Clima organizacional	Calidad del servicio

H <sub>i2</sub>	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Motivación	Calidad del servicio

H <sub>i3</sub>	VARIABLES	
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	Capacitación	Calidad del servicio

### 1.6. Operacionalización de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL		
DEFINICIÓN DE CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.</p>	CLIMA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Conflictos</li> <li>• Identidad</li> <li>• Satisfacción de los trabajadores</li> </ul>	<p><b>Técnica nº 1 : LA ENCUESTA</b> <b>Instrumento:</b> El cuestionario.</p> <p><b>Técnica Nº 3: LA OBSERVACIÓN</b> <b>Instrumento:</b> La guía de observación</p>
	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario</li> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Ambiente laboral</li> <li>• Vacaciones</li> <li>• Incentivos</li> </ul>	
	CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Resistencia al cambio</li> </ul>	

VARIABLE DEPENDIENTE	CALIDAD DEL SERVICIO		
DEFINICIÓN DE CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El servicio de calidad es la satisfacción del cliente, esto se logra cuando el servicio cubre o sobrepasa las expectativas, deseos y/o percepciones del cliente.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios de atención</li> <li>• Concluye el servicio en el tiempo prometido</li> </ul>	<p><b>Técnica nº 1 :</b> <b>LA ENCUESTA</b> <b>Instrumento:</b> El cuestionario.</p> <p><b>Técnica Nº 3:</b> <b>LA OBSERVACIÓN</b> <b>Instrumento:</b> La guía de observación</p>
	<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Servicio rápido</li> <li>• Orientación al cliente</li> </ul>	
	<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Importancia</li> <li>• Conocimiento de sus funciones</li> </ul>	
	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Comprenden las necesidades de los usuarios</li> </ul>	
	<b>Tangibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas (infraestructura)</li> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Materiales (folletos, formatos)</li> <li>• Apariencia del personal</li> </ul>	

### **1.7. Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica,

Porque a través de ello permitirá conocer e identificar la realidad a través de las condiciones básicas del desempeño laboral para luego implantar estrategias para cambiar las actitudes y conductas en el desempeño de los trabajadores dentro de la institución, cuyos resultados podrán ser tomadas en cuenta para la mejora de las condiciones laborales y de esa manera poder brindar un servicio de calidad a los usuarios.

### **1.8. Viabilidad**

Para que nuestro estudio de investigación sea viable es fundamental aplicar los factores que contribuirán al desarrollo y materialización del proyecto de investigación del desempeño laboral y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, para lo cual se menciona los siguientes:

#### **Bibliográfico.**

Se dispone del material bibliográfico pertinente y necesario relacionado al proyecto de investigación ubicados en la biblioteca central de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", así mismo el rápido acceso a la página web con una amplia información y muy actualizada.

#### **Financiamiento.**

Se cuenta con el presupuesto y recursos necesario, autofinanciado por los investigadores que podrán cubrir con los gastos

que se requiere para la realización y materialización del proyecto de investigación.

### **Tecnológico.**

Se cuenta con una fuente parte importante de la tecnología; el internet que nos sirve como fuente e intercambio de información de manera más simplificada, así mismo contamos con la tecnología de telefonía móvil (celulares).

### **Accesibilidad.**

La realización de la investigación, tendrá acceso a la información y verificación de datos, con la finalidad de que el desarrollo de la misma no tenga dificultades en su desarrollo, para esto contamos con el permiso, la autorización y el apoyo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, quienes nos ayudaran a la materialización de nuestro proyecto de investigación brindándonos información.

## **1.9. Limitaciones**

Las limitaciones que hemos tenido en el presente proyecto de investigación son:

### **Tiempo.**

Debido a que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Amarilis tienen un horario de trabajo corrido; complican la obtención de la información pues son ellos parte importante en el desarrollo de nuestra investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del problema.**

El presente trabajo de investigación ha sido tratado en diferentes contextos, tiempos y sobre todo con diversos fines, esto sirve como un marco referencial, los cuales refuerzan el sustento de un nuevo trabajo de investigación.

Los antecedentes encontrados para el desarrollo de la investigación se detallan a continuación:

##### **2.1.1. A Nivel Local.**

**CUELLAR LORENZO, Pablo Luis.** *“Gestión Administrativa para Elevar la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huánuco”.* (2002). *Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El Tesista ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Existe insatisfacción de parte del usuario relación a la prestación de servicio y el trámite documentario por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Huánuco.
- Los servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, no se encuentran suficientemente capacitado, trayendo como consecuencia la gestión negativa y pésima calidad de servicios.

### 2.1.2. A Nivel Nacional.

**DREYFUS ARMAS, Gloria.** *“Factores Motivadores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Regional de Pucallpa”.* (2006). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Tesis para optar el título profesional de Magister en Administración y Gerencia en Salud. El tesista ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que los factores motivadores influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería que se encuentra afectado en forma negativa, ya que las necesidades jerárquicas según Maslow, no se encuentran satisfechas, sin embargo aspecto positivo el personal de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa tiene un alto compromiso en el desempeño laboral.

### 2.1.3. A Nivel Internacional.

**FERNANDO J. ROMERO U. ERIKA URDANETA (2009)**  
*“Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas del Municipio Maracaibo del Estado Zulia”.* (2009) Universidad Mar de Plata - Rafael Beloso Chacín. Argentina. El tesista ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando, poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso,

expectativas.

- La calidad del servicio prestado refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

**2.2. Bases teóricas.** Las bases teóricas referentes al trabajo de investigación se señalan a continuación:

### **2.2.1. Desempeño Laboral**

#### **Definiciones:**

Según Chiavenato, (2000 pág. 222) define ***“El desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”***

Según Bittel, (2000 pág. 322) plantea que el desempeño ***“Es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”***

Al respecto, Ghiselli, (1998 pág. 118) señala como el desempeño ***“Está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”***

Otros autores como Milkovich y Boudrem (2002 pág. 365) consideran ***“Otra serie de características individuales entre ellas: las capacidades, habilidades necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones”***

Como resumen de las diferentes definiciones de los autores antes mencionados se puede decir que el desempeño laboral es un eje importante dentro de la empresa ya que en cada uno de los trabajadores se puede dar cuenta las diferentes características individuales que tienen y así poner énfasis en cuál de ellas se desenvuelven mejor y explotarlas para el bienestar de la organización. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento.

### 2.2.1.1. Elementos del desempeño laboral

CHIAVENATO, Adalberto (2001) Administración de Recursos Humanos ***“El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo”.***

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, para potenciar el diseño del trabajo y maximizar el desempeño que se espera de un trabajador que demuestre al desarrollar su trabajo.

Según DAVIS Y NEWSTROM (1999), el ***desempeño laboral se ve afectado por elementos como: competencias o capacidades laborales, motivación, condiciones de trabajo, comunicación, estándares de trabajo.***

- **Competencias laborales:**

Es la capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y calidad esperados por la empresa donde labora. Incluye los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas.

Las competencias que se requieren para desempeñar una determinada actividad de trabajo se identifican en base al método del análisis funcional, que consiste en descomponer el propósito principal de una actividad en funciones claves hasta llegar a definir unidades y elementos de competencias, realizables por un individuo.

- **Motivación:**

Es un conjunto de fuerzas que se originan en un individuo, para iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración.

La motivación varía considerablemente entre los individuos y a menudo debe combinarse con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en rendimiento y comportamiento.

Debido a la función de motivación en que influyen en el rendimiento y comportamiento laboral, es clave para las organizaciones, comprender y estructurar el ambiente de trabajo para fomentar comportamientos productivos y desalentar a aquellos que son improductivos. La

motivación laboral se da mediante la relación de recompensas y rendimiento; ya que este tipo de incentivos les da merito o reconocimiento a labores asignadas.

En definitiva, cuanto más motivada se encuentre una persona hacia algo, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras ms motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para hacerlo.

- **Condiciones de Trabajo:**

Es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea específica, en el entorno en que ésta se realiza. Representan en cierto modo los insumos con los cuales se construye el ambiente del trabajo y por tanto de relacionan en forma directa con el desempeño del trabajador.

El ambiente de trabajo es el resultado de la interacción de todas aquellas condiciones y objetos que rodean el lugar y el momento en el cual el trabajador ejecuta su labro; refleja las condiciones en las cuales el trabajador debe desempeñar su oficio en una empresa y su ocupación específica en su puesto de trabajo.

El ambiente de trabajo está determinado por todos los aspectos físicos, tecnológicos, sociales y psicológicos que rodean el puesto de trabajo y la ocupación que ejecuta el trabajador, estos aspectos son las condiciones de trabajo.

Un buen ambiente de trabajo hace que la ocupación laboral genera una mínima carga de trabajo y que por lo tanto ocasione menos fatiga o cansancio al trabajador.

Una planificación adecuada de las condiciones de trabajo, permite disminuir la carga de trabajo, eliminar muchos riesgos innecesarios, y reducir al mínimo otros, con lo cual se ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores.

#### **2.2.1.2. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Las empresas de hoy deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre las cuales se consideran: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador.

- **Satisfacción del trabajador:** Es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiesta en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos o intenciones de comportamientos; estas actitudes ayudan a

los gerentes frente al efecto que tendrán en las tareas futuras.

- **Autoestima:** Es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser conocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante situaciones conflictivas. Sin embargo, este dedicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o fracaso.

- **Trabajo en equipo:** Un equipo es un grupo cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales.

Vale la pena recalcar que un equipo de trabajo, es un grupo, pero un grupo no es un equipo de trabajo. Ya que un grupo, son un conjunto de individuos que tiene aspectos en común, con habilidades diversas que se integran, pero que su producto final no es superior a sus esfuerzos

individuales (Stephen P. Robbins. Comportamiento Organizacional).

El equipo de trabajo, son grupos formales de individuos que a nivel laboral, cuyas características le han conferido una gran importancia en el desarrollo del trabajo, esto es un pilar en todas las organizaciones.

Los equipos son más flexibles y responden mejor a los cambios, gracias a la complementariedad de las personas y la capacidad en un conjunto de afrontar múltiples situaciones.

- **Capacitación del trabajador:** Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible (Drovett 1992)

Los programas de capacitación producen resultados favorables en un 80% de los casos. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos, se considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconocen los procedimientos para conseguirlos (Nash 1989).

Según Chiavenato (2000 pág. 359) el desempeño laboral ***“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la***

***estrategia individual para lograr los objetivos”*** y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si solo se toman en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau (1994 pág. 95) ***“Las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación”***

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo;

Para Gómez et al (1999 pág. 229) ***“la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador”***

### **2.2.1.3. Evaluación del Desempeño**

Según CHIAVENATO (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la experiencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

La evaluación del desempeño es una técnica o procedimiento que tiende a apreciar, de la forma más sintética y objetiva posible, el rendimiento de los trabajadores de una organización.

Esta evaluación se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas y las características personales; todo ello, con vistas a la planificación y proyección de acciones futuras de cara a un mayor desarrollo del individuo, del grupo y de la organización, la Evaluación del Desempeño debe ser considerada como una revisión y un contraste de opiniones encaminadas, entre otras cosas, a fomentar la comunicación

vertical y horizontal en el seno de la organización. Jamás debería ser vista como un examen o valoración unidireccional y personal que suponga un elemento de control o juicio sobre la persona (Happer y Lynch 1992)

Plantea que la Evaluación del Desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. (Chiavenato 2000).

**Finalidad:**

- ✓ Mejorar los resultados obtenidos por el esfuerzo de quien trabaja en la empresa.

**Objetivos generales:**

- ✓ Premiar buenos niveles de desempeño.
- ✓ Desarrollar competencias teniendo en cuenta la mejora del desempeño.

**Principios de la evaluación de Desempeño:**

- ✓ Es necesario que las evaluaciones de desempeño tengan niveles de medición o estándares, completamente verificables.
- ✓ Los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto o el cargo, es decir, con el diseño del puesto de trabajo. Si esto no se cumple, entonces la evaluación carece de validez.
- ✓ La Evaluación del Desempeño es un proceso continuo que tiene por finalidad elevar la calidad de la actuación y de los resultados de los trabajadores.

- ✓ La Evaluación del Desempeño se realiza a partir de los resultados del trabajo y acorde con los objetivos para cada etapa.
- ✓ Toda evaluación deberá ser discutida con el trabajador, por parte del evaluador, y deberá indicar el período de tiempo evaluado.
- ✓ La Evaluación del Desempeño tendrá resultados únicos y particulares para cada trabajador.
- ✓ Permite tener al individuo tener parte activa en la identificación de sus propios puntos fuertes y débiles, quedando a su cargo toda la decisión que tome al respecto con el objetivo de mejorar su desempeño.
- ✓ El evaluado debe saber con anticipación la fecha de la evaluación, y esta se desarrollará en un clima favorable entre el evaluador y el evaluado.
- ✓ El evaluado debe sentirse motivado a autoevaluarse en cada objetivo.

#### **2.2.1.4. Importancia de la Evaluación del Desempeño**

Quinteros (2009), Diario EL COMERCIO: ¿Cuál es el objetivo que persiguen las empresas al realizar una evaluación de desempeño, cuál es el beneficio para la organización y para los empleados?

El sistema de evaluación del desempeño tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la

organización. Es la piedra angular de los sistemas de gestión de las personas que brinda tanto un beneficio para la organización como para los colaboradores.

**BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN:** es una herramienta de identificación, desarrollo y retención de talento para la empresa representada por sus líderes gestores de personas.

**BENEFICIOS PARA EL EMPLEADO:** es un recurso de comunicación y entendimiento para el empleado a cerca de los aspectos que son valorados por la organización, las expectativas sobre su aporte de valor y la brecha que pudiera existir entre sus competencias actuales y deseadas.

#### **2.2.1.5. En qué consiste la Evaluación del Desempeño.**

CASTRO, L. Y PAZ, J. (2004), dicen ***“No estamos interesados en el desempeño general, sino en el desempeño del cargo, en el comportamiento del rol del ocupante del cargo. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: una perfecta relación de costos-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de***

***la persona y de su percepción del papel que desempeñará. De este modo, el desempeño del cargo está en función de todas las variables que lo condicionan con fuerza”***

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según Goncalves (1997, pág.225) ***“El clima organizacional también se puede dar por un cambio temporal en las actitudes de las personas que se puede deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios”***

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza el elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Según Goncalves (1997, pág. 229) a fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos.

- El clima se refiere a las características del medio de trabajo.

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en este medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Según Litwin y Stinger (1995 pág. 432) ***“Postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:”***

**1. Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la

burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

- 2. Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- 3. Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- 4. Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- 5. Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- 6. Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

- 7. Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- 8. Conflictos:** Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- 9. Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

## **MOTIVACIÓN**

Según Chiavenato A. (1994, pág. 222) ***“La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración del personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable”***

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está

relacionada con el impulso, porque este provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la satisfacción de las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección, etc.)

Según Chiavenato A. (1994, pág. 225) ***“Existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:”***

- a) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
- b) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
- c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

## **CAPACITACIÓN**

Para Drovett (1992, pág. 215) Es la capacitación el trabajador, que de acuerdo ***“Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible”***

Según Blaque (1999, pág. 124) ***“Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud”***.

Por su parte Cuesta (1996, pág. 232) ***“manifiesta que existen varios métodos de formación o capacitación, y con lo cual el autor está de acuerdo”***:

- 1. En el trabajo:** El desarrollo de habilidades y destrezas de este tipo se diseñan para condiciones particulares de la empresa y requieren de entrenadores, generalmente internos. (Puede ser mediante entrenamiento en el puesto de trabajo y formación fuera del puesto de trabajo, en la propia empresa)
- 2. Formación fuera del trabajo:** Para el desarrollo de supervisores, gerentes y de personal de cierto nivel jerárquico dentro de la organización y es ideal para impartir

conocimientos generales sobre temas de Administración, personal, técnicos.

**3. Dentro y fuera del trabajo:** Es una combinación de los dos anteriores y por supuesto, su aplicación es amplia y generalmente es el que rinde mejores resultados debido a su flexibilidad.

### **GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

Según Feigenbaum (2000 pág. 125) ***“Es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permite la satisfacción del cliente”***.

Según Jurán J. (1996 pág. 225) ***“El tema de la gestión de la calidad en los servicios es de interés actual, por lo que representa para la competitividad y la diferenciación del producto o servicio que se oferta. Es por ello que se reflexiona sobre las realidades y retos de la gestión de la calidad en las empresas de servicios”***

Trilogía de Jurán

1. Planeación de la calidad
2. Control de la calidad
3. Mejoramiento de la calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

Según Deming E. (1998, pág. 124) ***“La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.”***

Según Deming E. (1998, pág. 124) ***“La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.”***

### 2.2.2. SERVICIO DE CALIDAD

Para entender el concepto de servicio de calidad se deben conocer primero los conceptos de calidad y servicio por separado.

#### ❖ CALIDAD

##### **Definiciones.**

**Albert William Edward Deming (1900).** *"Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente".*

El prestigio de Deming está muy relacionado con el éxito de la industria japonesa, del cual es considerado en gran parte responsable. Con sus elocuentes conferencias en 1950 a los líderes empresariales japoneses, logró un cambio en su mentalidad administrativa y los convenció de que la calidad era un arma estratégica. Con argumentos contundentes demostraba los altos costos en que una empresa incurre cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminarles defectos, o las reposiciones y compensaciones pagadas a los clientes por las fallas en los mismos.

**Kaoru Ishikawa (1990).** *Define la calidad como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor.*

*"De manera superficial calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc."*

**Galgano (1995).** *La calidad se obtiene con la participación de todas las áreas de la empresa. La calidad del producto es el resultado del trabajo de todos los departamentos; cada uno de ellos debe llevar a cabo sus funciones y realizarlas con calidad. Además la calidad se proyecta sobre todo hacia el interior de la empresa, pero existe también un significado operativo que se proyecta hacia el exterior y que representa uno de los pilares fundamentales de todo el edificio de la Gestión de la Calidad Total (GCT).*

**Mejía Reyes y Maneiro (2006).** *"Hablar de calidad de servicio, es evaluar el resultado de la comparación entre lo que el cliente espera y lo que recibe". Por ello, "la medición de la satisfacción de los clientes otorga valiosa información para el rediseño del negocio". (Jaques, Horovitz - 1993).*

**ISO 9000/2000. Calidad** *Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso*

*para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.*

El creciente desarrollo científico técnico ha facilitado el proceso de globalización y la existencia de clientes más informados, exigentes y preocupados por los problemas medioambientales. El mercado dominado por la sobreoferta, la competitividad, la moda y la inestabilidad, exige la entrega de productos con alto valor percibido y de calidad, que potencien la satisfacción de los clientes y su fidelización, para mantener así la cuota de mercado o ganar nuevos clientes e incrementar la misma; como vías seguras para obtener beneficios y ser competitivos.

### **IMPORTANCIA DE LA CALIDAD**

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

De acuerdo con **Carlos COLUNGA DÁVILA** la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio son:

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

Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes.

**Carlos COLUNGA DÁVILA** lo establece de la siguiente manera: *"Calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo? Cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. ¿Hasta dónde? Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite".*

## **PRINCIPIOS DE LA CALIDAD**

Jesús Alberto VIVEROS PÉREZ nos dice, que la calidad se establece por 13 principios:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente)
- Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- Ser optimista.
- Tener buen trato con los demás.
- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- Ser puntual.

- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- Ser responsable y generar confianza en los demás.
- Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Todo lo anterior nos lleva a un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede vender más y se tiene un mejor servicio.

### **SERVICIO**

Se define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia.

### **CARACTERÍSTICAS:**

Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto son:

- La **intangibilidad** (un servicio no puede ser visto, sentido, olido ni escuchado antes de adquirirlo).
- La **heterogeneidad** (dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales).
- La **perecibilidad** (un servicio no puede ser almacenado).
- La **inseparabilidad** (la producción y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente paralelos).
- La ausencia de **propiedad** (quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él)

### **CALIDAD EN EL SERVICIO**

La calidad en los servicios es más subjetiva, por lo que resulta difícil establecer indicadores válidos para su medición, lo que la determina son las percepciones de los clientes. Hay factores subjetivos, que dependen de la estructura y dinámica del propio servicio, pero existen otras, que solo dependen de las necesidades de quienes lo solicitan. En este sentido, solo es posible medir la calidad desde un punto de vista cualitativo.

Calidad de los servicios es la orientación que siguen todos los recursos y trabajadores para lograr la satisfacción de los clientes.

Servicio implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer negocios con ella. Por tanto, la empresa

debe buscar aumentar el número de servicios a ofertar sin afectar la calidad de los productos.

En lo referente a la **calidad percibida del servicio** se destacan las siguientes definiciones:

**Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)**, *lo definen como el juicio que el cliente realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, que la misma es una actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción y que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los clientes.*

**Schrolder (1992)**: *calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente.*

**Según Galgano (1995)**: *describe a la calidad como la satisfacción del cliente, afirmando que este concepto supera y enriquece otros significados más tradicionales e insiste en su significado global.*

Teniendo en cuenta que el sistema de gestión se emplea para establecer la política y los objetivos de la empresa, se puede decir que el punto de partida de toda gestión de la calidad, consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de

corresponder con soluciones que respondan a sus necesidades mediante la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste.

La calidad del servicio percibida por parte de los clientes se fundamenta en los siguientes atributos:

**Tangibilidad:** Los elementos que el cliente puede sentir, tocar el mismo sirve de referencia para valorar la calidad del servicio.

**Fiabilidad:** Ausencia de errores. Recibir el servicio sin errores es un aspecto fundamental en la valoración del servicio.

**Empatía:** El identificarse con el cliente y ver a través de los ojos del cliente. Lo que los americanos denominan "ponerse en los zapatos del cliente". La búsqueda de un servicio esmerado que reconozca y comprenda las necesidades del cliente.

**Seguridad:** Impresión de competencia y cortesía del personal en contacto con el cliente, inspirándole confianza. Que El cliente q sienta que lo atiende un profesional que tiene los conocimientos adecuados.

**Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido y eficazmente, dar la sensación al cliente que es importante.

Como se observa en estas definiciones el significado de la categoría calidad extiende su alcance, ya no se hace alusión únicamente a determinadas características del producto o del

proceso, sino que se amplía y se globaliza a nivel de toda la organización, lo cual requiere de un enfoque integral y sistémico.

La Tabla 1.1 contiene el modelo adaptado de Parasuraman et al (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993, cit. Mendoza A, José A.) tomado para esta investigación.

**Tabla 1.1**

**Modelo adaptado de Parasuraman et al.**

<b>Parasuraman et al.</b>	<b>Adaptado (Ávila, H.)</b>
Elementos tangibles	Elementos tangibles
Fiabilidad	Fiabilidad
Capacidad de respuesta	Responsabilidad
Seguridad	Seguridad
Empatía	Empatía

**Dimensiones de la Calidad de Servicio**

Según la escala multidimensional SERVQUAL, que es el modelo que aparece al final de la anterior tabla, esta es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes:

**Elementos tangibles.** Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar”

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: “(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”

Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007:23): “Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”

Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos.

Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

**Fiabilidad.** Para la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”.

**Farfán M. Yheni** (2007:11) precisa que: *“La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”*

Según la **revista ABB Nueva Zelanda** (2009:35) nos dice: *“Una definición habitual de fiabilidad relaciona a ésta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”.*

En consecuencia es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

- **Objetivos de la fiabilidad**

En cualquier estudio de fiabilidad, existe la necesidad de definir objetivos o metas las cuales son: Determinar si un

sistema ha logrado un nivel específico de rendimiento, definir en qué dirección deben de encaminarse las fuentes para la obtención de un resultado óptimo, calcular el logro de las estimaciones por el método de máxima verosimilitud.

**Responsabilidad.** Según el Diccionario de **La Real Academia Española (RAE)** nos dice: *La palabra responsabilidad proviene del latín responsum, que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación.*

Para **Zeithman Valerie A. y Jo Bitner** (2002:103) la responsabilidad es: *“Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.*

Según **Fernando Sabater** (1998:60): *“(...) La responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada (...)”.*

Según **Lloreç Carreras y Otros** (2006:35): *“La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna”*

La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: individual y colectiva:

- Individualmente es la capacidad que tiene una persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes.
- Colectivamente es la capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad, al mismo tiempo que respondemos de las decisiones que se toman como grupo social en donde estamos incluidos.

**Seguridad.** Según el Diccionario de la **Real Academia Española (RAE)** su significado es el siguiente: *“cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”*

**Castillo M. Eduardo** (2005:2) profesor de la universidad del BÍO-BÍO de Chile menciona que la *“Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”*.

**Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner** (2002:103) la responsabilidad es: *“El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”*

El ingeniero **González, Hugo** (2006) precisa que: *“La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”*.

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil,

sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

**Empatía.** Según **Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner**, (2002:103): empatía es *“Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”*.

Según autores como **Mead y Piaget** (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como: *“La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”*.

Según N. Feshback (1984:67) nos dice: *“Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”*.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el

desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

Por consiguiente la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

Algunos aspectos a considerar sobre la calidad en el servicio:

#### **a. Importancia del Sector Servicios**

El rubro de los servicios tiene un rol importante en el crecimiento de las economías, especialmente en las que se encuentran en vías de desarrollo, los servicios de mayor representatividad son los de transportes y telecomunicaciones,

actividades éstas que crean mayores transacciones a larga distancia.

Estos ejemplos nos llevan a establecer que tanto proveedores de servicios como los clientes tienen intereses diferentes; cada uno quiere imponer su razón y sus razones a corto plazo, lo que conlleva muchas veces al conflicto; las razones de una u otra parte son variadas.

### **ASPECTOS SOBRE LOS CUALES SE BASA EL CLIENTE PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

- Imagen
- Expectativas y percepciones acerca de la calidad
- La manera como se presenta un servicio
- La extensión o la prolongación de su satisfacción.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.** La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no sólo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede

ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

### **NIVELES DE SATISFACCIÓN**

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario.
- **Satisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.
- **Complacencia.** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio excede a las expectativas del usuario.

### **2.3. Definición de términos**

- **Municipalidad:** Es el órgano de Gobierno Local de la voluntad popular; posee personería jurídica de derecho público con autonomía política, económica, administrativa en los asuntos de su competencia y las demás atribuciones que les confiere la constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de Municipalidades.
- **Calidad:** es la satisfacción total de nuestros clientes, se logra dentro de los tres niveles satisfacción a las necesidades, satisfacción a sus expectativas y superación de sus expectativas.
- **Calidad del servicio:** Es la esencia que hace que una persona o cosa sea lo que es; es el nivel de excelencia que la empresa aplica para lograr satisfacer las necesidades del público en general, entonces podemos decir que es un proceso constante de mejora en las personas, productos

y procesos de una empresa, para cubrir y sobrepasar las necesidades y expectativas del cliente.

- **Gestión de Calidad:** denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.
- **Motivación:** La palabra motivación deriva del latín *motivus*, que significa “causa del movimiento”. La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.
- **La empatía:** va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Nivel de investigación.**

De acuerdo a la naturaleza del presente trabajo de investigación, se ubica en el nivel DESCRIPTIVA/ CORRELACIONAL, situación que nos permitirá describir fenómenos y/o hechos, características, sucesos de la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad en el Servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

#### **3.2. Tipo de investigación.**

El presente trabajo de Investigación se desarrolló bajo los preceptos de Sierra Bravo, Restituto; siendo así que el proyecto de investigación se caracteriza por estar inmerso dentro de los siguientes tipos de investigación.

- **Por su alcance temporal:** El presente proyecto de investigación es sincrónica, porque su desarrollo y materialización se ejecutará en un determinado periodo de tiempo (aproximadamente un periodo de 8 meses).
  
- **Por su profundidad:** El presente proyecto de investigación es de nivel Descriptivo/Correlacional, porque tiene como finalidad describir la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad en el Servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

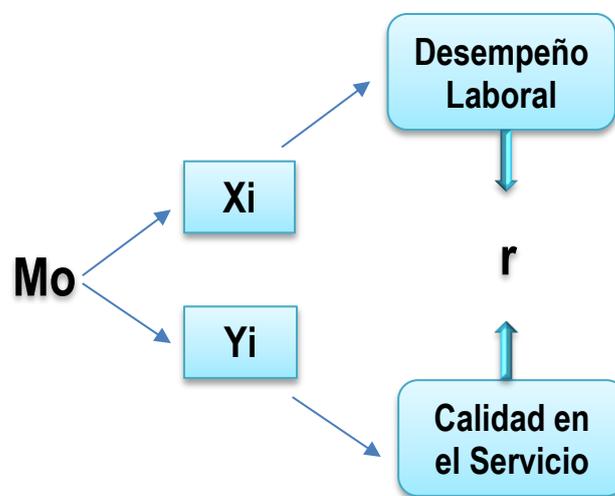
- **Por su amplitud:** El presente trabajo de investigación es micro administrativa, porque el estudio de la investigación se desarrollará dentro de los ambientes de la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- **Por su fuente:** El presente trabajo de investigación es de carácter mixto porque se utilizaron fuentes primarias (entrevistas, cuestionarios, guías de observación), como también datos secundarios (tesis y otras investigaciones). para la realización y materialización del proyecto de investigación.
- **Por su carácter:** El presente trabajo de investigación es de carácter mixto, debido a que se recogerá datos cualitativos a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos (análisis e interpretación de datos) y cuantitativos (procesamiento estadístico de datos), para las conclusiones respectivas.
- **Por el marco:** El presente proyecto de investigación es de campo, porque los instrumentos a emplearse permitirán la recolección de datos dentro de su jurisdicción para el presente proyecto de investigación.
- **Por el Tipo de estudio:** El presente trabajo de investigación es evaluativa, porque durante el trabajo de campo se evaluará la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad en el Servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- **Por el objeto al que se refiere:** El presente proyecto de investigación es disciplinar, porque el marco teórico está enmarcado en dos enfoques

de las Ciencias Administrativas: El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio.

### 3.3. Diseño y Esquema de Investigación.

El presente proyecto de investigación corresponde al diseño no experimental con su variante transversal (Hernández, Fernández y Bautista. 2001:189). El esquema de la referida investigación se indica a continuación:

#### DESCRIPTIVO/CORRELACIONAL



**Mo** : Muestra  
**Xi** : Variable independiente (Desempeño Laboral)  
**Yi** : Variable dependiente (Calidad en el Servicio)  
**r** : Relación

### 3.4. Métodos de investigación

Se puede precisar de esta manera que los métodos que se utilizaron durante la materialización del presente trabajo de investigación son los siguientes:

#### 3.4.1. Método principal

El método fundamental y más importante que se utilizó durante la materialización del presente trabajo de investigación es:

## **EL MÉTODO CIENTÍFICO**

Entendido como un conjunto de procedimientos que permite materializar investigaciones experimentales y se estructura de la siguiente manera:

**Planteamiento del problema**, construcción del modelo teórico, prueba de hipótesis y establecer los objetivos, para el cual se utiliza el Método Científico con la finalidad de aplicar las variables: variable independiente (Desempeño Laboral) y su relación sobre la variable dependiente (Calidad en el Servicio).

### **3.4.2. Métodos secundarios.**

Los métodos secundarios o auxiliares que se utilizaron durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se detallan a continuación:

## **MÉTODO DESCRIPTIVO**

Este método se utilizó durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, con la finalidad de precisar y describir detalladamente las características y comportamientos esenciales en cuanto se refiere a los cambios que puede generarse en los usuarios con respecto al grado de satisfacción de sus necesidades en relación a los servicios emitidos por la Municipalidad Distrital de Amarilis.

## **MÉTODO ANALÍTICO**

Este método nos permite estudiar los componentes del objeto de investigación, es así que dividimos a la variable independiente

(Desempeño Laboral) y la variable dependiente (Calidad en el Servicio) con sus respectivas dimensiones e indicadores, que posteriormente nos permitió la operacionalización del problema, diseñar y elaborar los instrumentos de recolección de datos y finalmente formular las respectivas conclusiones.

### **EL MÉTODO EXPLICATIVO**

En este método daremos a conocer la aplicación del modelo SERVQUAL de las cinco dimensiones:

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía.

Y de cómo influye en el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

### **EL MÉTODO COMPARATIVO**

El método comparativo nos permite establecer las comparaciones y contrastaciones entre la variable independiente (Desempeño Laboral) y la variable dependiente (Calidad en el Servicio) logrando así establecer las diferencias y semejanzas que existen en los resultados finales, obtenidos en nuestra muestra experimental.

**3.5. Población y muestra.** La población del presente trabajo de investigación se detalla a continuación:

Trabajadores: Son hombres y mujeres de 25 a 60 años de edad con oficios, actividades e intereses diversos así como de niveles socioeconómicos distintos.

Obteniendo así 181 trabajadores al 2015.

#### CUADRO N° 01

<b>POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2015</b>		
<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>D.L.</b>	<b>TOTAL</b>
Empleados	D.L. N° 276	56
Obreros permanentes	D.L. N° 728	51
Obreros permanentes judiciales	D.L. N° 728	11
Contrato administrativo de servicios (CAS)	D.L. N° 1057	55
Contrato administrativo de servicios (CAS) funcionarios	D.L. N° 1057	9
<b>TOTAL</b>		<b>181</b>

Usuarios: Son hombres y mujeres de 18 - 60 a más años de edad con oficios, actividades e intereses diversos así como de niveles socioeconómicos distintos.

Obteniendo así una población de 350 usuarios por semana correspondiente a una semana laboral (2015).

#### CUADRO N° 02

##### USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS

<b>USUARIOS</b>	<b>USUARIOS POR SEMANA</b>
Distrito de Amarilis	350
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>

### 3.6. La muestra.

Tipo de Muestreo: Aleatorio Simple

Para determinar la muestra del presente trabajo de investigación, hemos empleado el muestreo no probabilístico, la cual se trabajará con 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis y 80 usuarios del mencionado distrito.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizarán en el acopio de datos relacionados con el presente proyecto, durante el trabajo de campo, se detallan a continuación:

TÉCNICA	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN
<b>ENCUESTA</b>	El cuestionario	A los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis
<b>OBSERVACIÓN</b>	La guía de observación	A los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

### 3.8. Técnicas de recojo, de procesamiento y presentación de datos

Los datos recolectados durante el trabajo de campo fueron procesados utilizando los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva, en este sentido se utilizó los cuadros estadísticos, los gráficos estadísticos como son gráficos de barra, con sus respectivos análisis e interpretaciones, para poder de esta manera llegar a nuestras conclusiones y por consiguiente nuestras recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Resultados del trabajo de campo, presentados en cuadros, tablas y gráficos.

Durante el trabajo de campo se aplicaron los instrumentos que fueron elaborados y validados oportunamente y como resultado de este trabajo se obtuvo un conjunto de datos relacionados con la variable independiente y dependiente, las mismas que fueron procesados a través de los cuadros estadísticos y gráficos respectivos, que permitieron convertir los datos en información, las mismas que se presentan a continuación.

### TRABAJADORES

#### CUADRO N° 01

LAS RECOMPENSAS EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	Fi	%
1	¿Obtiene recompensas por su trabajo desempeñado?	SIEMPRE	2	4.00
		CASI SIEMPRE	7	14.00
		ALGUNAS VECES	13	26.00
		NUNCA	28	56.00
	$\Sigma$		50	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesistas

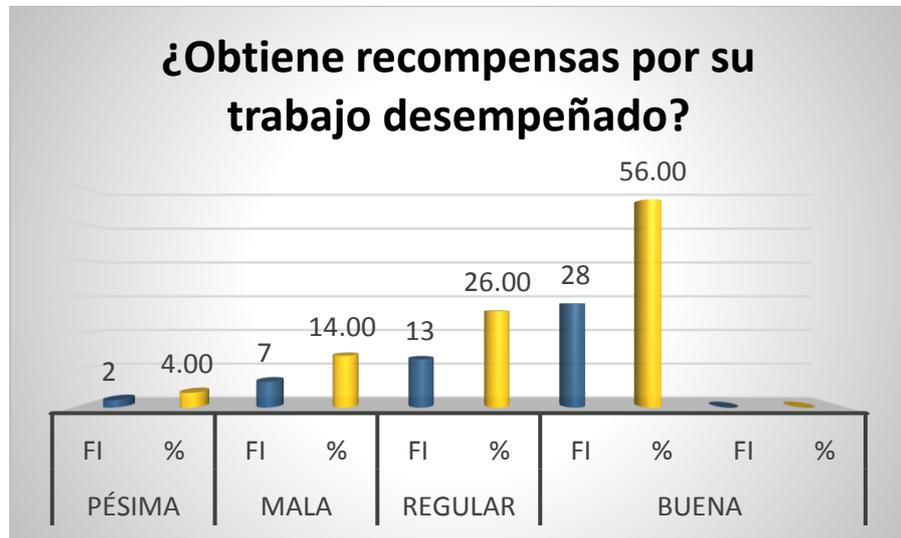
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 2 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 4% de la muestra, consideran dentro la escala valorativa que siempre obtienen recompensas con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 7 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 14% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre obtienen recompensas con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 13 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 26% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces obtienen recompensas con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 28 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 56% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que nunca obtienen recompensas con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 28 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que nunca perciben recompensas por su trabajo desempeñado, esto trae como consecuencia la poca motivación de los trabajadores al momento de desempeñar sus labores y por consiguiente la insatisfacción de los usuarios en la obtención del servicio o producto adquirido.

**GRÁFICO N° 01**

LAS RECOMPENSAS EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 01

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 02**

LA IMPORTANCIA DE LA COOPERACIÓN EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	Fi	%
2	¿Considera que su cooperación en su trabajo es importante?	SIEMPRE	33	66.00
		CASI SIEMPRE	11	22.00
		ALGUNAS VECES	6	12.00
		NUNCA	0	0
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

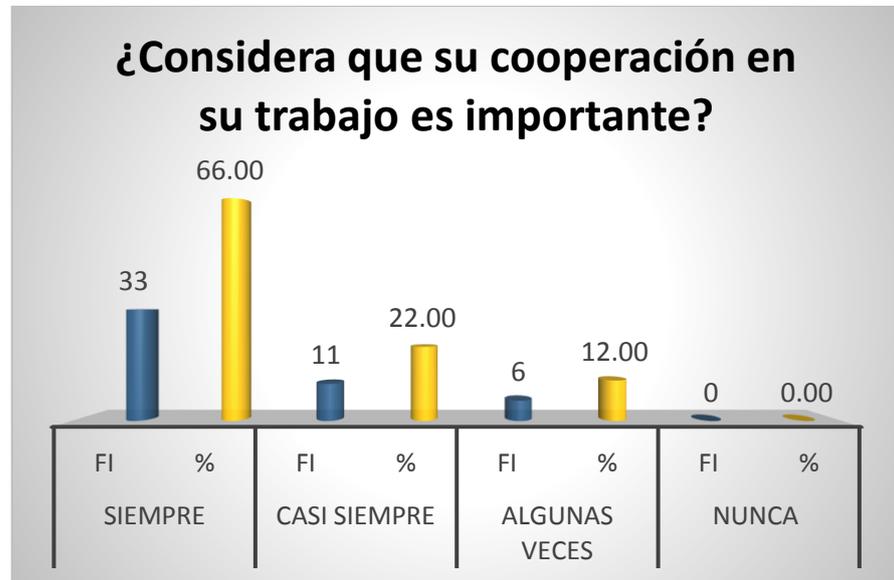
- ✓ 33 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 66% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre es importante su cooperación con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 11 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 22% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre es importante su cooperación con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 6 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 12% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces es importante su cooperación con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 33 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que siempre es importante su

cooperación en el trabajo, considerando así que su aportación y/u opinión son tomados en cuenta y esto genera que el personal pueda desarrollar diversas capacidades que sean beneficiosas para la Institución como la creatividad, iniciativa y el trabajo en equipo.

### GRÁFICO N° 02

LA IMPORTANCIA DE LA COOPERACIÓN EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 02  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 03**

CONFLICTOS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
3	¿Existen conflictos con sus colegas de trabajo?	SIEMPRE	1	2.00
		CASI SIEMPRE	1	2.00
		ALGUNAS VECES	21	42.00
		NUNCA	27	54.00
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 1 trabajador de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre existen conflictos con sus colegas con relación al desempeño laboral.
- ✓ 1 trabajador de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre existen conflictos con sus colegas con relación al desempeño laboral.
- ✓ 21 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 42% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces existen conflictos con sus colegas con relación al desempeño laboral.
- ✓ 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 54% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que nunca existen conflictos con sus colegas con relación al desempeño laboral.

Se tiene que 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que no existen conflictos laborales, sustentando así que su ambiente de trabajo es agradable.

### GRÁFICO N° 03

CONFLICTOS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 03

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 04**

IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

Fuente:

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
4	¿Se identifica usted con su Institución?	SIEMPRE	37	74.00
		CASI SIEMPRE	10	20.00
		ALGUNAS VECES	3	6.00
		NUNCA	0	0
$\Sigma$			<b>50</b>	<b>100</b>

Cuestionario

Elaboración: Tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

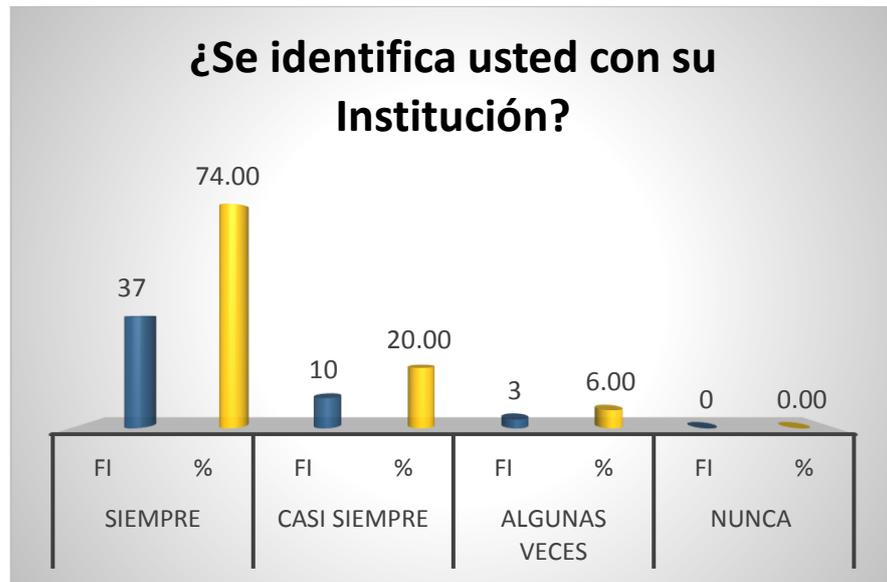
- ✓ 37 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 74% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre se identifican con la institución con relación al desempeño laboral.
- ✓ 10 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 20% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre se identifican con la institución con relación al desempeño laboral.
- ✓ 3 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces se identifican con la institución con relación al desempeño laboral.

Se tiene que 37 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que siempre se identifican con la institución en las diversas actividades que este realiza, ya que es una

muestra del interés y compromiso por parte de los trabajadores para con su centro de labores.

#### GRÁFICO N° 04

IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 04  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 05**

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
5	¿Se encuentra satisfecho con su trabajo?	SIEMPRE	30	60.00
		CASI SIEMPRE	12	24.00
		ALGUNAS VECES	8	16.00
		NUNCA	0	0
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

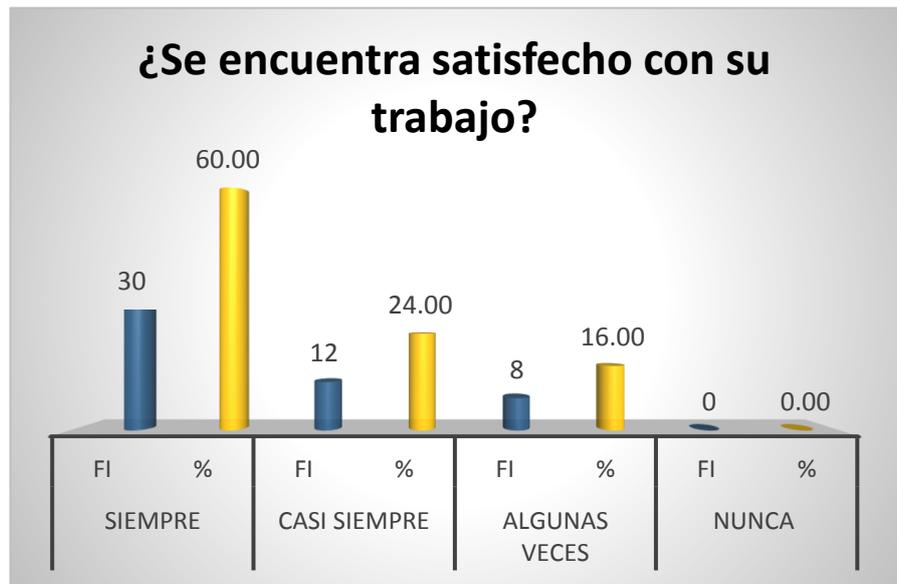
- ✓ 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 60% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre se encuentran satisfechos con su trabajo con relación al desempeño laboral.
- ✓ 12 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 24% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre se encuentran satisfechos con su trabajo con relación al desempeño laboral.
- ✓ 8 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 16% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces se encuentran satisfechos con su trabajo con relación al desempeño laboral.

Se tiene que 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que siempre satisfechos con el trabajo que realizan, ya que ocupan puestos laborales de acuerdo a su

formación profesional y esto les permite desarrollarse con mayor facilidad en el trabajo.

### GRÁFICO N° 05

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 05  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 06**

SATISFACCIÓN SALARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
6	¿Se encuentra satisfecho con el salario que percibe?	SIEMPRE	3	6.00
		CASI SIEMPRE	7	14.00
		ALGUNAS VECES	14	28.00
		NUNCA	26	52
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesisistas

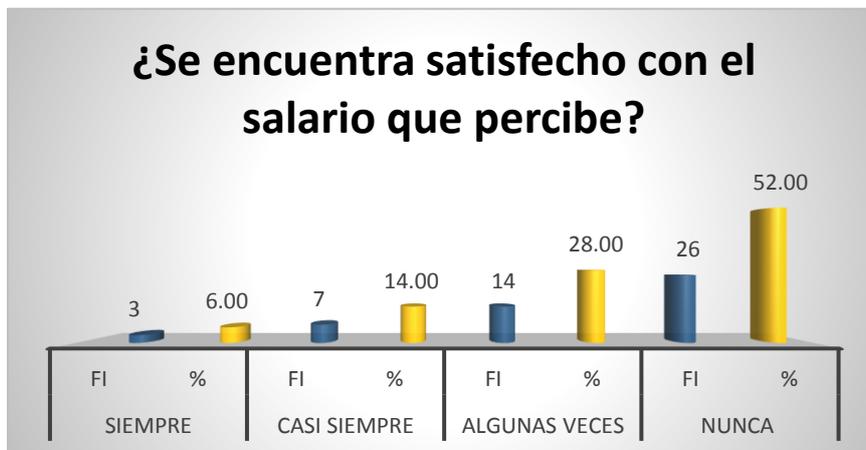
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 3 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6% de la muestra, consideran encontrarse siempre satisfechos con el salario que perciben con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 7 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 14% de la muestra, consideran encontrarse casi siempre satisfechos con el salario que perciben con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 14 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 28% de la muestra, consideran encontrarse algunas veces satisfechos con el salario que perciben con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 26 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 52% de la muestra, consideran nunca estar satisfechos con el salario que perciben con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 26 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que nunca se encuentran satisfechos con el salario que perciben, esto se debe a los diferentes regímenes laborales en los que se encuentran; otro factor importante es la escala remunerativa donde existen trabajadores que laboran más y ganan menos y trabajadores que laboran menos y ganan más, esto genera el descontento, ya que esto se debe a que muchos de ellos son nombrados y otros contratados.

### GRÁFICO N° 06

PERCEPCIÓN SALARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 06

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 07**

LOS RECONOCIMIENTOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
7	¿La institución hace reconocimientos por su trabajo realizado?	SIEMPRE	4	8.00
		CASI SIEMPRE	5	10.00
		ALGUNAS VECES	17	34.00
		NUNCA	24	48.00
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 4 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 8% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre reciben reconocimientos con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 5 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 10% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre reciben reconocimientos con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 17 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 34% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces reciben reconocimientos con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 24 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 48% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que

nunca reciben reconocimientos con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 24 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que nunca reciben reconocimientos por parte de la institución, esto se debe a que solo se hace reconocimientos a algunos trabajadores que ocupan puestos gerenciales y no de manera general, generando cierto grado de resentimiento y desmotivación por parte de los trabajadores.

### GRÁFICO N° 07

LOS RECONOCIMIENTOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 07

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 08**

EL AMBIENTE LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
8	¿Su ambiente laboral es agradable y adecuado?	SIEMPRE	14	28.00
		CASI SIEMPRE	23	46.00
		ALGUNAS VECES	11	22.00
		NUNCA	2	4.00
$\Sigma$			<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

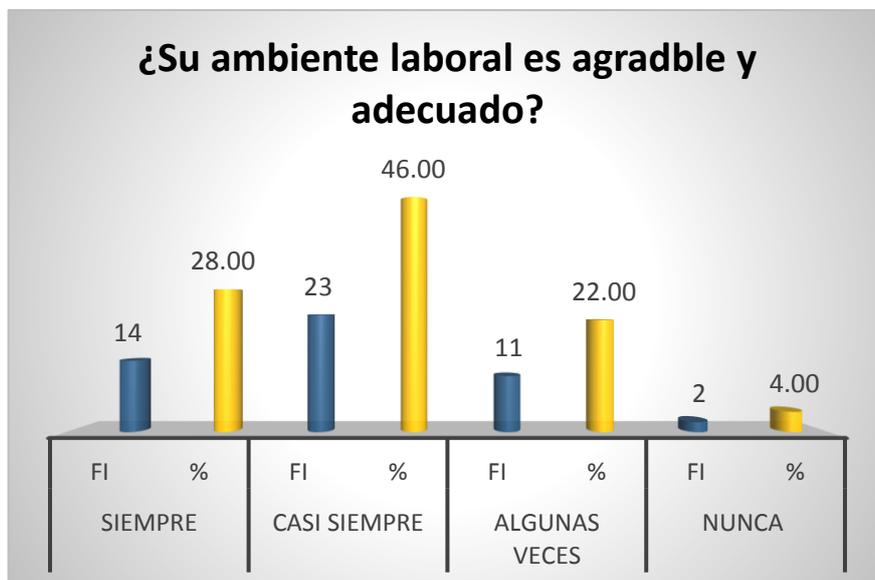
- ✓ 14 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 28% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre cuentan con un ambiente laboral agradable y adecuado con relación al desempeño laboral.
- ✓ 23 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 46% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre cuentan con un ambiente laboral agradable y adecuado con relación al desempeño laboral.
- ✓ 11 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 22% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces cuentan con un ambiente laboral agradable y adecuado con relación al desempeño laboral.
- ✓ 2 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 4% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que nunca

cuentan con un ambiente laboral agradable y adecuado con relación al desempeño laboral.

Se tiene que 23 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre cuentan con un ambiente agradable y adecuado, considerando los diferentes cambios de humor y temperamentos que existen en diferentes grupos humanos, con la comprensión así de la complejidad que ello implica.

### GRÁFICO N° 08

EL AMBIENTE LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 08  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 09**

EL BENEFICIO DE LAS VACACIONES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
9	¿Cuenta con el beneficio de las vacaciones en el tiempo que le corresponde?	SIEMPRE	12	24.00
		CASI SIEMPRE	3	6.00
		ALGUNAS VECES	5	10.00
		NUNCA	30	60.00
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

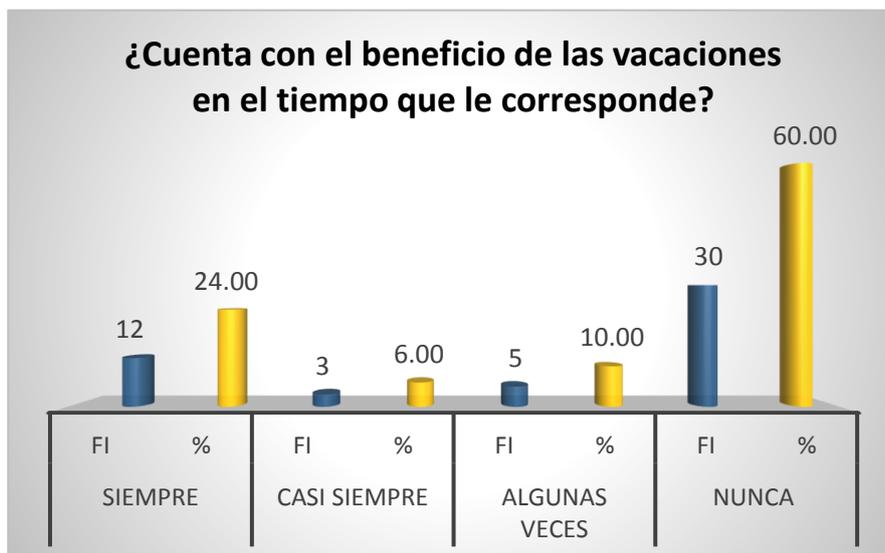
- ✓ 12 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 24% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre cuentan con el beneficio de las vacaciones en el tiempo que les corresponde con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 3 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre cuentan con el beneficio de las vacaciones en el tiempo que les corresponde con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 5 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 10% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces cuentan con el beneficio de las vacaciones en el tiempo que les corresponde con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

- ✓ 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 60% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que nunca cuentan con el beneficio de las vacaciones en el tiempo que les corresponde con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que nunca cuentan con el beneficio de las vacaciones en el tiempo que les corresponde, ya que muchos de ellos son contratados y no tienen estabilidad laboral, razón por la cual no pueden gozar de este beneficio y de otros aquellas que guarda dicho régimen laboral.

### GRÁFICO N° 09

EL BENEFICIO DE LAS VACACIONES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 09  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 10**

LOS INCENTIVOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
10	¿Percibe incentivos por parte de la institución?	SIEMPRE	0	0.00
		CASI SIEMPRE	4	8.00
		ALGUNAS VECES	12	24.00
		NUNCA	34	68.00
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

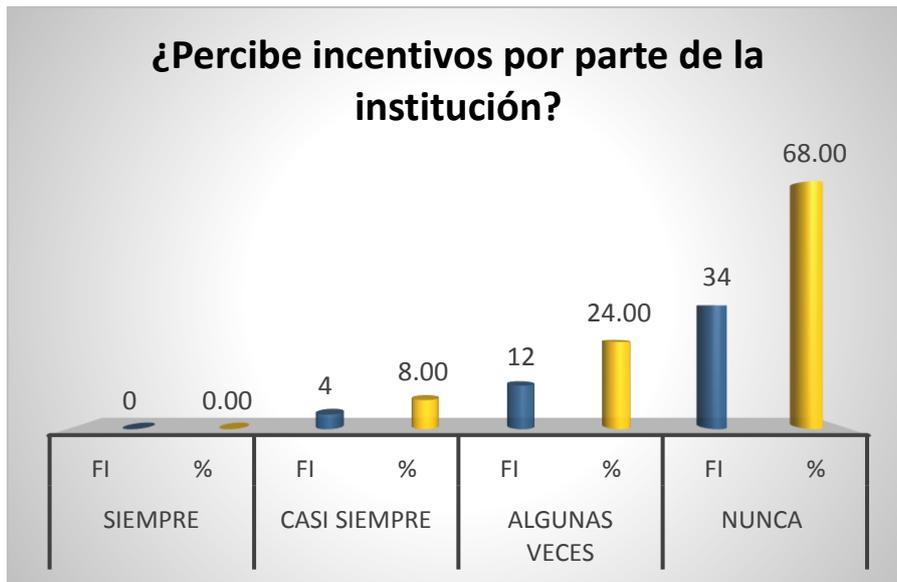
- ✓ 4 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 8% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre obtienen incentivos con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 12 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 24% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces obtienen incentivos con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 34 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 68% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que nunca obtienen incentivos con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 34 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que nunca reciben incentivos por

su trabajo desempeñado, generando la baja productividad, pues es una manera de motivar al personal para el mejor desempeño de sus funciones.

### GRÁFICO N° 10

LOS INCENTIVOS EN LA INSTITUCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: CUADRO N° 10

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 11**

LA EFICIENCIA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
11	¿Cumple su trabajo con eficiencia?	SIEMPRE	35	70.00
		CASI SIEMPRE	14	28.00
		ALGUNAS VECES	1	2.00
		NUNCA	0	0.00
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

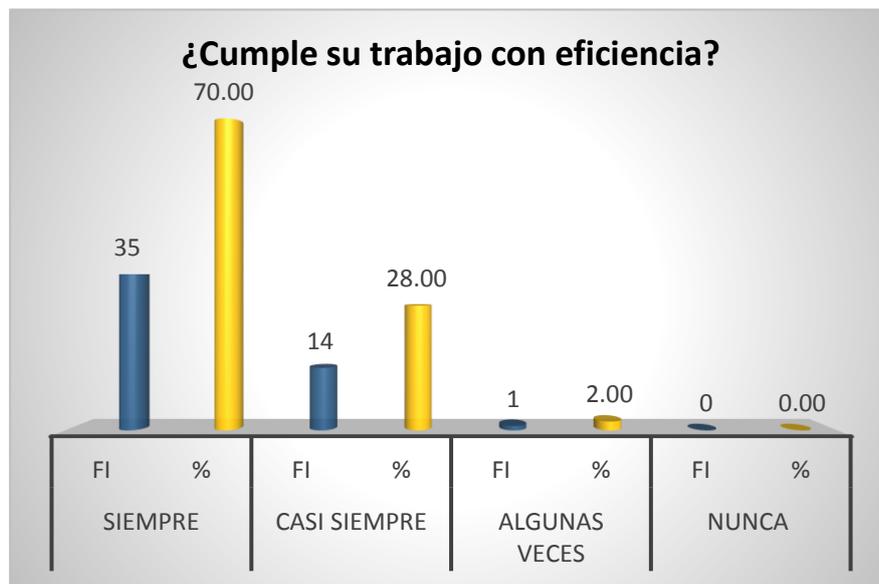
- ✓ 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 70% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre cumplen su trabajo con eficiencia con relación al desempeño laboral.
- ✓ 14 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 28% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre cumplen su trabajo con eficiencia con relación al desempeño laboral.
- ✓ 1 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces cumplen su trabajo con eficiencia con relación al desempeño laboral.

Se tiene que 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que siempre cumplen su trabajo

con eficiencia, manifestando que el desarrollo de sus funciones y la entrega de un producto lo hacen en un tiempo prudente.

### GRÁFICO N° 11

LA EFICIENCIA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente:  
Cuadro N°  
11

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 12**

LA EFICACIA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
12	¿Es eficaz al realizar sus actividades laborales?	SIEMPRE	34	68.00
		CASI SIEMPRE	15	30.00
		ALGUNAS VECES	1	2.00
		NUNCA	0	0.00
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

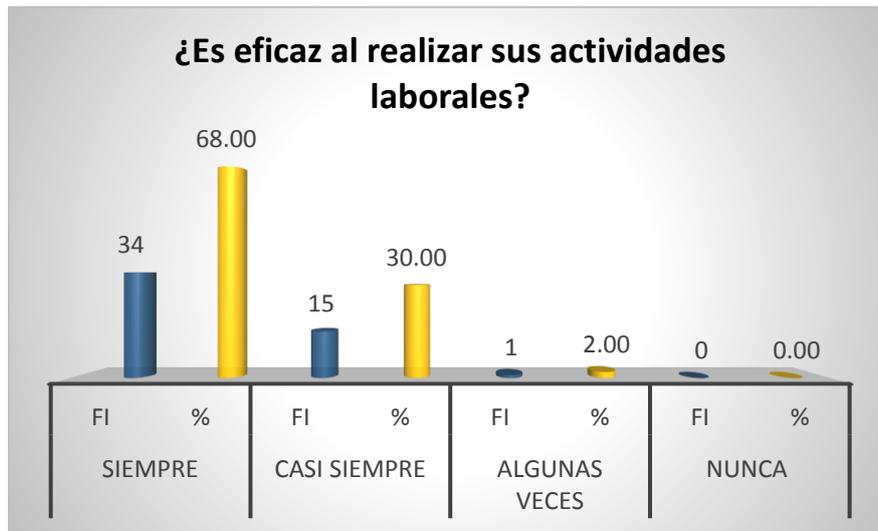
- ✓ 34 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 68% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre son eficaces al momento de realizar sus actividades con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 15 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 30% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que casi siempre son eficaces al momento de realizar sus actividades con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 1 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces son eficaces al momento de realizar sus actividades con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 34 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que siempre son eficaces al

momento de emplear recursos para la realización de sus actividades laborales.

### GRÁFICO N° 12

LA EFICACIA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 13**

LA RESISTENCIA AL CAMBIO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
13	¿Se resiste usted al cambio frente a las nuevas tendencias?	SIEMPRE	4	8.00
		CASI SIEMPRE	0	0
		ALGUNAS VECES	14	28.00
		NUNCA	32	64.00
	$\Sigma$		<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

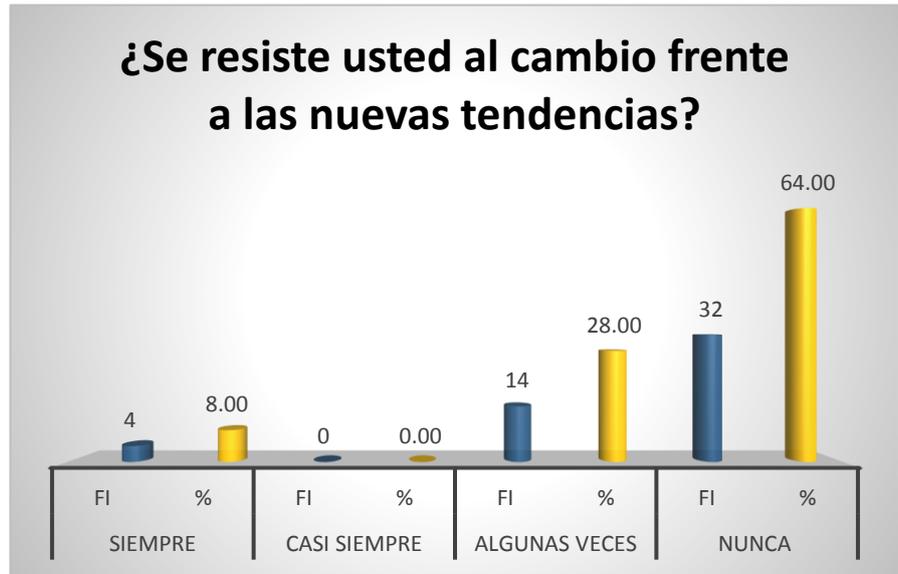
- ✓ 4 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 8% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que siempre se resisten al cambio frente a las nuevas tendencias con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 14 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 28% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que algunas veces se resisten al cambio frente a las nuevas tendencias con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.
- ✓ 32 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 64% de la muestra, consideran dentro de la escala valorativa que nunca se resisten al cambio frente a las nuevas tendencias con relación al desempeño laboral que realizan como trabajadores.

Se tiene que 32 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran dentro de la escala valorativa que nunca se resisten al cambio frente a las nuevas tendencias, porque estos manifiestan que todo cambio

es bueno y de una u otra manera favorecería para mejorar la calidad en el servicio que se presta en dicha Municipalidad.

### GRÁFICO N° 13

LA RESISTENCIA AL CAMBIO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 13

Elaboración: Tesistas

**USUARIOS****CUADRO N° 14**

EL HORARIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
1	¿Está de acuerdo con el horario de atención?	PÉSIMA	11	13.75
		MALA	15	18.75
		REGULAR	36	45
		BUENA	12	15
		EXCELENTE	6	7.5
$\Sigma$			<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 11 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 13.75% de la muestra, consideran que el horario de atención y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 15 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 18.75% de la muestra, consideran que el horario de atención y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 36 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 45% de la muestra, consideran que el horario de atención y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 12 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 15% de la muestra, consideran que el horario de atención y su relación

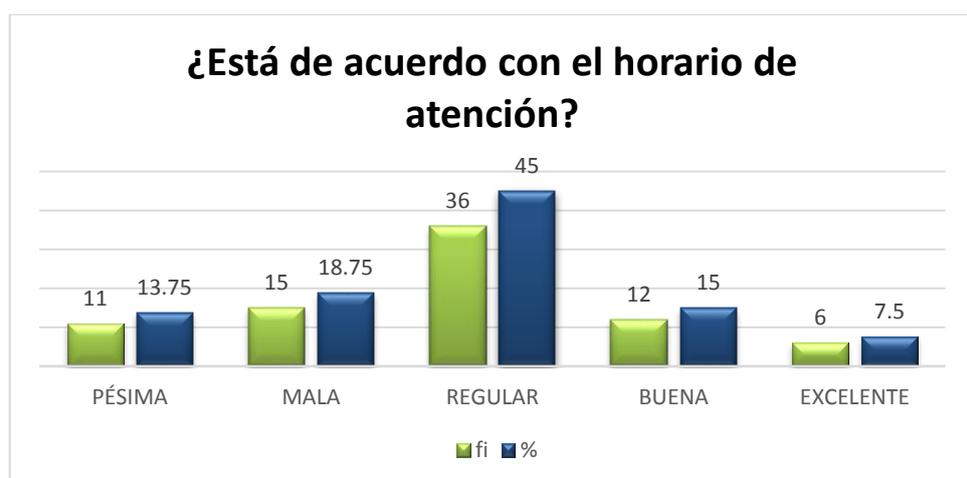
con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

- ✓ 6 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 7.5% de la muestra, consideran que el horario de atención y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como excelente.

El horario de atención que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis es percibido o calificado como regular por los usuarios de la misma, esto debido a que el horario se desarrollaba de manera corrida es decir, 7:00am a 3:30pm, siendo un problema para los usuarios no poder acudir en un horario más cómodo, como lo es después del almuerzo.

#### GRÁFICO N° 14

EL HORARIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 14  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 15**

EL TIEMPO PROMETIDO PARA CONCLUIR CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
2	¿Se concluye con el servicio en el tiempo prometido?	PÉSIMA	14	17.5
		MALA	24	30
		REGULAR	37	46.25
		BUENA	5	6.25
		EXCELENTE	0	0
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

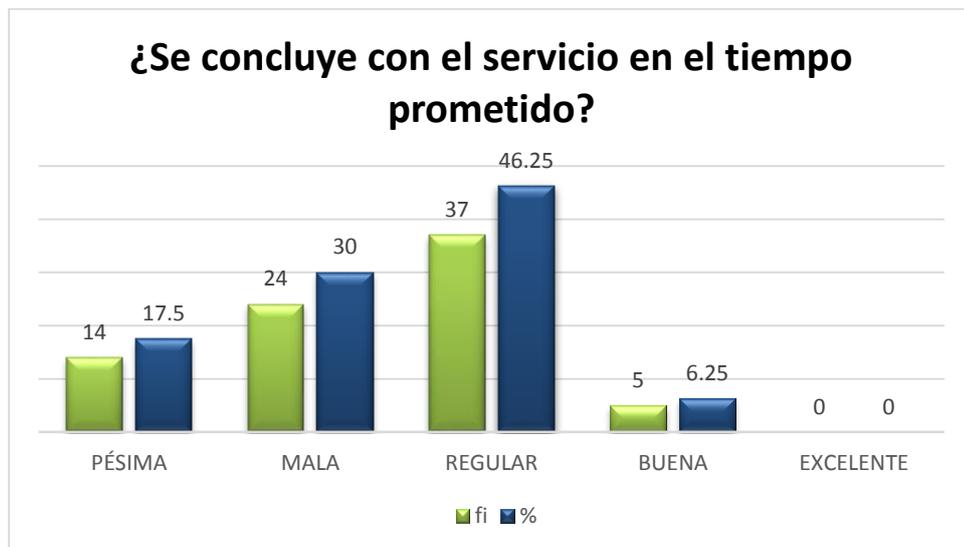
- ✓ 14 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 17.5% de la muestra, consideran que el tiempo prometido para concluir con el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 24 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 30% de la muestra, consideran que el tiempo prometido para concluir con el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 37 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 46.25% de la muestra, consideran que el tiempo prometido para concluir con el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6.25% de la muestra, consideran que el tiempo prometido para concluir

con el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

Se tiene que 37 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran que el tiempo que emplean los trabajadores para concluir con el servicio prometido como regular, esto se debe a la responsabilidad de los trabajadores frente al compromiso de la entrega de un buen servicio aun no es parte de su compromiso para con la ciudadanía.

### GRÁFICO N° 15

EL TIEMPO PROMETIDO PARA CONCLUIR CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 15  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 16**

LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS EN LA BREVEDAD POSIBLE Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	Fi	%
3	¿Solucionan sus problemas en la brevedad posible?	PÉSIMA	10	12.5
		MALA	24	30
		REGULAR	40	50
		BUENA	6	7.5
		EXCELENTE	0	0
$\Sigma$			<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

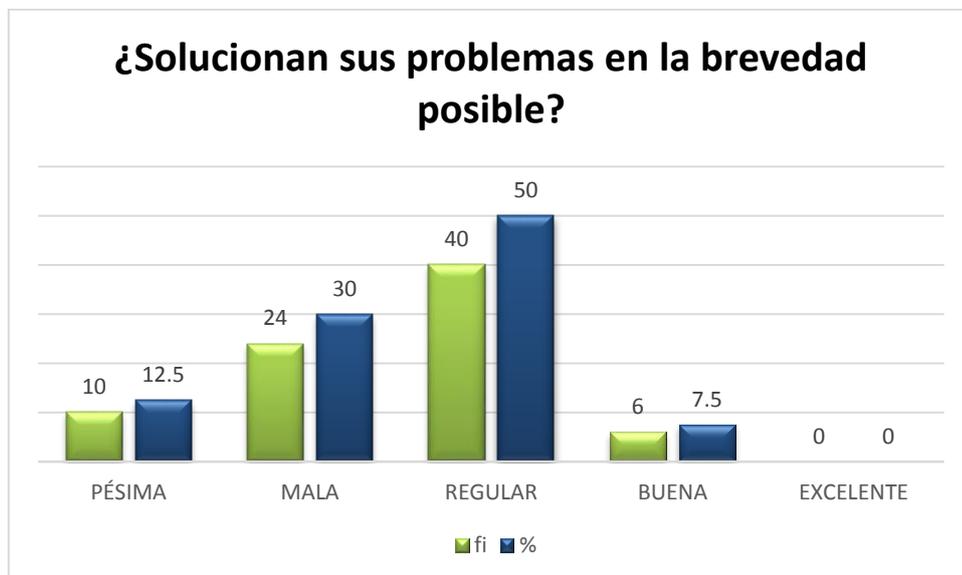
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 10 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 12.5% de la muestra, consideran que la solución de sus problemas en la brevedad posible y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 24 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 30% de la muestra, consideran que la solución de sus problemas en la brevedad posible y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 40 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 50% de la muestra, consideran que la solución de sus problemas en la brevedad posible y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 6 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 7.5% de la muestra, consideran que la solución de sus problemas en la brevedad posible y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

Se tiene que 40 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran que la solución de sus problemas en la brevedad posible como regular, esto es debido al poco compromiso que existe para solucionar y satisfacer las necesidades al usuario.

### GRÁFICO N° 16

LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS EN LA BREVEDAD POSIBLE Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 16  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 17**

LA RAPIDEZ EN EL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
4	¿En qué nivel califica la rapidez en el servicio?	PÉSIMA	10	12.5
		MALA	24	30
		REGULAR	31	38.75
		BUENA	15	18.75
		EXCELENTE	0	0
$\Sigma$			<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

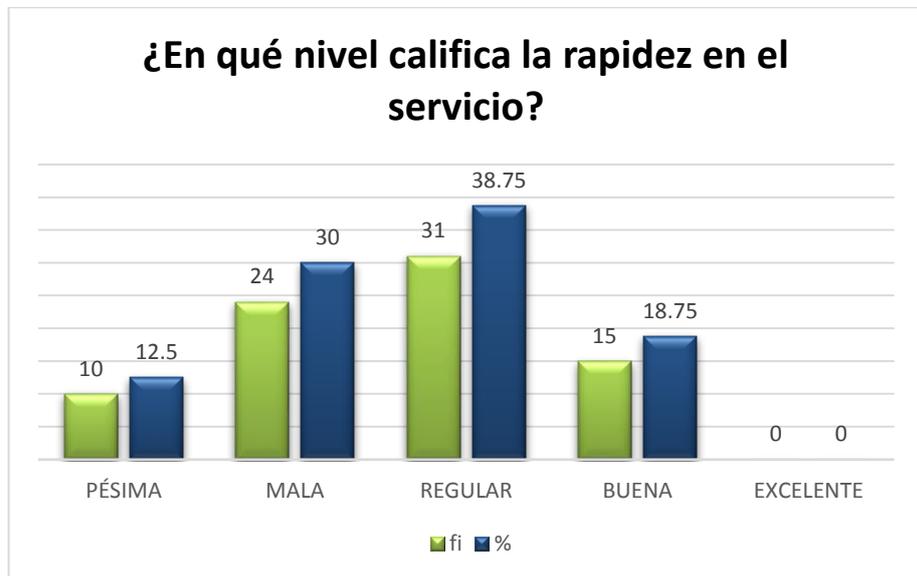
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 10 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 12.5% de la muestra, califican la rapidez en el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 24 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 30% de la muestra, califican la rapidez en el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 31 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 38.75% de la muestra, califican la rapidez en el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 15 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 18.75% de la muestra, califican la rapidez en el servicio y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

Se tiene que 31 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis califican la rapidez en el servicio como regular, esto en consecuencia de la escases en los recursos y muchas veces a poca voluntad que muestran los trabajadores.

### GRÁFICO N° 17

LA RAPIDEZ EN EL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 17  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 18**

LA ORIENTACIÓN AL USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
5	¿En qué nivel califica la orientación al usuario?	PÉSIMA	8	10
		MALA	20	25
		REGULAR	30	37.5
		BUENA	22	27.5
		EXCELENTE	0	0
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

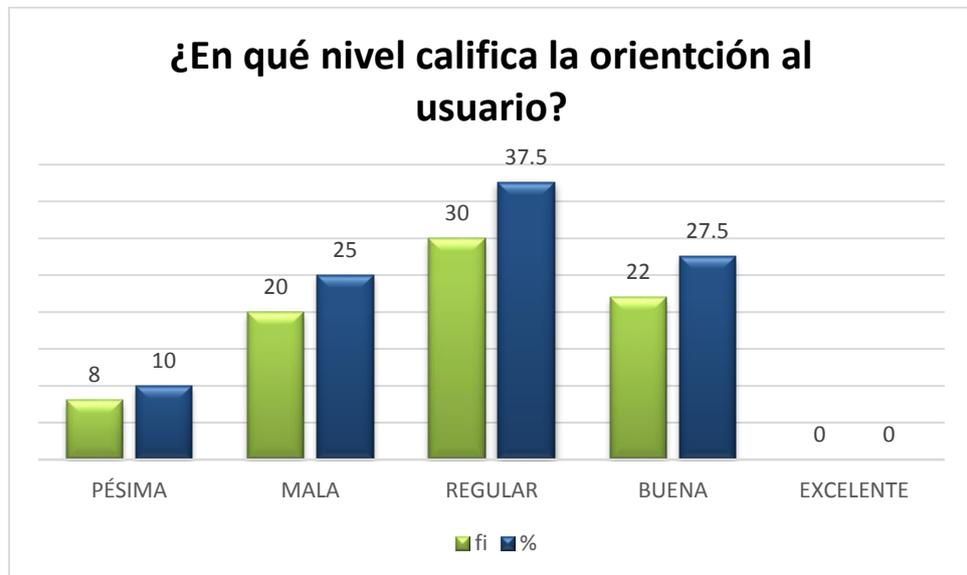
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 8 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 10% de la muestra, califican la orientación al usuario y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 20 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 20% de la muestra, califican la orientación al usuario y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 30 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 37.5% de la muestra, califican la orientación al usuario y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 22 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 27.5% de la muestra, califican la orientación al usuario y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

Se tiene que 30 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis califican la orientación al usuario como regular, esto debido a que muchos de los puestos de trabajo no son ocupados por el profesional idóneo careciendo así de la orientación e información apropiada.

### GRÁFICO N° 18

LA ORIENTACIÓN AL USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 18  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 19**

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	Fi	%
6	¿Considera la información proporcionada confiable?	PÉSIMA	9	11.25
		MALA	18	22.5
		REGULAR	33	41.25
		BUENA	20	25
		EXCELENTE	0	0
$\Sigma$			<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

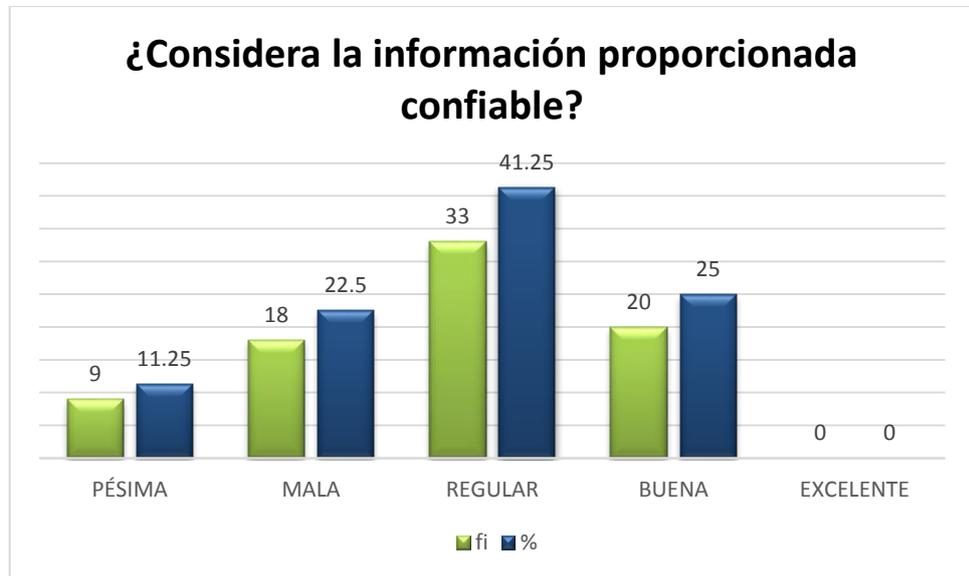
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 9 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 11.25% de la muestra, consideran la información proporcionada confiable con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 18 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 22.5% de la muestra, consideran la información proporcionada confiable con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 33 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 41.25% de la muestra, consideran la información proporcionada confiable con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 20 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 25% de la muestra, consideran la información proporcionada confiable con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

Se tiene que 33 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran de manera regular la información proporcionada como confiable, careciendo del profesionalismo del personal que labora en dicha institución.

**GRÁFICO N° 19**

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 19  
 Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 20**

LA IMPORTANCIA DE SUS NECESIDADES COMO USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
7	¿Consideran importante sus necesidades como usuario?	PÉSIMA	8	10
		MALA	21	26.25
		REGULAR	39	48.75
		BUENA	12	15
		EXCELENTE	0	0
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

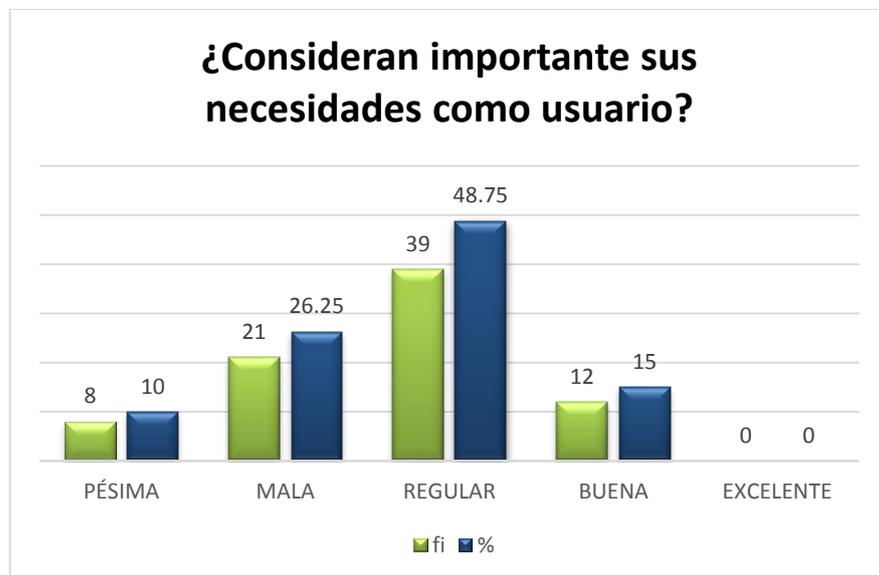
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 8 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 10% de la muestra, consideran importante sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 21 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 26.25% de la muestra, consideran importante sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 39 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 48.75% de la muestra, consideran importante sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 12 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 15% de la muestra, consideran importante sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

Se tiene que 39 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran de manera regular la importancia de sus necesidades como usuario, ya que muchas veces no se le presta la debida importancia a sus trámites.

### GRÁFICO N° 20

LA IMPORTANCIA DE SUS NECESIDADES COMO USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 20  
Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 21**

LAS FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
8	¿El trabajador conoce sus funciones?	PÉSIMA	4	5
		MALA	23	28.75
		REGULAR	34	42.5
		BUENA	18	22.5
		EXCELENTE	1	1.25
	$\Sigma$		80	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

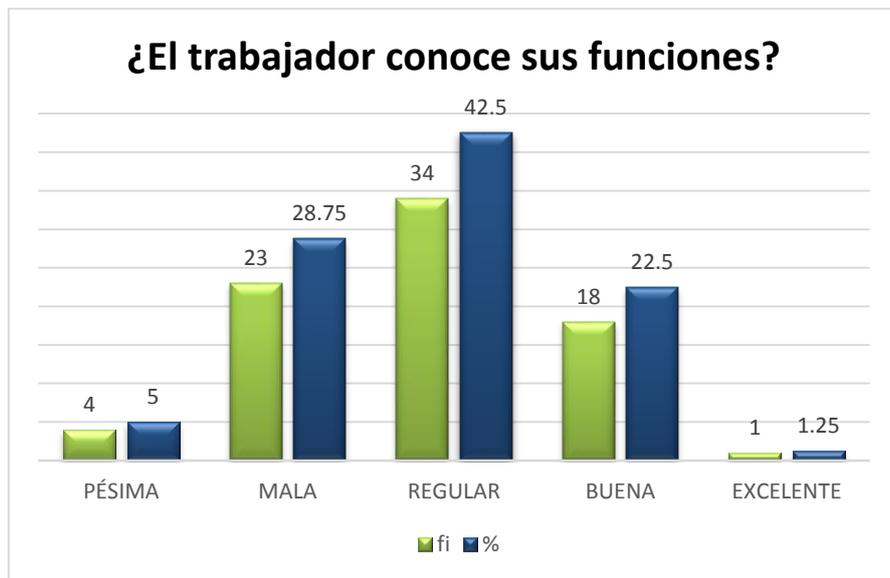
- ✓ 4 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 5% de la muestra, consideran que los trabajadores conocen sus funciones con relación a la calidad en el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 23 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 28.75% de la muestra, consideran que los trabajadores conocen sus funciones con relación a la calidad en el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 34 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 42.5% de la muestra, consideran que los trabajadores conocen sus funciones con relación a la calidad en el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 18 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 22.5% de la muestra, consideran que los trabajadores conocen sus funciones con relación a la calidad en el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

- ✓ 1 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 1.25% de la muestra, consideran que los trabajadores conocen sus funciones con relación a la calidad en el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis como excelente.

Se tiene que 34 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran de manera regular el conocimiento de las funciones de los trabajadores, es así que el apoyo que brinda el trabajador al usuario al efectuar su trámite es importante ya que el usuario considera a ello como el conocimiento pleno de sus funciones.

**GRÁFICO N° 21**

**LAS FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.**



Fuente: Cuadro N° 21  
 Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 22**

EL RESPETO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
9	¿Es tratado con respeto al momento de efectuar sus trámites?	PÉSIMA	5	6.25
		MALA	20	25
		REGULAR	39	48.75
		BUENA	11	13.75
		EXCELENTE	5	6.25
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

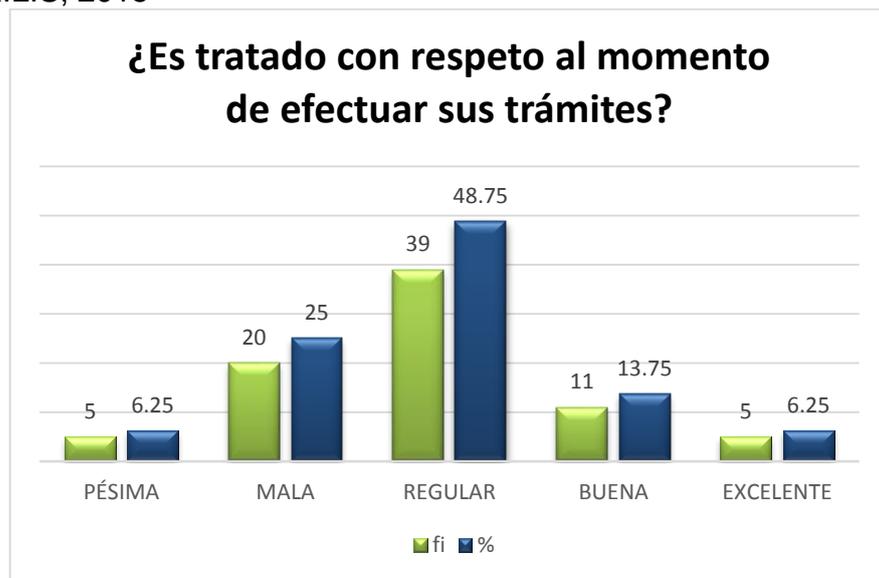
- ✓ 5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6.25% de la muestra, consideran que son tratados con respeto al momento de efectuar sus trámites con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis determinando así como pésima.
- ✓ 20 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 25% de la muestra, consideran que son tratados con respeto al momento de efectuar sus trámites con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis calificando así como mala.
- ✓ 39 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 48.75% de la muestra, consideran que son tratados con respeto al momento de efectuar su trámites con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 11 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 13.75% de la muestra, consideran que son tratados con respeto al momento de efectuar sus trámites con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.
- ✓ 5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6.25% de la muestra, consideran que son tratados con respeto al

momento de efectuar sus trámites con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como excelente.

Se tiene que 39 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran de manera regular el respeto que se recibe al momento de efectuar sus trámites, la consideración y el respeto al usuario sin distinción alguna es parte importante de una buena atención y es un avance calificar esta buena conducta en un nivel de la escala regular.

**GRÁFICO N° 22**

**EL RESPETO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015**



Fuente: Cuadro N° 22  
 Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 23**

LA AMABILIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
10	¿Percibe amabilidad al momento de ser atendido?	PÉSIMA	2	2.5
		MALA	21	26.25
		REGULAR	41	51.25
		BUENA	11	13.75
		EXCELENTE	5	6.25
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

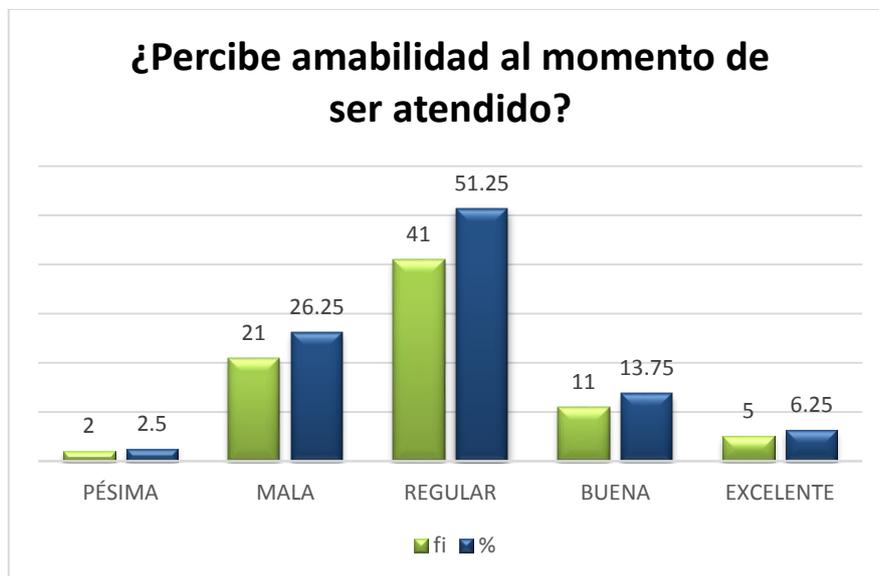
- ✓ 2 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2.5% de la muestra, consideran la amabilidad al momento de ser atendidos con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 21 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 26.25% de la muestra, consideran la amabilidad al momento de ser atendidos con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 41 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 51.25% de la muestra, consideran la amabilidad al momento de ser atendidos con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.
- ✓ 11 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 13.75% de la muestra, consideran la amabilidad al momento de ser atendidos con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.

- ✓ 5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6.25% de la muestra, consideran la amabilidad al momento de ser atendidos con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como excelente.

Se tiene que 41 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran de manera regular que son tratados con amabilidad al momento de ser atendidos, el respeto y la amabilidad es muestra de la actitud de un buen profesional y la calificación regular obtenida, muestra un avance significativo en el trato que se da dentro del sector público.

**GRÁFICO N° 24**

LA AMABILIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015



Fuente: Cuadro N° 24  
 Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 24**

EL NIVEL DE COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES COMO USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
11	¿En qué nivel comprenden sus necesidades como usuario?	PÉSIMA	6	7.5
		MALA	19	23.75
		REGULAR	39	48.75
		BUENA	13	16.25
		EXCELENTE	3	3.75
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

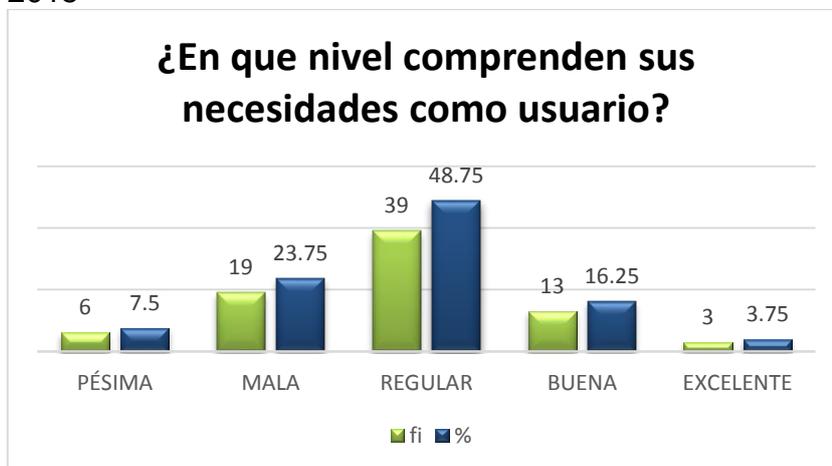
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 6 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 7.5% de la muestra, consideran el nivel de comprensión de sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como pésima.
- ✓ 19 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 23.75% de la muestra, consideran el nivel de comprensión de sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como mala.
- ✓ 39 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 48.75% de la muestra, consideran el nivel de comprensión de sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como regular.

- ✓ 13 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 16.25% de la muestra, consideran el nivel de comprensión de sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como buena.
- ✓ 3 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 3.75% de la muestra, consideran el nivel de comprensión de sus necesidades como usuario con relación a la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis como excelente.

Se tiene que 39 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran de manera regular el nivel de comprensión de sus necesidades como usuario, puesto es consideración que el cliente/usuario es la persona más importante y la satisfacción de sus necesidades es prioridad en dicha institución.

**GRÁFICO N° 24**  
**EL NIVEL DE COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES COMO USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015**



Fuente: Cuadro N° 24  
 Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 25**

LAS INSTALACIONES FÍSICAS (INFRAESTRUCTURA) Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
12	¿Considera las instalaciones físicas (infraestructura) adecuada?	PÉSIMA	7	8.75
		MALA	13	16.25
		REGULAR	33	41.25
		BUENA	25	2
		EXCELENTE	2	2.5
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

- ✓ 7 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 8.75% de la muestra, consideran que las instalaciones físicas (infraestructura) con relación a la calidad en el servicio con la cual cuenta la Municipalidad Distrital de Amarilis califica como pésima.
- ✓ 13 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 16.25% de la muestra, consideran que las instalaciones físicas (infraestructura) con relación a la calidad en el servicio con la que cuenta la Municipalidad Distrital de Amarilis califica como mala.
- ✓ 33 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 41.25% de la muestra, consideran que las instalaciones físicas (infraestructura) con relación a la calidad en el servicio con la que cuenta la Municipalidad Distrital de Amarilis califica como regular.
- ✓ 25 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2% de la muestra, consideran que las instalaciones físicas

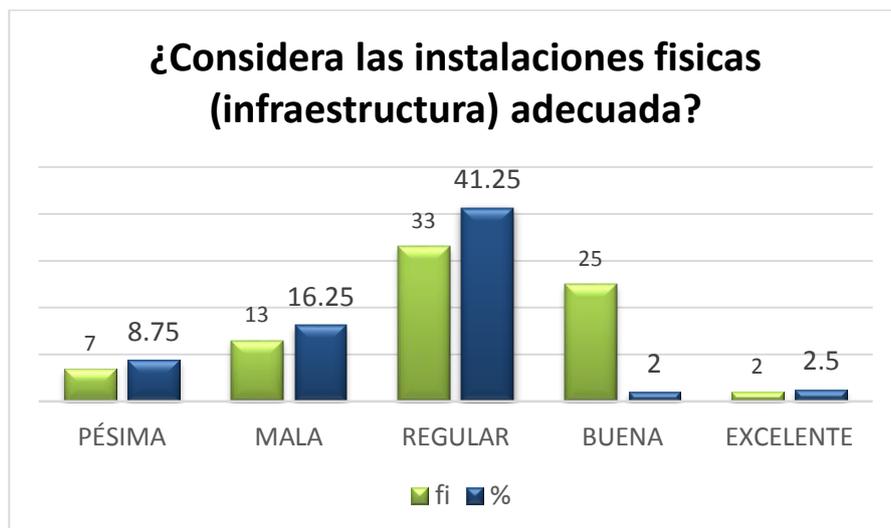
(infraestructura) con relación a la calidad en el servicio con la que cuenta la Municipalidad Distrital de Amarilis califica como buena.

- ✓ 2 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2.5% de la muestra, consideran que las instalaciones físicas (infraestructura) con relación a la calidad en el servicio con la que cuenta la Municipalidad Distrital de Amarilis califica como excelente.

Se tiene que 33 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran de manera regular las instalaciones físicas (infraestructura), siendo así que en la actualidad no cuenta con la infraestructura para personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adulto mayor, etc.

### GRÁFICO N° 25

LAS INSTALACIONES FÍSICAS (INFRAESTRUCTURA) Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015



Fuente: CUADRO N° 25

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 26**

LOS EQUIPOS MODERNOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015

N°	PREGUNTA	ESCALA	Fi	%
13	¿Considera que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?	PÉSIMA	5	6.25
		MALA	19	23.75
		REGULAR	34	42.5
		BUENA	20	25
		EXCELENTE	2	2.5
	$\Sigma$		<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

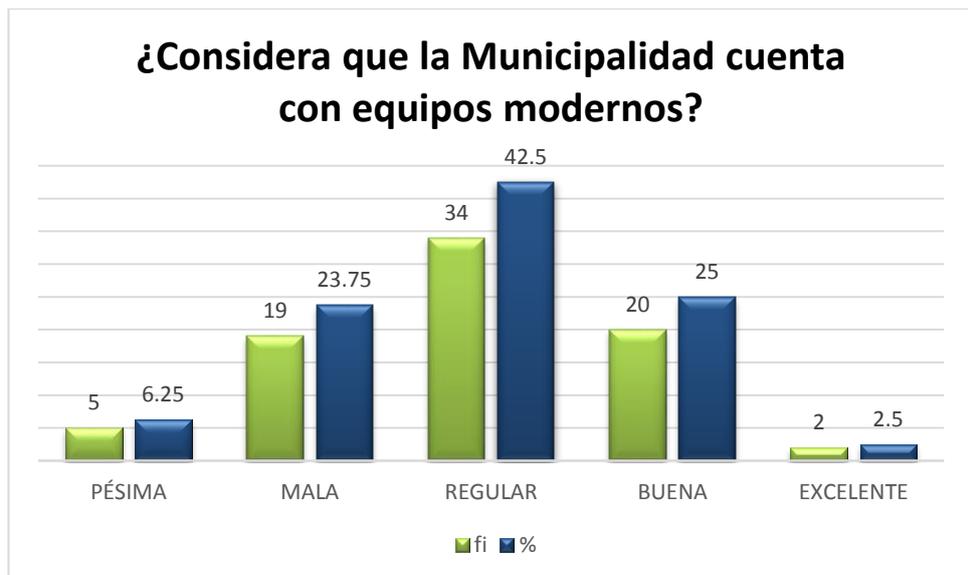
- ✓ 5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6.25% de la muestra, consideran pésimo la implementación de equipos modernos dentro de su establecimiento con relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 19 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 23.75% de la muestra, consideran mala la implementación de equipos modernos dentro de su establecimiento con relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 34 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 42.5% de la muestra, consideran regular la implementación de equipos modernos dentro de su establecimiento con relación en la calidad en el servicio.
- ✓ 20 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 25% de la muestra, consideran buena la implementación de equipos modernos dentro de su establecimiento con relación en la calidad en el servicio.

- ✓ 2 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2.5% de la muestra, consideran excelente la implementación de equipos modernos dentro de su establecimiento con relación en la calidad en el servicio.

Se tiene que 34 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran regular la implementación de equipos modernos dentro de la Institución, siendo así que a la fecha ciertas áreas administrativas aún cuentan con máquinas obsoletas, tales son máquinas de escribir para elaborar partidas de nacimiento, esto genera malestar en la población ya que implica la inversión de más tiempo para poder adquirir el producto final que en este caso es la partida de nacimiento.

**GRÁFICO N° 26**

**LOS EQUIPOS MODERNOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015**



Fuente: Cuadro N° 26  
 Elaboración: Tesisistas

**CUADRO N° 27**

MATERIAL INFORMATIVO Y FORMATOS CON LOS QUE SE CUENTA PARA REALIZAR TRÁMITES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
14	¿Tiene a su disposición material informativo y formatos para realizar sus trámites?	PÉSIMA	8	10
		MALA	14	17.5
		REGULAR	31	38.75
		BUENA	24	30
		EXCELENTE	3	3.75
$\Sigma$			<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

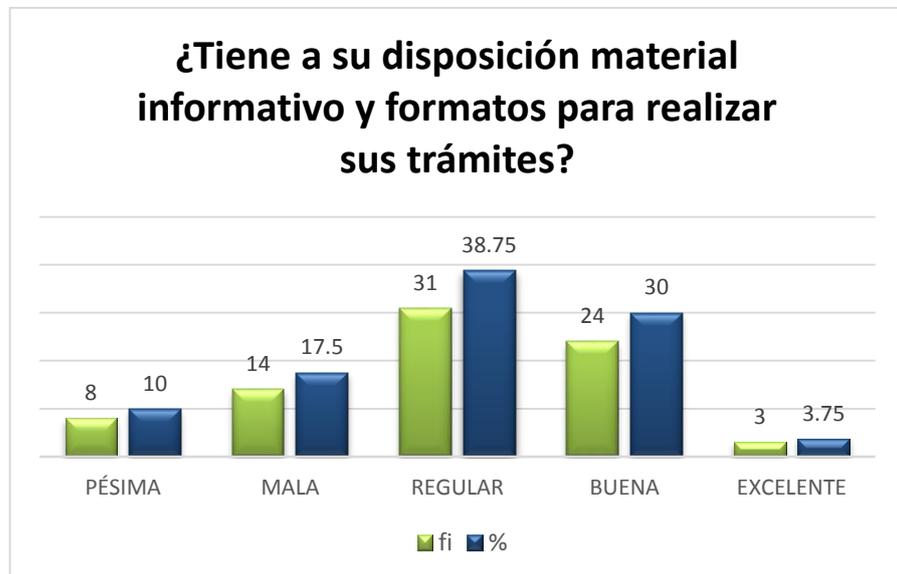
- ✓ 8 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 10% de la muestra, consideran pésimo la disposición de material informativo y formatos para realizar los trámites dentro de su establecimiento en relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 14 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 17.5% de la muestra, consideran mala la disposición de material informativo y formatos para realizar los trámites dentro de su establecimiento en relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 31 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 38.75% de la muestra, consideran regular la disposición de material informativo y formatos para realizar los trámites dentro de su establecimiento en relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 24 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 30% de la muestra, consideran buena la disposición de material informativo y formatos para realizar los trámites dentro de su establecimiento en relación a la calidad en el servicio.

- ✓ 3 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 3.75% de la muestra, consideran excelente la disposición de material informativo y formatos para realizar los trámites dentro de su establecimiento en relación a la calidad en el servicio.

Se tiene que 31 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran regular la disponibilidad de material informativo y formatos que permitan facilitar la realización de sus trámites dentro de la Institución. Pues consideran fuente importante para la obtención de información.

### GRÁFICO N° 27

MATERIAL INFORMATIVO Y FORMATOS CON LOS QUE SE CUENTA PARA REALIZAR TRÁMITES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015



Fuente: Cuadro N° 27

Elaboración: Tesistas

**CUADRO N° 28**

LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.

N°	PREGUNTA	ESCALA	fi	%
15	¿Cómo califica la presentación personal de los trabajadores?	PÉSIMA	5	6.25
		MALA	8	10
		REGULAR	41	51.25
		BUENA	24	30
		EXCELENTE	2	2.5
$\Sigma$			<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

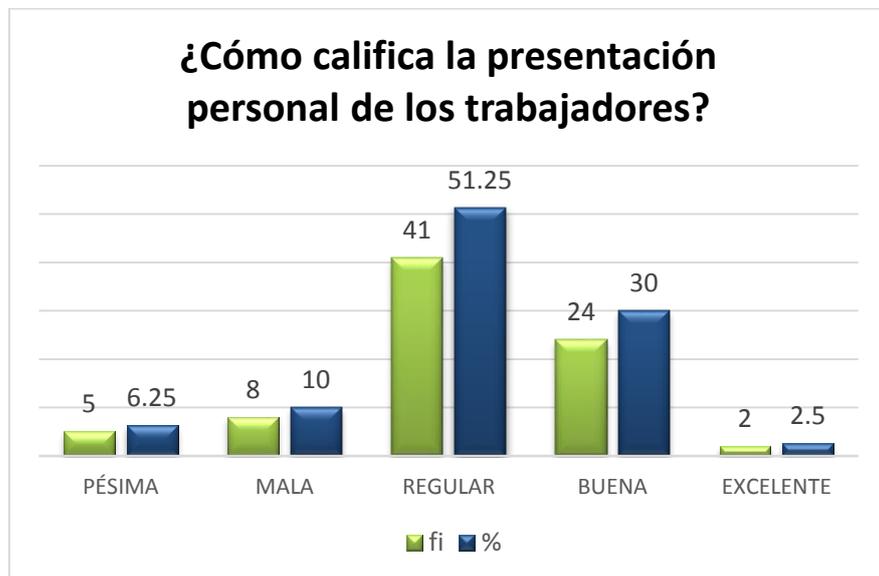
- ✓ 5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 6.25% de la muestra, consideran pésimo la presentación personal de los trabajadores en relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 8 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 10% de la muestra, consideran mala la presentación personal de los trabajadores en relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 41 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 51.25% de la muestra, consideran regular la presentación personal de los trabajadores en relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 24 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 30% de la muestra, consideran buena la presentación personal de los trabajadores en relación a la calidad en el servicio.
- ✓ 2 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representa el 2.5% de la muestra, consideran excelente la presentación personal de los trabajadores en relación a la calidad en el servicio.

Se tiene que 41 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran regular la presentación personal de los trabajadores, siendo así

que a la fecha el personal que labora en dicha institución no cuenta con la uniformidad que requiere el mismo, generando cierta confusión entre los trabajadores y usuarios.

### GRÁFICO N° 28

LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS TRABAJADORES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2015.



Fuente: Cuadro N° 28

Elaboración: Tesistas

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- 5.1. **Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con las bases teóricas.** Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en los cuadros N° 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28 representan las dimensiones con la cual se mide la calidad en el servicio, siendo cada una de ellas muestra de lo que representa el buen desempeño de un trabajador dentro de una organización. Chiavenato, define ***“El desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”***. De acuerdo a la escala valorativa proporcionada en las encuestas aplicadas; el nivel de calificación de todas nuestras dimensiones es de calificación regular, siendo esta la percepción de los usuarios.

Este modelo pone de relieve el hecho de que la comunicación condiciona tanto las percepciones como las expectativas, aunque no es el único condicionante. El “Ciclo de la calidad” también muestra que en la mejora de la calidad son decisivos tanto el operador como el titular del servicio.

- 5.2. **Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con los antecedentes.**

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran la baja aceptación de la prestación de los servicios que

brindan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis ubicando de esta manera dentro de la escala valorativa como regular a las dimensiones correspondientes al cuestionario dirigido a los clientes/usuarios, referido a la calidad en el Servicio; Pregunta 17: ¿En qué nivel califica la rapidez en el servicio?, Pregunta 18: ¿En qué nivel califica la orientación al usuario? Preguntas referidas a la calidad en el servicio que obteniendo de ella la satisfacción como usuario; en el trabajo de investigación titulado: *“Gestión Administrativa para Elevar la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huánuco”*. (2002). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El Tesista ha llegado a las siguientes conclusiones:

Existe insatisfacción de parte del usuario en relación a la prestación de servicio y el trámite documentario por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Los servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, no se encuentran suficientemente capacitados, trayendo como consecuencia una baja calidad en los servicios. Es así que destacamos el grado de importancia que implica la emisión de un servicio, y que este sea de calidad.

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis responden en una encuesta dirigida en el cual colocan dentro de la escala valorativa como deficiente a las dimensiones correspondientes al desempeño laboral; Pregunta 1: ¿Obtiene recompensas por su trabajo desempeñado?, Pregunta 5: ¿se encuentra satisfecho con su trabajo?, Pregunta 6: ¿se encuentra satisfecho con el salario que

percibe?, Pregunta 7: ¿la institución hace reconocimientos por su trabajo realizado?, Pregunta 10: ¿Percibe incentivos por parte de la institución?; En la Tesis *“Factores Motivadores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Regional de Pucallpa”*. (2006). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Tesis para optar el título profesional de Magister en Administración y Gerencia en Salud. El tesista ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se concluye que los factores motivadores influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería que se encuentra afectado en forma negativa, ya que las necesidades jerárquicas según Maslow, no se encuentran satisfechas, sin embargo el personal de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa tiene un alto compromiso en el desempeño laboral. Se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden en cuanto a la forma de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores logrando clientes satisfechos en cuanto al servicio recibido/percebido.

- 5.3. **Contrastación de la hipótesis general en base a los resultados obtenidos o a través de la prueba de hipótesis** Al estructurar el trabajo de Investigación, se planteó la siguiente hipótesis:

**Hi:** El Desempeño Laboral se relaciona directamente con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Los resultados que se encuentran en los cuadros N° 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20,.....28; evidencian que efectivamente la calidad del servicio tiene relación directa y positiva con el desempeño laboral, ya que si se brinda un

adecuado y correcto servicio de calidad, será en función a un adecuado desempeño laboral en los trabajadores generando así una mayor satisfacción del usuario, ya que existe una relación directa y de correlación entre las dos variables. Con estas evidencias se puede manifestar contundentemente que la hipótesis de la presente investigación queda aceptada.

## CONCLUSIONES

1. La calidad en el servicio tiene una relación directa con el desempeño laboral que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, ya que los clientes/usuarios calificaron el servicio en general percibido y recibido en sus dimensiones como “regular” en relación al grado de satisfacción, esto debido a que actualmente los servicios no llenan sus expectativas complemente, pero; si se brindan servicios de calidad, esto repercutirá en el incremento del grado de satisfacción de los usuarios a consecuencia de un mejor desempeño laboral.
2. La calidad en el servicio en referencia a la dimensión: Elementos Tangibles, tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores que repercute en la satisfacción percibida por los usuarios, ya que tienen que ver con las instalaciones físicas (infraestructura), la presentación del personal y los materiales proporcionados para brindar información a los usuarios; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción, lo que Parasuraman, Zeithaml Y Berry llaman calidad esperada que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones del servicio. Situación que se muestran en los cuadros N° 25, 26, 27 y 28.
3. La calidad en el servicio en referencia a la dimensión: Fiabilidad, tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores, ya que tienen que ver con la ubicación de los horario de atención, responsabilidad y tiempo promedio de concluir con el servicio; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción, lo que Parasuraman, Zeithaml Y Berry llaman calidad esperada que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones del servicio. Situación que se muestran en los cuadros N° 14 y 15.

4. La calidad en el servicio en referencia a la dimensión: Capacidad de respuestas, tiene relación directa con el desempeño laboral, ya que tienen que ver con la información al usuario, la rapidez en el servicio, la cooperación y atención del personal hacia el usuarios; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción, lo que Parasuraman, Zeithaml Y Berry llaman calidad esperada que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones del servicio. Situación que se muestran en los cuadros N° 16, 17, 18 y 19.
5. La calidad en el servicio en referencia a la dimensión: Seguridad, tiene relación directa con el desempeño laboral, ya que tienen que ver con la credibilidad, importancia, conocimiento de sus funciones; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción, lo que Parasuraman, Zeithaml Y Berry llaman calidad esperada que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones del servicio. Situación que se muestran en los cuadros N° 20 y 21.
6. La calidad en el servicio en referencia a la dimensión: Empatía, tiene relación directa con el desempeño laboral, ya que tienen que ver con el respeto, amabilidad, comprensión de sus necesidades como usuario; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción, lo que Parasuraman, Zeithaml Y Berry llaman calidad esperada que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones del servicio. Situación que se muestran en los cuadros N° 22, 23 y 24.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere a los gerentes, sub gerentes y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que formaron parte de la muestra del presente trabajo investigación, enfatizar sus políticas y objetivos institucionales a sus clientes/usuarios con más énfasis, utilizar en su práctica gerencial los fundamentos teóricos y prácticos del Modelo adaptado de Parasuraman et al., sobre la calidad del servicio percibida por parte de los usuarios, tomado para esta investigación; porque la calidad en el servicio guarda una estrecha relación con el desempeño laboral.
2. Se sugiere a todo el personal administrativo y técnico de la Municipalidad Distrital de Amarilis enfatizar los conceptos del Modelo adaptado de Parasuraman et al sobre la calidad del servicio en referencia a la dimensión: Elementos Tangibles, ya que tienen que ver con las instalaciones físicas (infraestructura), equipos modernos, material informativo y formatos, y la presentación personal de los trabajadores; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar y al buscar el incremento del grado de satisfacción de los clientes/usuarios.
3. Se sugiere a todo el personal administrativo y técnico de la empresa de transportes que se enfaticen en el Modelo adaptado de Parasuraman et al sobre la calidad del servicio en referencia a la dimensión: Fiabilidad, ya que tienen que ver horario de atención, solución de problemas y brindar el servicio en el tiempo prometido; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción de los clientes/usuarios.
4. Se sugiere a todo el personal administrativo y técnico que se enfaticen en el Modelo adaptado de Parasuraman et al sobre la calidad del servicio en referencia a la dimensión: Capacidad de respuestas, ya que tienen que ver

con la información al usuario, la rapidez en el servicio, orientación al usuario e información proporcionada y confiable; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción de los clientes/usuarios.

5. Se sugiere a todo el personal administrativo y técnico que se enfaticen en el Modelo adaptado de Parasuraman et al sobre la calidad del servicio en referencia a la dimensión: Seguridad, ya que tienen que ver con la credibilidad, confiabilidad, importancia a sus necesidades y conocimiento de sus funciones; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción de los clientes/usuarios.
6. Se sugiere a todo el personal administrativo y técnico, que se enfaticen en el Modelo adaptado de Parasuraman et al sobre la calidad del servicio en referencia a la dimensión: Empatía, ya que tienen que ver con el respeto, amabilidad y comprensión de sus necesidades; siendo estos ítems determinantes al momento de evaluar el grado de satisfacción de los clientes/usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

### 1.- BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA.

HERNÁNDEZ SAMPIERE, Roberto y otros. (1999). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial McGRAW-HILL. México.

SAMPIERI, H. COLLADO F. Y LUCIO, B. (1998 – 2006) “Metodología de la Investigación”. México, D. F.: McGraw-Hill.

SIERRA BRAVO, Restituto. (1976). Técnicas de Investigación Social. Editorial Paraninfo. Madrid. España.

SIERRA BRAVO, Restituto. (1986). Tesis Doctoral Trabajos de Investigación Científica. Editorial Paraninfo. Madrid. España.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., y BERRY, L.: «El refinamiento y la reevaluación de la Escala SERVQUAL». Diario del menor, Volumen, Número 4, invierno de 1991. pp 420-450.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., y BERRY, L.: «SERVQUAL: A Múltiple artículo Escala para medir la percepción del consumidor de la calidad del servicio », Journal of Almacén al por menor, Volumen 64, Número 1, primavera de 1988. pp 12-40. Refinement y Reevaluación

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., y BERRY, L.: «Escala alternativa para medir la calidad de servicio: Una evaluación comparativa basada en criterios psicométricos y de diagnóstico». Diario del menor, Volumen 70, Número 3, 1994. pp 201-230.

IDALBERTO CHIAVENATO (1997). Administración de recursos humanos. Dec. Mc Graw Hill, interamericana de Santa Fé de Bogotá – Colombia.

CONCALVES, A. (2000) Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

# ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, PERIODO 2015.

TESISTAS: LÓPEZ LÓPEZ, Cinthya Lucía  
SALINAS HUATUCO, Sandy Antonia

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
GENERAL	PE <sub>6</sub> : ¿Qué relación existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	GENERAL	OE <sub>6</sub> : Determinar la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	GENERAL	Hi: El Desempeño Laboral se relaciona directamente con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	VARIABLE DEPENDIENTE	CALIDAD DEL SERVICIO	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Horarios de atención</li> <li>Concluye el servicio en el tiempo prometido</li> </ul>	<p><b>Técnica N° 1:</b> LA ENCUESTA</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p> <p><b>Técnica N° 3:</b> LA OBSERVACIÓN</p> <p><b>Instrumento:</b> La guía de observación</p>
								Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solución de problemas</li> <li>Servicio rápido</li> <li>Orientación al usuario</li> </ul>	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Importancia</li> <li>Conocimiento de sus funciones</li> </ul>									
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto</li> <li>Amabilidad</li> <li>Comprenden las necesidades de los usuarios</li> </ul>									
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones físicas (infraestructura).</li> <li>Equipos modernos.</li> <li>Materiales (folletos, formatos).</li> <li>Apariencia del personal.</li> </ul>									
DESEMPEÑO LABORAL										
ESPECÍFICOS	PE <sub>1</sub> : ¿El Clima Organizacional se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	ESPECÍFICOS	OE <sub>1</sub> : Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	ESPECÍFICOS	Hi <sub>1</sub> : El Clima Organizacional se relaciona de manera directa con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	VARIABLE INDEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL	Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recompensa</li> <li>Cooperación</li> <li>Conflictos</li> <li>Identidad</li> <li>Satisfacción de los trabajadores</li> </ul>	
								Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salario</li> <li>Reconocimientos</li> <li>Ambiente Laboral</li> <li>Vacaciones</li> <li>Incentivos</li> </ul>	
								Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia</li> <li>Resistencia al cambio</li> </ul>	
ESPECÍFICOS	PE <sub>2</sub> : ¿La motivación se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	ESPECÍFICOS	OE <sub>2</sub> : Determinar la relación que existe entre la Motivación y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	ESPECÍFICOS	Hi <sub>2</sub> : La Motivación se relaciona de manera directa con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	VARIABLE INDEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL			
ESPECÍFICOS	PE <sub>3</sub> : ¿La Capacitación se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	ESPECÍFICOS	OE <sub>3</sub> : Determinar la relación que existe entre la Capacitación y la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	ESPECÍFICOS	Hi <sub>3</sub> : La Capacitación se relaciona de manera directa con la Calidad del Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.	VARIABLE INDEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL			

UNIVERSIDAD NACIONAL  
"HERMILIO VALDIZÁN"  
HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
E.A.P CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
HUÁNUCO



### CUESTIONARIO

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

#### INSTRUCCIONES:

Estimado cliente/usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis, estamos realizando un trabajo de investigación sobre la **"DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE OFRECEN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, PERIODO 2015"**, necesitamos recolectar datos sobre estos temas, por lo que gentilmente le pedimos que responda las preguntas que aparecen a continuación con la veracidad del caso de acuerdo a lo indicado, a través de la siguiente escala valorativa.

#### ESCALA VALORATIVA:

1	2	3	4	5
PÉSIMA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE

De acuerdo a la escala valorativa, en qué nivel califica las dimensiones de la **CALIDAD EN EL SERVICIO**

CALIDAD EN EL SERVICIO	ESCALA				
1. ¿Está de acuerdo con el <b>horario de atención</b> ?					
2. ¿Se concluye con el servicio en el <b>tiempo prometido</b> ?					
3. ¿Solucionan <b>sus problemas</b> en la brevedad posible?					
4. ¿En qué nivel califica la <b>rapidez en el servicio</b> ?					
5. ¿En qué nivel califica la <b>orientación al usuario</b> ?					
6. ¿Considera la información proporcionada, <b>confiable</b> ?					
7. ¿Consideran <b>importante</b> sus necesidades como usuario?					
8. ¿El trabajador <b>conoce sus funciones</b> ?					
9. ¿Es tratado con <b>respeto</b> al momento de efectuar sus trámites?					
10. ¿Percibe <b>amabilidad</b> al momento de ser atendido?					
11. ¿En qué nivel <b>comprenden sus necesidades como usuario</b> ?					
12. ¿Considera las <b>instalaciones físicas</b> (infraestructura) adecuada?					
13. ¿Considera que la Municipalidad cuenta con <b>equipos modernos</b> ?					
14. ¿Tiene a su disposición <b>material informativo y formatos</b> para realizar sus trámites?					
15. ¿Cómo califica la <b>presentación personal</b> de los trabajadores?					



UCHAS GRACIAS

