

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**"DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019"**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTA : ARANDA TOLENTINO, Yamila

ASESOR : Dr. MARTEL ZEVALLOS, David Julio

**HUÁNUCO – PERÚ
2020**

DEDICATORIA:

A Dios y a mis padres: Nicacio y Alejandra; por haberme brindado la instrucción integral para determinar el tipo de persona en servicio de la ciudadanía que soy en este momento.

A mis profesores, por la comprensión y la paciencia con la que me enseñaron y a mis amigos cuya estima, apoyo, sabiduría y fortaleza me inspiraron a mejorar cada día para cumplir todas y cada una de las metas que deseo alcanzar.

Yamila

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por haberme formado como profesional.

A mi asesor, el Dr. David Julio Martel Zevallos por su apoyo en la realización de la presente tesis.

A la Municipalidad distrital de Tomayquichua, por el apoyo en la realización de esta investigación.

A los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, por haber aceptado y contribuido en la realización del trabajo de campo necesario para el correcto desarrollo de esta tesis.

Al Sr. Juan Aguirre Ávila, alcalde de la municipalidad distrital de Tomayquichua, por la colaboración en la ejecución de esta tesis.

La Tesista

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
INTRODUCCIÓN	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción del problema.	11
1.2. Formulación del problema.	13
1.2.1. Problema general.	13
1.2.2. Problemas específicos.	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general.	14
1.3.2. Objetivos específicos.	14
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	15
1.4.1. Hipótesis general.	15
1.4.2. Hipótesis específicas.	15
1.5. Variables.	17
1.6. Operacionalización de las variables.	18
1.7. Justificación e importancia de la investigación.	20
1.8. Viabilidad de la investigación.	20
1.9. Limitaciones de la investigación.	21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.	22
A nivel internacional.	22
A nivel nacional.	26
A nivel regional.	32
2.2. Bases Teóricas.	36
2.2.1. Bases teóricas. N° 01, variable independiente:	36
Desempeño de los servidores públicos.	
2.2.2. Bases teóricas. N° 02, variable dependiente:	57
Satisfacción del usuario.	
2.3. Definiciones de términos básicos.	69

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

3.1. Nivel de la investigación.	71
3.2. Tipos de Investigación.	71
3.3. Diseño y esquema de la Investigación.	72
3.4. Población y muestra.	73
3.4.1. Población.	73
3.4.2. Muestra.	75
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	75
3.5.1. Técnicas de recojo de datos	75
3.5.2. Procesamiento y presentación de datos.	75

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados del trabajo de campo con aplicación de la estadística y presentación con gráficos.	76
4.2 Prueba de Hipótesis.	98

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes.	99
5.2 Contrastación de resultados del trabajo de campo las bases teóricas del marco teórico.	102
5.3 Contrastación de resultados en base a la prueba de hipótesis	103
CONCLUSIONES	105
SUGERENCIAS	107
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	
Anexo 01: Matriz de Consistencia	115
Anexo 02: Instrumentos	118
Anexo 03: Formato de validación de los instrumentos por expertos	124

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de “DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019”, es decir, explicar la relación existente entre el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, para ofrecer una perspectiva más detallada de la imperante necesidad de un correcto desempeño por parte de los servidores públicos.

El desempeño de los servidores públicos es un aspecto determinante para cubrir las expectativas de los usuarios, frente al servicio público que esperan recibir de las instituciones cuya razón de existir se resume en la atención satisfactoria de las necesidades que presenta la población para una mejor y más armoniosa calidad de vida, en sociedad.

Para obtener un mejor análisis de la problemática de donde parte esta investigación, es prudente que entendamos la necesidad del conocimiento de la importancia que tiene el desempeño de los servidores públicos, pues en sus manos se encuentran las herramientas que satisfacen a sus usuarios en la medida en la que sus necesidades son atendidas y, sus derechos respetados con el fin de promover una mejor gestión que convenga a ambas partes.

A esto se suman, las necesidades de las personas que se encuentran en un permanente cambio, con requerimientos cada vez más difíciles de satisfacer y con un mayor número de opciones de solución al momento de buscar satisfacer dichas necesidades, porque las situaciones siempre son diferentes entre cada persona.

El presente trabajo es metodológicamente una investigación de nivel descriptiva/correlacional; de tipo sincrónica, por su alcance temporal; descriptiva/correlacional por su profundidad; micro administrativa, por su amplitud; mixta, por su fuente; cuantitativa, por su carácter; por su naturaleza de encuesta, porque en la recolección de datos se empleó esta técnica en el trabajo de campo; de observación, porque durante el trabajo de campo se visitó la municipalidad distrital de Tomayquichua; institucional, por el objeto al que se refiere que fue la municipalidad distrital de Tomayquichua. Para esta investigación se determinó también que 35 servidores públicos, por ser la totalidad de servidores públicos que trabajan en la municipalidad, y 35 usuarios del servicio público fueron elegidos del total de personas que acuden a la municipalidad distrital de Tomayquichua, para aplicar la presente investigación, cuya muestra proporcione los datos necesarios para concluir de manera satisfactoria esta investigación y el gran aporte que significa.

Para cumplir con el protocolar diseño exigido para un trabajo de esta naturaleza, este informe se constituye de 5 capítulos, el problema de investigación, el marco teórico, el marco metodológico, resultados y discusión de resultados, en los que se detallan meticulosamente todos los hallazgos que resultaron del proceso de investigación con todos y cada uno de los procesos necesarios para el óptimo desarrollo de una investigación científica. Además, el presente informe finaliza con los anexos, en los que se evidencian los instrumentos y demás documentos que prueban el trabajo desarrollado por la investigadora dentro de los parámetros que enmarcan una gestión con todas las exigencias para el correcto trámite.

RESUMEN

El desempeño de los servidores públicos es el pilar que soporta la garantía para los usuarios de que sus necesidades serán atendidas en la medida en que requieran sus expectativas, para promover su plena satisfacción por los servicios que oferta el sector público. En esta investigación se describe la relación existente entre el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, es decir, se plantea emplear especial cuidado en el desempeño de los servidores públicos y cuidar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, incrementando la aceptación de las personas por la gestión desarrollada en dicha institución pública que responde eficientemente a los requerimientos de las necesidades de sus usuarios

Como muestran las evidencias, que son fruto de esta investigación y, que permiten conocer la importante relación que comparten ambas variables dicta, la inevitabilidad de causar una positiva consecuencia en la percepción de sus usuarios siempre que se gestione de eficiente manera el desempeño de los servidores públicos, primando la atención de los diferentes requerimientos que presenten los usuarios del servicio público.

Palabras clave: Desempeño de los servidores públicos, Satisfacción de los usuarios, Tomayquichua.

ABSTRACT

The performance of public servants is the pillar that supports the guarantee for users that their needs will be met to the extent that they require their expectations, to promote their full satisfaction for the services offered by the public sector. This investigation describes the relationship between the performance of public servants and the satisfaction of users of the district municipality of Tomayquichua, that is, it is proposed to use special care in the performance of public servants and take care of user satisfaction from the district municipality of Tomayquichua, increasing the acceptance of people by the management developed in said public institution that responds efficiently to the requirements of the needs of its users.

As the evidence shows, which are the result of this research and, which allow us to know the important relationship that both variables share dictates, the inevitability of causing a positive consequence in the perception of its users provided that the performance of the servers is managed efficiently public, giving priority to the different requirements presented by users of the public service.

Keywords: Performance of public servants, User satisfaction, Tomayquichua.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Descripción del problema.

La satisfacción de los usuarios de los servicios públicos es la primordial labor que poseen los servidores públicos, quienes deben realizar sus diferentes obligaciones para satisfacer a las personas que requieren el servicio público que es competencia de ellos. En los gobiernos distritales se atienden los requerimientos de la población local con respecto a los servicios públicos que el estado le brinda a la población y, se controlan algunas de las obligaciones que debe cumplir la población por ser parte de un estado.

La marca Apple es sin duda una ilustración perfecta de la felicidad de los usuarios y/o clientes. Apple ha superado a empresas como Dell, HP y otras en el índice de felicidad del cliente desde 2004, según el A.C (ACSI), una encuesta realizada a usuarios estadounidenses.

En comparación con otros fabricantes, sus clientes suelen estar satisfechos con los productos diseñados por Apple en California. Tal vez como resultado de su mala experiencia con "Vista" o debido a la inclinación de los usuarios de Apple. Independientemente de la causa, ¿son realmente tan malos los demás rivales y se merece este primer puesto? Sólo los clientes de la empresa, que utilizan los diversos artículos que vende, pueden dar una respuesta a estas preguntas.

Por otra parte, entre las empresas ubicadas en el territorio nacional, destacan dos empresas por el alto grado de satisfacción que consiguen en sus clientes en relación a los productos y servicios que ofertan en el sector económico al que se dedican.

La Universidad Católica, es una empresa peruana, reconocida por ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. Los alumnos de esta prestigiosa universidad están seguros de que podrán conseguir un empleo cuando hayan finalizado sus estudios, pues por los reconocimientos que tiene dicha universidad, las empresas tienen confianza en los profesionales que egresan de esta casa superior de estudios.

Los hipermercados Tottus son un claro ejemplo de servicio de calidad al cliente, por los ambientes limpios y seguros para el completo disfrute de todos los miembros de las familias que concurren a estos supermercados para adquirir diferentes productos o para hacer uso de los servicios que se ofertan en estos supermercados durante sus momentos de ocio.

De manera similar, en el ámbito local, tenemos a la municipalidad distrital de Tomayquichua, organismo público cuyo personal se encarga de brindar atención al público a las personas que requieran realizar algún trámite o solicitud para el cumplimiento de sus obligaciones y/o la valoración de sus derechos. Este supuesto no sólo es obvio, sino que se desprende lógicamente de la realidad problemática de esta municipalidad distrital, dado el entendido que "Las instituciones públicas existen para ofrecer un servicio de calidad que satisfaga efectivamente los requerimientos y necesidades de los usuarios que se encuentran bajo su administración." Es fundamental que la municipalidad conozca todas las variables, ocurrencias y resultados que influyen en la relación entre el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua para que la municipalidad conozca la realidad del desempeño de los servidores públicos en esta municipalidad distrital.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

PG: ¿Cómo se relacionan el desempeño de los servidores públicos con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE: ¿Qué relación existe entre la innovación y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?

PE2: ¿Qué relación existe entre la satisfacción y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?

PE3: ¿Qué relación existe entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?

PE4: ¿Qué relación existe entre el crecimiento laboral y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?

PE5: ¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?

PE6: ¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

OG: Determinar la relación entre el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1: Conocer la relación entre la innovación y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

OE2: Conocer la relación entre la satisfacción y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

OE3: Conocer la relación entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

OE4: Conocer la relación entre el crecimiento laboral y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

OE5: Conocer la relación entre la productividad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

OE6: Conocer la relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general.

Hi: El desempeño de los servidores públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Ho: El desempeño de los servidores públicos se relaciona negativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas.

Hi1: La innovación se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi0: La innovación se relaciona negativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi2: La satisfacción se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi0: La satisfacción se relaciona negativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi3: La eficiencia se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi0: La eficiencia se relaciona negativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi4: El crecimiento laboral se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi0: El crecimiento laboral se relaciona negativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi5: La productividad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi0: La productividad se relaciona negativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi6: La calidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Hi0: La calidad se relaciona negativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

1.5. Variables.

El siguiente cuadro muestra cómo se representan las variables del proyecto de investigación:

Hipótesis	V.I.	V.D.
Hi	Desempeño de los servidores públicos	La satisfacción del usuario
Hi1	La innovación	Satisfecho
Hi2	La satisfacción	
Hi3	La eficiencia	
Hi4	El crecimiento laboral	Insatisfecho
Hi5	La productividad	
Hi6	La calidad	

1.6. Operacionalización de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE: “DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS”.			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTOS
Según Chiavenato, (2009) p. 359. Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados.	La innovación	1.1. El cumplimiento de los objetivos.	TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO Cuestionario. TÉCNICA 2: La observación. INSTRUMENTO Lista de cotejos.
	La satisfacción	1.2. Ventaja competitiva.	
	La eficiencia	1.3. Identificación con la institución.	
	El crecimiento laboral	1.4. Correcto empleo de los recursos.	
	La productividad	1.5. Cumplimiento de metas en su vida laboral.	
	La calidad	1.6. Servicio que cuente con las características que satisfagan al usuario.	

VARIABLE DEPENDIENTE: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”.			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTOS.
Según Westbrook y Oliver 1991. Los primeros estudios realizados al respecto se basaron en la evaluación cognitiva entrando a valorar aspectos como los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción.	SATISFECHO	2.1. Cumplimiento de las expectativas del usuario. 2.2. Rapidez al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público.	TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO Cuestionario. TÉCNICA 2: La observación. INSTRUMENTO Lista de cotejos
	INSATISFECHO	2.3. Incumplimiento de las expectativas del usuario. 2.4. Lentitud al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público.	

1.7. Justificación e importancia de la investigación.

Este estudio fue significativo porque aportó nuevos conocimientos sobre cómo se entiende la actuación de los funcionarios públicos en general y su conexión con la felicidad de sus consumidores, para que las personas interesadas en estos temas puedan tener un acercamiento más fundamentado y actualizado por una descripción detallada y objetiva que no busque favorecer los intereses de grupos de personas que entorpezcan el desarrollo real y verídico de esta investigación.

Este estudio se realizó en parte para fortalecer la formación de profesionales y/o empresarios interesados en brindar una gestión efectiva en su lugar de trabajo a través de la actualización permanente de información sobre temas relacionados con las variables de este estudio y contribuir significativamente al aprendizaje continuo.

1.8. Viabilidad de la investigación.

1.8.1. Bibliográfica: Sobre el tema de este proyecto de estudio en relación con la eficacia de los empleados públicos y la felicidad de los usuarios de los servicios, se aportó bibliografía suficiente y actual.

1.8.2. Accesibilidad: El desarrollo de esta investigación se vio facilitado por la disponibilidad de todos los recursos necesarios.

1.8.3. Económico: Como es consciente de la necesidad crítica de su finalización, dedicó la tesis a sufragar los gastos derivados de la investigación en curso.

1.8.4. Antecedentes: El estudiante encontró el material de referencia en los archivos de la biblioteca universitaria, así como en bases de datos en línea de todo el mundo.

1.8.5. Tiempo: El investigador dispone de tiempo suficiente para llevar a cabo este estudio.

1.8.6. Trabajo individual: De acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, los estudios también pueden cursarse de manera independiente.

1.9. Limitaciones de la investigación.

1.9.1. Colaboración: Los empleados públicos y los residentes de la municipalidad distrital de Tomayquichua no cooperaron muy bien.

1.9.2. Asesoramiento: No había suficientes profesionales para llevar a cabo esta investigación de forma eficaz.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.

A nivel internacional:

Castellón (2019), " Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016". (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, Nicaragua, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) El clima organizacional en FAREM es más optimista que la media, lo que lo sitúa entre moderadamente favorable y desfavorable. El estilo de liderazgo tampoco es especialmente participativo y carece de motivación para mantener un clima organizacional positivo dentro del equipo de trabajo.
- 2) Se ha determinado que, a pesar de que las actividades se completan y se llevan a cabo en el tiempo asignado, el rendimiento laboral en la Facultad es bajo, ya que la mayoría de las decisiones se toman de forma individual sin la ayuda de un programa de formación.
- 3) El personal docente y administrativo de la facultad opina que cultivar el clima organizacional tendría un efecto positivo en el rendimiento laboral y las interacciones interpersonales, lo que les haría sentirse bien en el trabajo.

Sum (2020), "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)". (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, México, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- El desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango está influenciado por la motivación, según los hallazgos de la investigación.
- La evaluación común La Escala de Motivación Psicosocial, utilizada para evaluar los niveles de motivación de los empleados, tiene en cuenta diversos elementos, como la aceptación y la integración social, el reconocimiento social, la autoestima/autoconcepto, el autodesarrollo, el poder y la seguridad. Arrojó diversas puntuaciones, la mayoría de ellas altas, y se eligieron dos elementos -incentivo y satisfacción- para calificarla:

Factores	Incentivo	Satisfacción
Aceptación e integración social	69	67
Reconocimiento Social	97	95
Autoestima / Auto concepto	98	98
Autodesarrollo	92	97
Poder	95	88
Seguridad	75	91

- El personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango está motivado para realizar sus labores con buen entusiasmo, y se sienten encantados cuando

reciben un incentivo o recompensa por su exitoso desempeño laboral.

- La escala de Likert se utilizó para confirmar que cuando los empleados realizan bien su trabajo, sus supervisores les felicitan, lo que les ayuda a tener una fuerte ética laboral para desempeñar sus funciones.
- Se utilizó la escala de Likert para evaluar el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa. Las puntuaciones de cada ítem fueron ampliamente favorables a la investigación, y el análisis estadístico demostró que los resultados son fiables y significativos.

Iturralde (2010), “La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda De La Ciudad De Ambato En El Año 2010” (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ecuador, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

Luego de haber obtenido los resultados de la investigación de campo y contrastado con los objetivos y la hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

1. El trabajo de campo nos sitúa en un entorno real, sacando a la luz una variedad de situaciones que implican al valioso recurso humano de la cooperativa, ahora correctamente denominado capital intelectual, en diversos sectores, niveles y secciones.

2. El entorno de trabajo de la institución es considerado favorablemente por sus empleados.
3. La mayoría de los miembros del personal de la cooperativa desconocen los resultados de sus evaluaciones de rendimiento.
4. Los empleados de la Cooperativa OSCUS desconocen los objetivos de la evaluación del rendimiento.
5. La falta de una estrategia de mejora centrada en el rendimiento de los empleados dificulta su desarrollo y promoción.
6. Si no se encuentran tácticas para mejorar y reforzar el sistema de recursos humanos, seguirán produciéndose errores que pueden dañar gravemente la reputación de la institución y los trabajadores no estarán motivados ni dedicados a los principios rectores de la cooperativa.

Armada (2018), "La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución" (Tesis doctoral). UNIVERSIDAD DE MURCIA, España, el tesista llegó a la siguiente conclusión:

- Debido a la innovación en este campo provocada por la adquisición de nuevos y diferentes materiales para la enseñanza de la actividad física y la puesta en marcha de nuevas instalaciones, los valores medios obtenidos en la valoración de "instalaciones" y "equipamiento deportivo" son actualmente superiores a los percibidos por los usuarios en 1991. La percepción de los ciudadanos ha mejorado en 2015 en

los aspectos de "mayor higiene en los vestuarios y en la sala donde se realiza la actividad." También destaca la mejora en el "servicio de agua caliente" de las instalaciones, lo que llama la atención sobre la parte importante de usuarios que no lo utilizan. Debido a las renovaciones y mejoras que se han hecho en las instalaciones en los últimos diez años, así como a los nuevos edificios que se han puesto en uso, los varones tienden a ver el servicio ofrecido por el Departamento de Deportes más favorablemente en este sentido.

Gálvez (2019), "Calidad Percibida Y Satisfacción Del Usuario En Los Servicios Prestados A Personas Con Discapacidad Intelectual". (Tesis doctoral). UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO. España, el tesista llegó a la siguiente conclusión:

- - En esta sección se explican los resultados y se presentan las conclusiones extraídas del análisis empírico. En primer lugar, se hacen inferencias sobre la fiabilidad de las herramientas de medición empleadas en este estudio. En segundo lugar, se exponen las conclusiones en relación con la forma en que los usuarios calificaron los distintos elementos del servicio. En tercer y último lugar, se concluyen las relaciones entre las variables investigadas.

A nivel nacional:

Quispe (2015), "Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Hugo Pesce

Pecetto Andahuaylas - 2015". (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, Andahuaylas, la tesista llegó a la siguiente conclusión:

- Se puede concluir con un grado de confianza del 95% que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente al nivel de significación de C05, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se puede confirmar con un nivel de confianza del 95% y se llega al siguiente resultado: la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la felicidad del usuario. 05 el nivel de significación; cuando se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Resultados similares muestra el coeficiente de Spearman, que indica una correlación moderadamente positiva entre las dos variables con una correlación de 0,555.

REDHEAD GARCÍA, R. M. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013". (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima, la tesista llegó a la siguiente conclusión:

- Según los encuestados del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, la calidad del servicio es aceptable y la satisfacción de los usuarios externos es aceptable.

- En el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, existe una correlación directa y fuerte entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.
- - En el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, existe un vínculo claro y significativo entre la fiabilidad y la felicidad del consumidor.
- En el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, existe una relación clara y significativa entre la capacidad de respuesta y la felicidad de los usuarios.
- - En el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, existe un vínculo claro y significativo entre la felicidad del cliente y la seguridad. - En el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, existe un vínculo claro y significativo entre las características prácticas y el placer del usuario.
- - En el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, existe un vínculo claro y significativo entre la empatía y la felicidad de los usuarios.

DÍAZ GUEVARA, M. "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital tito villar cabeza- bambamarca-2014". (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, Chota, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- El 68,2% de los usuarios no hospitalarios están insatisfechos con el nivel de atención del hospital.

- El grueso de los que componen el 48,4% son mujeres (61,1%), con edades comprendidas entre los 30 y los 59 años, casadas (41,3%), con sólo estudios primarios (36,4%) y que trabajan como amas de casa (49,2%).
- - De los usuarios, el 53,0% están satisfechos y se sitúan en la franja de edad de 30 a 59 años, mientras que el 46,6% están insatisfechos y también se sitúan en esta franja de edad. A continuación, el 31,6% están satisfechos y el 36,3% insatisfechos y se sitúan en la franja de edad de 18 a 29 años, mientras que el 15,4% están satisfechos y el 17,5% insatisfechos y se sitúan en la franja de edad de 60 años o más.

ROJAS CANCHAN, I. P. "Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Dirección Territorial De Policía De Huancayo 2018". (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES, Lima, el tesista llegó a la siguiente conclusión:

- El trabajo en equipo, la iluminación del lugar de trabajo, el interés de los empleados, la información recibida y los acuerdos tomados en la organización son suficientes, mientras que para, el cumplimiento de las funciones y la asignación de responsabilidades, las oportunidades de promoción, la presentación de ideas, el espacio donde realizan sus actividades, la estructura organizativa y la temperatura en la organización son regulares.

Solano Reátegui, S. "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017". (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Tarapoto, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui es inadecuado en un 50%, es decir para 10 empleados, como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones y la falta de rendición de cuentas para el pronto cumplimiento de sus obligaciones. Adicionalmente, existen diferencias entre los empleados debido a las deficientes relaciones interpersonales.
- Los colaboradores son comprensivos con las recomendaciones del jefe, pero no siguen ciegamente las especificaciones proporcionadas por el jefe inmediato y, con frecuencia, el colaborador no tiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo. - El rendimiento laboral mantiene un nivel regular gracias a la capacidad de análisis de los colaboradores.
- Se encontró que el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui y el clima organizacional están significativamente correlacionados; como resultado, el valor P (Sig. (Bilateral)) es de 0.05, es decir "0.000; asimismo, la R de Pearson muestra un valor positivo de 0.675, demostrando la existencia de una correlación significativa. El desempeño de los colaboradores de la institución se ve

directamente impactado por estos resultados, que son consecuencia de un clima organizacional inadecuado y de acciones mal implementadas.

- El desempeño laboral de los empleados de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui y el clima organizacional, medido por la dimensión estructura, están significativamente correlacionados. Esta relación es significativa porque el valor P (Sig. (Bilateral)) es de 0,05, o sea "0,010; también se observó que la R 56 de Pearson exhibe un valor positivo de 0,416, lo que indica una correlación débil pero positiva.
- Existe una correlación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre el clima organizacional medido por su dimensión comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Gerencia Territorial Huallaga Central de Juanjui ($rP = 0,546$, $p 0,05$).
- Se encontró que el desempeño laboral de los empleados de Juanjui de la Dirección Territorial Huallaga Central y el clima organizacional, medido por la dimensión Relaciones Interpersonales, están significativamente correlacionados. La significación de la Tabla 7 y la descripción de la representación muestran que esta correlación es estadísticamente significativa, sustancial y sesgada positivamente ($rP = 0.540$, $p 0.05$).

A nivel regional:

HUAMÁN ESTACIO, E. K. "Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017". (Tesis de pregrado). Universidad De Huánuco, Huánuco, el tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- Se encontró que la efectividad del trabajo en equipo tiene una débil relación con el desempeño laboral de los empleados de la pollería El Viajero. Esto se demostró al contrastar la hipótesis general, que permitió demostrar la existencia de la baja correlación con 0,256%, así como la Tabla N° 13, que reveló que sólo 56,3% de las personas creen que el trabajo en equipo es beneficioso. Es decir, las variables del estudio son dependientes entre sí.
- Se demostró que la comunicación dentro de El Viajero tiene un vínculo muy débil con el rendimiento laboral (0,137%). Es crucial fomentar los valores dentro de la organización, ya que un mejor rendimiento y comunicación resultarán de ello, aumentando el éxito de la empresa a nivel departamental y local.
- En las tiendas de pollos propiedad de El Viajero, se observó que la formación tenía una correlación muy débil (0,123% de correlación) con el rendimiento laboral. Los empleados disfrutaban de la formación ofrecida por la empresa, ya que les permite desarrollar nuevas habilidades y talentos que les ayudarán a ejecutar su trabajo con mayor eficacia.

- Se descubrió una relación del 0,250% entre el compromiso y el rendimiento laboral en las empresas de pollos El Viajero. Los empleados sienten un nivel razonable de dedicación a las tareas diarias, ya que dedican tiempo extra y disfrutan trabajando para la organización. Estarán más preparados para realizar las tareas que se les encomienden una vez que lo consigan.

BONILLA MIRADO, E. M. “La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral De Los Colaboradores de la empresa Cineplex S.A. de la región Huánuco 2017”. (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, HUÁNUCO, la tesista llegó a la siguiente conclusión:

- Luego de aplicar el coeficiente de Pearson, el cual arrojó un valor de 0,626, se encontró que la motivación se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CINEPLEX S.A. de la región Huánuco en el año 2017. Por lo tanto, se puede decir que estos factores tienen una relación moderadamente positiva.

NOLAZCO BRAVO, L. M. “El Desempeño Laboral Y La Calidad De Servicio De Qali Warma En Huánuco, 2016”. (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, Huánuco, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- En base a los resultados de la prueba de hipótesis general, que arrojó un valor en la escala Rho de Sperman entre 0,00 y 0,019, se deduce que existe muy poca correlación entre las variables,

rechazándose la hipótesis "La asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de Qali Warma Huanuco 2016". Se encuentra que la productividad laboral tiene poca relación con la calidad de servicio existente.

- Tras descubrir que la asociación entre la productividad laboral y la calidad del servicio en Qali Warma Huánuco en el 2016 fue muy baja, con un valor de 0,044 en la prueba Rho de Spermán. Demuestra como el nivel de calidad de servicio es independiente de la eficiencia laboral.
- Se descubrieron valores entre 0,00 y 0,019 en la escala Rho de Spermán al examinar las variables productividad laboral, eficacia, eficiencia laboral, responsabilidad y felicidad del usuario, lo que indica que hay muy poca asociación y apoya la hipótesis nula.

VELA LÓPEZ, S. T. "Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizán – huánuco – 2015". (Tesis doctoral). UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, Huánuco, la tesista llegó a la siguiente conclusión:

- El 77,5% de los empleados del hospital comarcal Hermilio Valdizán considera que el clima organizacional es deficiente, especialmente en las áreas de liderazgo, innovación y recompensas, así como en motivación, retribución y comunicación organizacional.
- El 82,2% de los usuarios de los ambulatorios están insatisfechos con la atención recibida, especialmente en las siguientes dimensiones: fiabilidad (horario de consulta del médico, dificultad para encontrar

cita); capacidad de respuesta (lentitud en la atención en el SIS, caja, laboratorio y farmacia); seguridad (exploración física incompleta y no se da tiempo suficiente para responder a las preguntas), empatía (explicaciones poco claras sobre el tratamiento, las pruebas y los problemas de salud); aspectos tangibles (aseos sucios y falta de personal para la orientación).

- El agrado de los usuarios externos está inversamente correlacionado con el clima organizativo.

MODESTO ANDRES, D. Y. "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco. 2017". (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Huánuco, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- La empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC encontró una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Las conclusiones indican que la percepción que tienen los clientes de la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción que experimentan, por lo que cualquier acción que mejore la prestación del servicio aumentará también la satisfacción del cliente.
- El grado de satisfacción o sensación que se forme el cliente durante y después del servicio determinará el valor que perciba, según una investigación realizada por la empresa GM

International SAC. Se estableció esta relación entre la calidad del servicio y el valor percibido.

- - La empresa de transporte terrestre de pasajeros GM International SAC examinó la principal interacción entre infraestructura y formación en 2017. La administración del lugar de trabajo por parte de los empleados es la principal responsable de crear un entorno propicio, y las conclusiones de la investigación señalan varias deficiencias en las actividades de tiempo de espera, orden de entrega y almacenamiento de equipajes.
- En la empresa Transportes Terrestres de Pasajeros GM Internacional SAC de 2017, se demostró que la motivación y la inducción van de la mano. Las medidas adoptadas para mejorar el entorno de trabajo y la motivación de los empleados repercuten en su rendimiento laboral.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Bases teóricas. Nº 01, variable independiente: desempeño de los servidores públicos.

Concepto de Desempeño Laboral

Según Ecured (2009). La forma en que una persona se desempeña en el trabajo es cómo demuestra las competencias laborales que ha alcanzado, que incluyen una integración sistémica de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y rasgos

y valores personales que le ayudan a conseguir los resultados deseados de acuerdo con los requisitos técnicos, productivos y de servicio de la organización.

El término "rendimiento laboral" se refiere a lo que un trabajador hace realmente, no sólo a lo que es capaz de hacer. Por ello, se tienen en cuenta factores como las aptitudes (la eficacia, el calibre y la productividad con que completa las tareas laborales asignadas en un periodo determinado), el comportamiento disciplinario (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo y las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales necesarias en el desempeño de determinadas ocupaciones o funciones.

Las características del rendimiento laboral y la idoneidad mostrada están directamente correlacionadas.

Según Nelly Acosta (Diciembre, 2018). La valoración de la aptitud de un trabajador en el desempeño de sus funciones se denomina rendimiento laboral. La evaluación es específica para cada persona y se basa en su esfuerzo. Para llevar a cabo una evaluación del rendimiento laboral en función del tipo de trabajador, Ere.com proporciona elementos clave. Cumplir los objetivos diarios que contribuyen a los objetivos más amplios podría mejorar la

evaluación del rendimiento laboral. La actitud adecuada le ayudará a cumplir las expectativas de su empleador ayudándole a superarlas mediante el establecimiento de objetivos específicos para el puesto y el trabajo para alcanzarlos, respetando al mismo tiempo la política y los procedimientos de la empresa.

Medición del desempeño laboral de los empleados.

El empleado y el supervisor deben colaborar continuamente para gestionar eficazmente el rendimiento laboral. Sólo así se podrán introducir cambios en las competencias y objetivos de cada uno. Los empleados deben reunirse periódicamente con sus superiores para evaluar el rendimiento laboral.

Estas evaluaciones abarcan el trabajo del empleado, una clasificación de los éxitos recientes, las relaciones internas y las áreas de desarrollo. Para crear métricas objetivas del rendimiento laboral, se utilizan varios métodos.

¿Qué características debemos medir?

Cada organización debe evaluar sus procedimientos para determinar qué aspectos del rendimiento de los empleados son cruciales para alcanzar sus objetivos organizativos.

Un empresario puede tener en cuenta aspectos como la productividad, la capacidad de organización, el potencial de liderazgo y la gestión del tiempo. Worloflabor examina la productividad como indicador de gestión y sugiere completarla con otras medidas cualitativas.

Varios autores sugieren algunos rasgos esenciales que pueden utilizarse para caracterizar los motivos constructivos de los empleados.

- ❖ Logros: Varios autores sugieren algunos rasgos esenciales que pueden utilizarse para caracterizar los motivos constructivos de los empleados.
- ❖ Administración de tareas: La capacidad de los empleados para seguir instrucciones contribuye a la productividad de la empresa. La eficacia de los procesos también puede aumentar mediante la evaluación crítica.
- ❖ Habilidades comunicacionales: ¿Comunica su personal sus objetivos, progresos y retos con claridad? ¿Dirigen las sesiones de brainstorming o destacan en el mantenimiento de reuniones productivas? O tal vez son difíciles de seguir y tardan en responder a los correos electrónicos.
- ❖ Actitud cooperativa: se demuestra por la capacidad del empleado para promover el trabajo en equipo. el

intercambio de ideas y la creación de conexiones duraderas con los demás.

- ❖ Aceptación de responsabilidades: ¿Tienen los empleados el poder y los recursos para asignar tareas, y tienen claro cuáles son sus puntos fuertes? Esta cualidad es esencial para desarrollar el liderazgo.
- ❖ Mejoramiento continuo: El personal proactivo es beneficioso para la empresa. Una mentalidad centrada en encontrar mejores formas de completar la tarea es un buen indicador.

El objetivo de la medición del rendimiento laboral es señalar las áreas en las que un empleado puede necesitar formación. El empleado tiene la oportunidad de compartir sus opiniones sobre su empleo en la medición del rendimiento laboral. Del mismo modo, su superior directo expresa sus propias opiniones.

Según O Control Group (2017).

Propuesta para evaluar el desempeño laboral: La evaluación del rendimiento laboral es una de las tareas más cruciales que debe llevar a cabo cada departamento de recursos humanos. Cuando hablamos de evaluación del rendimiento, nos referimos a los instrumentos que utilizan las

empresas para valorar en qué medida se están alcanzando las metas u objetivos de la organización a nivel individual.

El rendimiento en el trabajo se evalúa a dos niveles: el que cumple las expectativas y debe recompensarse o fomentarse de alguna otra forma, y el que no alcanza los objetivos y debe remediarse mediante diversas iniciativas.

Principios fundamentales de la evaluación del desempeño laboral

Las divisiones de recursos humanos deben basar el rendimiento de los empleados en el trabajo en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe incluir el desarrollo profesional de cada empleado dentro de la empresa. Los parámetros de medición también deben estar estrechamente vinculados a los requisitos del puesto de trabajo para el que se evalúa al individuo.

Un tercer principio de la evaluación del desempeño es el establecimiento de la finalidad de dicho estudio: lo que estamos midiendo. Huelga decir que este instrumento tiene un objetivo específico, a saber, fomentar la mejora del rendimiento de los miembros de la organización. Un tercer requisito del procedimiento es que el empleado lo acepte y comprenda plenamente los objetivos de la revisión. Por último, y como quinta regla de la evaluación del rendimiento, el supervisor o analista debe desempeñar un papel vital ofreciendo sugerencias e ideas para elevar el rendimiento.

Si las recomendaciones no se ponen en práctica, la evaluación es inútil.

Importancia de la evaluación del desempeño laboral

A veces se pasa por alto el hecho de que el individuo, y no sólo la empresa, es uno de los beneficiarios directos más importantes de las evaluaciones del rendimiento. Esta herramienta puede utilizarse para definir posibles planes de formación, así como para ofrecer nuevas oportunidades al individuo dentro de la empresa (promoción, traslado a funciones más adecuadas a su talento y formación, etc.). Las evaluaciones del rendimiento también pueden mostrar lo bien que los mandos intermedios dirigen los equipos, lo bien que fluye la comunicación interna e incluso hasta qué punto un empleado se siente parte de la cultura de la empresa.

¿Cómo se mide el desempeño laboral?

Los programas de evaluación del rendimiento deben llevarse a cabo al menos una vez al año. El rendimiento no se verá afectado por posibles interrupciones del mismo y las modificaciones esenciales podrán realizarse en el momento oportuno.

Aunque lo normal es que lo lleve a cabo un comité formado al efecto, el departamento de Recursos Humanos suele supervisar el rendimiento en las organizaciones. Estos

comités están formados tanto por miembros temporales - normalmente personas que están directamente a cargo de los puestos que se examinan- como por miembros permanentes (gerente, director de RRHH, técnicos de evaluación del rendimiento).

En otras empresas, los directivos o mandos intermedios suelen encargarse de medir el rendimiento, ya que suelen conocer mejor que los directivos las funciones asociadas a cada puesto de trabajo.

La autoevaluación como método de evaluación del rendimiento es poco frecuente. Cuando es apropiada, los empleados están altamente cualificados, son emocionalmente estables y bastante hábiles para evaluar su propio trabajo.

Aumentar la motivación de los empleados es el principal objetivo de la investigación sobre la evaluación del rendimiento laboral de cualquier empresa. Los objetivos económicos y productivos de la empresa (también conocidos como KPI, o indicadores clave de rendimiento) sólo pueden alcanzarse de esta manera, lo que también mejorará los puntos débiles y los procedimientos ineficaces, al tiempo que aumentará la productividad total.

Según Helmut Sy Corvo (2018).

Desempeño laboral: características y ejemplos.

La valoración del rendimiento laboral de una persona indica si lo hace bien o no. Es objeto de estudio académico dentro de los campos de la psicología organizativa e industrial, así como de la gestión de recursos humanos.

La revisión suele correr a cargo de la división de recursos humanos, aunque el rendimiento laboral es un componente crucial del éxito de cualquier empresa.

La definición de desempeño laboral puede parecer sencilla a primera vista: en la eficacia o ineficacia con que las personas desempeñan sus funciones. Pero es crucial comprobarlo más de cerca al analizar el efecto que esta idea tiene en la empresa.

Recuerde que un mal empleado puede hundir a todo un grupo. Sin embargo, un rendimiento excepcional del personal puede elevar la moral y los resultados.

Tanto el departamento de recursos humanos como los responsables específicos deben realizar evaluaciones periódicas del rendimiento laboral de los empleados.

❖ Características

Podría pensarse que el rendimiento laboral de un empleado sólo implica el éxito con que realiza las tareas que

se le asignan. Pero hay algunos aspectos cruciales en su formulación.

❖ Resultados

La forma en que un empleado actúa en el trabajo se conoce como su rendimiento. Los resultados obtenidos son distintos de esta idea. Los resultados son en cierta medida un subproducto del rendimiento, pero también se derivan de otros aspectos.

Por ejemplo, en un trabajo de ventas, un resultado favorable es tener cierto nivel de ingresos generados por la venta de mercancías o servicios.

Se venderán más productos cuando un trabajador haga bien este trabajo. Sin embargo, además del rendimiento, hay otros factores que también influyen en los ingresos.

Por ejemplo, las ventas podrían desplomarse debido a las condiciones económicas, cambios en las preferencias de los clientes, cuellos de botella en producción, etc.

En estos escenarios, el desempeño de los empleados puede ser el adecuado, pero las ventas ser bajas.

❖ Relevante para la meta organizacional

El rendimiento en el trabajo debe centrarse en los objetivos de la organización que sean pertinentes para el

papel o la función. En consecuencia, no abarcará actividades en las que se intente alcanzar objetivos secundarios.

Por ejemplo, el esfuerzo hecho en llegar al trabajo en el menor tiempo posible no es desempeño, excepto cuando se trate de evitar un retraso.

Se considera que el rendimiento laboral es multidimensional y se compone de varios tipos de comportamiento.

- ❖ Comportamientos específicos y no específicos de la tarea.

Los comportamientos específicos de una tarea son los que una persona fomenta como requisito de su empleo. Son las principales responsabilidades que separan un empleo de otro.

Las acciones que una persona debe fomentar son las que no están relacionadas con una tarea determinada.

Un comportamiento específico de una tarea en un vendedor podría ser demostrar un producto a un cliente. Formar a nuevos miembros del equipo podría ser una acción no específica de la tarea.

- ❖ Esfuerzo

En situaciones cotidianas o en condiciones singulares, el rendimiento también puede medirse en

términos de esfuerzo. Ilustra la dedicación de las personas a su trabajo.

❖ Trabajo en equipo

Cuando se trabaja en entornos muy interdependientes, el nivel de apoyo de una persona a los demás puede afectar a su rendimiento.

Por ejemplo, actuando como un buen modelo a seguir, dando consejos, o ayudando a lograr las metas del grupo.

¿Qué se considera un buen desempeño laboral?

La inteligencia por sí sola suele ser insuficiente para alguien que empieza su carrera. Los empresarios necesitan empleados fiables, cooperativos y completos.

Se enumeran cinco cualidades principales que llevan a un buen desempeño en el trabajo a lo largo de una carrera:

❖ Habilidad para aprender

Cada empleado debe desarrollar un conjunto específico de talentos para tener éxito en su puesto dentro de cualquier organización.

Para la mayoría de las empresas, es muy deseable ser capaz de adquirir rápidamente nuevas capacidades y ponerse a trabajar, ya sea aprendiendo habilidades técnicas, procesos de trabajo concretos o cómo desenvolverse eficazmente en la organización.

❖ Aplicación

Una característica de la personalidad conocida como "aplicabilidad" comprende una amplia gama de rasgos que las empresas consideran atractivos. Las personas muy relevantes son dignas de confianza y fiables.

Estas personas tienen más probabilidad de seguir adelante, trabajar duro, prestar atención a los detalles, y están dispuestos a dar un paso extra para mejorar la empresa.

❖ Habilidades interpersonales

En muchas organizaciones trabajará en equipo. Los empleados deben colaborar con personas de distintos departamentos y de su equipo.

De vez en cuando, los miembros del equipo entran en conflicto. La forma en que gestione estos conflictos influirá significativamente en su rendimiento laboral. Los empleados con éxito suelen mostrar estos rasgos: tacto, diplomacia y cooperación.

❖ Adaptabilidad

Los empleados deben ser capaces de adaptarse a los cambios y seguir siendo productivos.

Las empresas buscan personas capaces de soportar los sobresaltos y mantener las exigencias de sus puestos.

❖ Integridad

Los empresarios quieren poder confiar en su mano de obra. Necesitan trabajadores que no roben ni cometan fraude. No hay nada más valioso para una empresa que su propiedad intelectual.

Los líderes quieren miembros del equipo en los que puedan confiar para mantener en secreto los secretos empresariales. Esto implica que son sabios a la hora de tomar decisiones y que tienen en cuenta ante todo los intereses de la organización.

Ejemplos

El desempeño laboral individual de los empleados afectará el desempeño de la organización.

Es posible gestionar el tiempo. Un empleado está considerablemente más preparado para planificar cada día con el fin de ayudar a alcanzar estos objetivos si es

consciente de sus objetivos trimestrales y es capaz de gestionar sus proyectos con éxito.

La ambición es adaptable. Los empleados motivados para progresar suelen tener objetivos personales de crecimiento profesional.

Puede trasnochar para ayudar a sus compañeros o matricularse en un curso de fin de semana que le ayude a gestionar mejor sus próximos proyectos.

Como resultado, se convierte en el trabajador más eficaz del equipo, lo que ayuda a RR.HH. fomentando la promoción interna. Los empleados que buscan activamente el crecimiento dentro de una empresa ayudan a esa empresa.

Los clientes también obtienen estas ventajas. Se sentirán valorados y seguirán llamando si tienen alguna pregunta y se les pone en contacto con un agente servicial y experimentado.

Perderá clientes más deprisa de lo que puede ganarlos si su personal de asistencia no tiene los conocimientos y la formación necesarios para el trabajo.

Según Factorialhr (Febrero, 2018).

¿Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado?

Toda empresa que desee medir su productividad interna debe realizar evaluaciones del rendimiento de sus empleados. Es especialmente útil para determinar si se están cumpliendo o no los objetivos de los empleados y para tomar decisiones que liberen al empleado para que pueda seguir trabajando y alcanzando metas.

Es posible prepararse de antemano para factores como los aumentos salariales, las promociones internas de los empleados o la oferta de beneficios sociales a los trabajadores realizando frecuentes evaluaciones del rendimiento.

Métodos de evaluación del desempeño laboral

Existen varios métodos o formas estandarizadas para la evaluación de los empleados:

- ❖ **Evaluación por parte de un supervisor:** realizada por un directivo o superior que conozca al trabajador, su rendimiento y las tareas que realiza.
- ❖ **Autoevaluación:** Como su nombre indica, el trabajador revisa su propio rendimiento y sugiere modificaciones.

- ❖ **Evaluación entre compañeros:** Tiene lugar entre trabajadores que ocupan el mismo puesto o cargo.
- ❖ **Evaluación por parte del empleado:** Los que estiman a su superior en esta situación son los trabajadores.
- ❖ **Evaluación por parte del cliente:** El cliente evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto.
- ❖ **Evaluación 360°:** incluye todos los métodos anteriores. Es bastante más complejo y requiere de tiempo y poder de análisis.
- ❖ **Evaluación automatizada:** Se evalúa al trabajador mediante un seguimiento informático. Un tanto intrusivo, se debe contar siempre con la autorización del trabajador.

Errores comunes en la evaluación

Una vez realizada la evaluación del rendimiento de los empleados utilizando la técnica elegida y los procedimientos requeridos, es necesario examinar los datos y extraer una conclusión.

Algunos errores comunes que pueden dar lugar a que el estudio del desempeño no llegue a una conclusión relevante son:

- ❖ No tener objetivos claros y definidos antes de empezar con el proceso de evaluación.
- ❖ No conocer al empleado o persona a analizar.

- ❖ No plantear soluciones para mejorar el rendimiento y conseguir nuevos objetivos.
- ❖ Centrar la evaluación sólo en puntos negativos.

Ventajas de evaluar el desempeño en tu empresa

Mejorar la productividad: Mediante estos procedimientos y las recomendaciones resultantes de la evaluación, es posible aumentar la productividad y la disposición al trabajo del personal.

Establecer políticas de Compensación: Mediante la evaluación, podemos crear planes de compensación adecuados para cada equipo y animarlos a alcanzar sus objetivos. Muchas empresas conceden primas o retribuciones variables en función de los resultados de los objetivos.

Mejorar políticas de ascenso: Con el examen, podrá decidir a qué trayectorias profesionales pueden optar uno o varios empleados.

Detectar errores en la posición: La revisión del rendimiento puede poner de manifiesto posibles problemas en el diseño del trabajo del empleado. tareas para las que la persona no está bien equipada o que no debería realizar.

Mitigar agentes externos: En ocasiones, el rendimiento de un empleado puede verse afectado por otras variables como la familia, la salud, el dinero, etc. Su empresa puede ayudarle si se dan estas circunstancias. La llegada de un nuevo miembro a la familia es un buen ejemplo. Sin gasto alguno para la empresa, un empresario puede proporcionar vales de guardería a los trabajadores que acaban de ser padres.

❖ ¿Cómo premiar el desempeño laboral?

Probablemente, tras realizar la evaluación del rendimiento, llegará a la conclusión de que su empresa necesita herramientas para reconocer y recompensar la productividad de los empleados. Los gastos de rotación y desmotivación de los empleados serán muy importantes porque muchas empresas carecen de una estrategia para aumentar la productividad y el compromiso del personal.

Casi el 20% de los trabajadores están gravemente desmotivados, lo que cuesta a la empresa el 34% de su productividad. Si ofrece opciones de retribución flexibles a sus empleados, puede triplicar la producción de su empresa al tiempo que recompensa los logros de los empleados.

Dimensiones del desempeño laboral:

- 1. Innovación:** Según Folgado (2014). Al promover la dedicación y la participación, la innovación implica romper las prácticas o rutinas establecidas. Dado que la innovación y la creatividad van de la mano, es crucial desarrollar áreas dentro de la empresa donde se puedan establecer conexiones con el personal. Esto les ayudará a conectar con el proyecto institucional y a entender que la innovación es el mejor método para llevarlo a cabo. Su indicador es: El cumplimiento de los objetivos.
- 2. Satisfacción:** Se supone que cada empleado debe sentirse satisfecho con su trabajo, por lo que la satisfacción es un buen indicador de lo bien que están haciendo su trabajo. La satisfacción es la emoción asociada a lo que se consigue intencionadamente mediante el esfuerzo. Según García (2010, párr. 2). Hoy en día, la satisfacción laboral es un tema candente. Tener una actitud positiva hacia el propio trabajo se define como tener una actitud positiva hacia los propios sentimientos, actitudes, estados de ánimo y conducta en general. Su indicador es: Lograr ventaja competitiva.
- 3. Eficiencia:** Capacidad del individuo para realizar una tarea utilizando los métodos mejores y más eficaces a su alcance. Según Manene (2013, párr. 7) lo define como una norma utilizada para decidir cómo emplear menos

recursos para lograr un objetivo único o similar. Incluye una norma para evaluar el rendimiento laboral con el fin de determinar hasta qué punto será beneficioso para la organización. 34 xi El grado de compromiso, la identidad con el trabajo, la satisfacción laboral y la identidad con la organización son sus variables sustitutivas.

4. Crecimiento: Según Sanín y Salanova (2014, p. 4).

Desde esa atalaya, tienen la percepción de que las personas tienen la disposición de exponer su ser a nuevas experiencias, lo que les permitirá crecer a partir de ellas y realizar sus expectativas de mejora. No apuestan por lo contrario. Por ejemplo, un producto realizado sin defectos incluye el tiempo empleado en su diseño como producto. Otros criterios podrían ser las ventas realizadas, el número de cobros conseguidos, los niveles de productividad o rentabilidad, etc. Implica toda la cantidad de trabajo que se puede medir de acuerdo con el tipo de actividad que se va a desarrollar.

Su indicador es: Utilización correcta de los recursos disponibles.

5. Productividad: Según Atalaya (1999, párr. 8).

La productividad se considera un indicador del rendimiento de las operaciones o del conjunto de procedimientos de una organización. Sirve para medir el nivel de eficacia o

competitividad de una organización, o incluso de una parte de ella.

Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal.

6. Calidad: Según Cuevas (2010, párr. 2.). La definición de calidad en el desempeño del trabajo es "desarrollo alcanzado en diversas actividades con el menor número de errores", y se refiere al grado de elaboración de un producto o servicio de acuerdo con los criterios exigidos por el cliente.

Sus indicadores son: Actitud mental buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente.

2.2.2. Bases teóricas N° 02. Variable dependiente: Satisfacción del Usuario.

Según Kotler y Keller (2006). Al comparar la experiencia del producto (o los resultados previstos) con las expectativas de beneficio previas, describen la satisfacción del cliente como: Una sensación de alegría o decepción. La insatisfacción del cliente se produce cuando los resultados no están a la altura de sus expectativas. El cliente está contento si los resultados cumplen sus expectativas. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144) Siguiendo el mismo orden de ideas, Grande (2000, p. 345) señala que "la satisfacción de

un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos". La representación matemática de esta idea sería la siguiente: Percepciones menos expectativas igual a satisfacción. Sin embargo, a pesar de que la satisfacción del cliente es un parámetro que parece sencillo de medir porque depende principalmente de dos factores (expectativas y percepciones), en realidad es bastante complejo porque tiene que ver con la forma en que las personas perciben la calidad, lo que implica una infinidad de factores psicológicos que difieren de un cliente a otro, incluso cuando se trata de prestar el mismo servicio. Por otra parte, es importante resaltar que este es un parámetro al que las empresas están dando mayor importancia cada día, por ser el que les permite visualizar cómo están posicionadas en el mercado y diseñar estrategias que las conduzca a abarcar una mayor porción del sector donde se desenvuelven.

Según Efficcy (Noviembre, 2018).

Satisfacción del cliente: definición, historia, retos y estrategia

Hacer felices a los clientes puede sonar racional, pero la historia demuestra que no siempre ha sido la principal preocupación. Hoy en día, las empresas reconocen que los niveles de satisfacción del cliente están estrechamente ligados a su éxito comercial. Los clientes leales y las

empresas en expansión son el resultado de clientes satisfechos. ¿Qué tácticas debe emplear para asegurarse de que su producto y su servicio están a la altura de las expectativas de sus consumidores, a pesar de que no se puede negar la importancia de las opiniones de los consumidores?

Satisfacción del cliente: una definición

Empezaremos con una definición básica de la satisfacción del cliente antes de hablar de cómo medirla y analizarla. La satisfacción del cliente se refiere a cómo se siente o se comporta un cliente hacia una empresa, un producto o un servicio que la empresa presta. La satisfacción del cliente se produce cuando se cumplen sus deseos o expectativas. Esta satisfacción puede basarse en factores físicos (como la calidad del producto o el plazo de entrega) o intangibles.

Enfoque en la satisfacción del cliente: el origen

❖ La ley de la oferta y la demanda

Si bien la satisfacción del cliente está en boca de todos los vendedores, no siempre ha sido objeto de atención. Para entender de qué se trata esta opinión, volvamos a **la Revolución Industrial (1820-1840)**. Las pequeñas empresas suministraban productos básicos antes de la Revolución Industrial. En comparación con la producción en serie (enciclopedias), los gastos de

producción eran más elevados. Debido a los elevados precios que debían pagar los compradores, sólo una minoría podía permitirse los productos. Los precios bajaron gracias a la introducción de la producción en masa y las economías de escala, lo que hizo más accesible a un público más amplio (las personas con menos ingresos). El más conocido de estos revolucionarios fue Henry Ford, que puso el Ford Modelo T a disposición de la élite estadounidense.

❖ **La mejor relación calidad-precio**

Hasta los años 80, las empresas concentraban sus esfuerzos en mejorar la producción y la distribución. Fabricar el mejor producto al menor coste es la principal preocupación. Pero las actitudes empezaron a cambiar en la década de 1980. Las empresas podían producir bienes idénticos a los de sus rivales por el mismo precio o incluso menos. La conocida USP (Unique Selling Proposition), que identifica la ventaja comparativa de un producto frente a sus rivales, se invirtió. Los bienes y servicios disponibles se volvieron difusos. Los clientes se encontraron entonces en una profunda niebla, inseguros de cómo elegir los mejores bienes al mejor precio. Inseguros.

❖ **Encuestas de satisfacción y software CRM**

Para tener ideas sobre su producto o servicio, las empresas no tienen más remedio que atender a los deseos de sus clientes. Empezaron a rellenar cuestionarios en papel

para recabar datos sobre la satisfacción de los clientes. La investigación de la satisfacción del cliente a través de la web entró en el sector comercial como resultado del desarrollo de nuevas tecnologías y del creciente uso de Internet. Como la recogida de datos es ahora más rápida y eficaz que antes, las encuestas de satisfacción del cliente pudieron realizarse a mayor escala.

Sin embargo, ¿dónde y cómo se guardaban y analizaban todos estos datos? Como habrá adivinado, está relacionado con la introducción del software de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). Por definición, CRM se centra por completo en el cliente, ya que permite recopilar datos, realizar encuestas de satisfacción del cliente y realizar análisis sencillos utilizando herramientas de inteligencia empresarial (BI). Las encuestas de satisfacción del cliente desempeñan un papel crucial en el mundo actual. Según Vision Critic, constituyen la categoría más importante y representan el 7% del mercado mundial de la investigación.

Satisfacción del cliente y sostenibilidad de la empresa, dos inseparables

Según la historia de la estrategia centrada en el cliente, la satisfacción del cliente se ha utilizado para redefinir su USP, para diferenciarse de la competencia y para superarla. Sin embargo, ¿quién afirmó que la opinión del cliente sería beneficiosa?

La satisfacción del cliente y los resultados financieros de una empresa están relacionados, según las investigaciones de Paul Williams y Earl Naumann. Llegan a afirmar que "existen fuertes vínculos entre la satisfacción del cliente, la fidelidad y la facturación".

Las palancas para mejorar la satisfacción del cliente

¿Cómo podemos asegurarnos de que los clientes están satisfechos ahora que comprendemos el valor de una estrategia centrada en el cliente? Existen numerosas herramientas para medir la felicidad del cliente. Sin embargo, la coherencia, según McKinsey, es la clave para lograr la felicidad del cliente. Por tanto, desde el momento en que desarrolle su estrategia de relación con el cliente, debe tener en cuenta estos factores para lograr esa coherencia.

❖ **Consistencia del viaje del cliente**

El Net Promoter Score (NPS), uno de los indicadores utilizados para medir la felicidad de los clientes, destaca entre los demás. Mide el grado en que sus clientes promocionan o menosprecian su nombre o sus productos. Esta calificación puede determinarse en cada etapa de la experiencia del cliente, incluidas las visitas al sitio web, el acceso a las preguntas frecuentes, las solicitudes de presupuesto y las interacciones con el servicio de atención al cliente. El cliente pasa por varias emociones en cada nivel,

lo que afecta a cómo ve su experiencia y lo satisfecho que está con ella. Otro punto señalado por McKinsey es que "medir la satisfacción del cliente en el camino hacia la compra es un 30% más eficaz que medir la satisfacción en los pasos individuales"

En concreto, pida opiniones a sus clientes en cada fase para hacerse una idea de su grado de satisfacción general. Averigüe qué opinan los compradores recientes de su sitio web sobre la configuración del mismo y las opciones de pago que se ofrecen. Cuando reciban su caja, haga un seguimiento para comprobar si se han cumplido los plazos de entrega y si el artículo ha estado a la altura de sus expectativas. Por último, si se ponen en contacto con el servicio posventa, averigüe si el problema se ha resuelto o si siguen necesitando ayuda. Así habrá trazado el recorrido completo del cliente.

❖ **Coherencia de la comunicación**

Hay que identificar la USP de una empresa y la USP de cada uno de sus productos. Esto es muy útil para destacar con éxito entre la multitud de rivales. Por supuesto, infórmeles también sobre sus clientes potenciales y sus clientes. Ni que decir tiene que cumplir sus compromisos es la mejor manera de aumentar la felicidad de los clientes. Por ejemplo, Qatar Airways ha desarrollado su imagen de marca ofreciendo constantemente una experiencia de lujo. Hoy en

día, esto es un gran logro, ya que la aerolínea mantiene su palabra proporcionando servicios de primera categoría a todos los clientes. Como resultado, incluso alguien que nunca ha viajado con Qatar Airways es consciente de la experiencia privilegiada y superior que la aerolínea ofrece a sus clientes.

❖ **Coherencia de la organización interna**

Prepárese para modificar sus procedimientos y su estructura interna si quiere escuchar lo que el cliente tiene que decir (algo que le animamos encarecidamente a hacer). En realidad, los clientes no tienen ningún problema en ser sinceros contigo y expresar su verdadera opinión sobre ti. Sabe muy bien que el cliente es el rey. Por lo tanto, esté preparado para el cambio cuando ellos digan algo. Porque si no haces ningún cambio, defraudarás a los clientes que se tomaron la molestia de darte su opinión. Por tanto, es hora de poner en marcha una política de gestión del cambio.

Satisfacción del cliente: qué recordar

Aunque actualmente muchas estrategias empresariales se centran en el cliente, no siempre ha sido así. Las empresas pueden identificar su ventaja competitiva para destacar conociendo mejor las expectativas de los consumidores. La creación de tecnologías CRM ayuda a las empresas a gestionar las interacciones con los clientes y les permite realizar encuestas exhaustivas sobre su

satisfacción. Las marcas deben mantener la coherencia en todas sus acciones a lo largo del recorrido del cliente para que todo funcione correctamente y el consumidor tenga una gran experiencia.

Niveles de Satisfacción

Dada la importancia de la felicidad del cliente para la estrategia de marketing, numerosos investigadores académicos y expertos del sector han examinado esta métrica. Según Kotler y Keller (2006). Exponen que existen diversos métodos para medir la satisfacción del cliente, entre los cuales destacan encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros.

En el mismo orden de ideas, tal como lo plantean Walker et al (2005), para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos: Las expectativas y preferencias de los clientes en cuanto a muchos aspectos de la excelencia de los productos y servicios. La opinión de los clientes sobre la medida en que la empresa satisface tales demandas. Por último, Lehman y Winer (2007; 159) hacen referencia a que “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” y para ello es esencial medir tres aspectos:

- Expectativas del desempeño/ calidad.
- Percepción de desempeño/ calidad.
- Brecha entre las expectativas y el desempeño, Independientemente del método utilizado para medir la satisfacción del cliente, lo más importante es que este parámetro se controle continuamente, ya que es una variable que sirve como principal impulsor de la lealtad a la marca, la retención de clientes y el desarrollo de estrategias acordes con un mercado cada vez más competitivo y exigente.

Escala Tipo Likert:

Es un tipo de instrumento utilizado en la investigación social para medir actitudes o recoger datos. Consiste en una serie de afirmaciones o valoraciones a las que se pide a las personas que respondan (favorable o desfavorablemente, positiva o negativamente).

Qué mide la escala de Likert. Es un tipo de escala que mide actitudes o, más concretamente, el grado en que se da la actitud o disposición de un sujeto o individuo en un determinado entorno social. El objetivo es organizar numéricamente los datos expresados verbalmente para poder tratarlos como datos cuantitativos y hacer con ellos un análisis preciso.

Construcción de la Escala de Likert: Para garantizar que el método de recogida de datos utilizado es adecuado para el tipo y los objetivos del estudio que se está realizando, debe considerarse junto con una evaluación de las características de la investigación. Cuando se trata de medir actitudes en la investigación social, los cuestionarios de escala likert han demostrado su eficacia. En la escala de Likert, la variable a medir se mide mediante un conjunto estructurado de ítems, también conocidos como frases, juicios o reactivos, a los que los participantes en la investigación deben responder en diversos grados de acuerdo con las alternativas presentadas en un continuo de aprobación desaprobarción. Los ítems del instrumento de investigación deben distinguirse por su validez y fiabilidad, por lo que deben someterse a un riguroso procedimiento de depuración antes de ser elaborados y finalmente concretados. La operacionalización de la variable o variables de la investigación, que supone el paso de las dimensiones a los indicadores, es lo primero que debe hacer el investigador tras seleccionar el diseño de la investigación y determinar la aceptabilidad de la escala Likert para su investigación. En este procedimiento se utilizan la definición nominal de la variable, la definición conceptual, la definición real y la definición operativa.

Dimensiones de la Satisfacción

Carmona Lavado A. y Leal Millán A. (1998:55), afirman que: "La teoría de los grupos de interés sobre la satisfacción del cliente sostiene que algunas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes con la satisfacción del cliente."

Deducimos que el dimensionamiento de la satisfacción del cliente se basa en dos intervalos: contento y descontento; estos dos intervalos caracterizan la respuesta de los clientes en función de la variable de estudio. Esto se basó en lo mencionado por los autores en el párrafo citado anteriormente.

- a) Satisfecho: Se considera el resultado de la satisfacción de los deseos del usuario mediante un buen servicio que satisfaga sus necesidades cuando acude a una institución que presta un servicio, ya sea pública o privada.

- b) Insatisfecho: Se entiende como el resultado de la no satisfacción de las demandas del usuario a través de un servicio deficiente que no llega a satisfacer sus expectativas para atender las necesidades del usuario que se acerca a una institución que presta un servicio, ya sea pública o privada.

2.3. Definiciones de términos básicos.

2.3.1. El cumplimiento de los objetivos. El servicio satisface los objetivos establecidos en la declaración de misión de la institución pública.

2.3.2. Ventaja competitiva.

Diferencia que destaca el servicio ofrecido por la institución pública para satisfacer las necesidades de sus clientes.

2.3.3. Identificación con la institución.

Reconocer el objetivo global de la institución permite adoptarlo como propio y dar los pasos necesarios para verlo realizado.

2.3.4. Correcto empleo de los recursos.

Forma adecuada en la gestión de los recursos de que dispone la institución pública para apoyar la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

2.3.5. Cumplimiento de metas en su vida laboral.

la consecución de los objetivos personales mediante la realización y/o recompensa obtenida por el buen desempeño de las funciones.

2.3.6. Servicio que cuente con las características que satisfagan al usuario.

Un modelo de servicio que se preocupa por el bienestar del usuario y atiende a las especificidades del servicio para prevenir problemas.

2.3.7. Cumplimiento de las expectativas del usuario.

Un servicio competente que aborde las cuestiones que los clientes de una institución pública esperan que se resuelvan.

2.3.8. Rapidez al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público.

Los empleados públicos deben ser puntuales y cumplir todas las normas y reglamentos legales para no entorpecer el buen funcionamiento del proceso burocrático.

2.3.9. Incumplimiento de las expectativas del usuario.

El tipo de servicio que, como consecuencia de la ineficacia de los funcionarios, no satisface las necesidades de los usuarios ni está a la altura de sus expectativas.

2.3.10 Lentitud al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público.

Impedir la tramitación de documentos debido a los actos de los empleados públicos que llevan a los usuarios a estar descontentos porque no se atienden sus demandas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

3.1. Nivel de la investigación.

El desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua se relacionaron en el presente esfuerzo de investigación por ser de carácter descriptivo/correlacional.

3.2. Tipos de investigación.

Para clasificar el presente proyecto de estudio se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

Por su Alcance Temporal: Al tratarse de un periodo breve, de unos cuatro meses, fue sincrónico.

Por su Profundidad: Fue descriptivo/correlacional, ya que se analizó la relación entre la eficacia de los funcionarios y la satisfacción de los consumidores de la municipalidad distrital de Tomayquichua.

Por su Amplitud: La municipalidad distrital de Tomayquichua sirvió como único foco del estudio, convirtiéndolo en un esfuerzo micro administrativo.

Por su Fuente: Utilizó tanto datos primarios recogidos por el investigador como datos secundarios recogidos por terceros y con otros fines, por lo que fue mixto.

Por su Carácter: Fue cuantitativo porque el diseño y la finalidad del estudio se ajustaban a un marco cuantitativo y porque se utilizaron estadísticas descriptivas para tratar los datos.

Por su Naturaleza: Se trataba de una encuesta porque el método utilizado para recopilar los datos era la encuesta y la herramienta, el cuestionario.

Por su Marco: Se calificó como trabajo de campo ya que se visitó la municipalidad distrital de Tomayquichua como parte del trabajo de campo a fin de recabar la información requerida para el proyecto de investigación.

Por el tipo de Estudio: Era de carácter observacional porque se basaba en los datos que el investigador había recogido e introducido en la lista de control correspondiente.

Por el Objeto al que se refiere: Por haber sido incluida en el estudio de la presente investigación, la municipalidad distrital de Tomayquichua fue institucional.

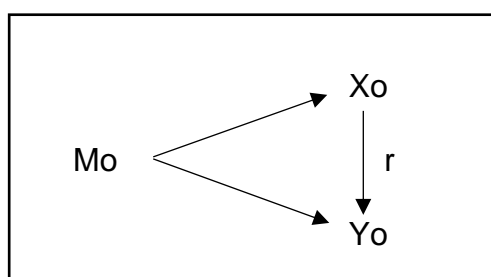
3.3. Diseño y esquema de la investigación.

Dado que el diseño determinó el método de desarrollo para obtener la información de la investigación, establece los parámetros dentro de los cuales se definirá este estudio. El diseño no experimental, junto con su derivado el diseño transaccional o transversal, fue creado para este estudio. El término "diseño no experimental" se refiere a la investigación que no manipula intencionadamente ninguna variable. Con este enfoque, los

fenómenos se observan primero tal y como se desarrollan en su entorno natural antes de ser examinados. Su objetivo es caracterizar las variables y examinar cómo interactúan en un momento determinado.

Esquema.

El diseño descriptivo/correlacional tiene el siguiente esquema:



Donde:

Mo=Observación de la muestra.

Xo=Observación de la variable independiente (Desempeño de los servidores públicos)

r = Expresa la relación entre las variables y se puede calcular, entre otras técnicas, a través del coeficiente de correlación de PEARSON.

Yo = Observación de la variable dependiente (satisfacción de los usuarios).

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población: Para la población de la presente investigación se consideró a las municipalidades distritales dentro de un total de 11 provincias que tiene el departamento de Huánuco, como lo muestra el siguiente cuadro a continuación:

Ambo	2 De Mayo	Huacaybamba	Huamalés	Huánuco	Lauricocha	Leoncio Prado	Marañón	Pachitea	Puerto Inca	Yarowilca
Ambo	Chuquis	Cochabamba	Arancay	Amarilis	Baños	Daniel Alomias Robles	Cholón	Chaglla	Codo del Pozuzo	Aparicio Pomares
Cayna	Marías	Huacaybamba	Chavín de Pariarca	Chinchao	Jesús	Hermilio Valdizán	Huacrachuc o	Molino	Honoría	Cahuac
Colpas	Pachas	Pinra	Jacas grande	Churubamba	Jivia	José Crespo y Castillo	San buenaventu ra	Panao	Puerto Inca	Chacabamba
Conchamarca	La unión	Canchabamba	Jircan	Huánuco	Queropalca	Luyando		Umari	Tournavista	Chavinillo
Huacar	Ripan		Llata	Margos	Rondos	Mariano Dámaso Beraun			Choras	
San Rafael	Quivilla		Miraflores	Pillco Marca	San Francisco de Asis	Rupa- Rupa			Jacas Chico	
San Francisco	Shunqui		Monzón	Quisqui	San Miguel de Cauri				Obas	
Tomayquichua	Sillapata		Punchao	San Francisco de Cayran					Pampamarca	
	Yanas		Puños	San Pedro de Chaulan						
			Singa	Santa maría del valle						
			Tantamayo	Yarumayo						

Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

3.4.2. Muestra: Como institución elegida para el estudio se seleccionó a la municipalidad distrital de Tomayquichua y la muestra se seleccionó mediante una técnica de muestreo no probabilístico, que se caracteriza porque la muestra se selecciona por conveniencia del investigador y para que el tamaño de la muestra tenga un grupo bien estructurado que contenga todas las características generales de la población. Para esta investigación se estudió a un total de 70 personas, entre ellas 35 usuarios de los servicios públicos que brinda la municipalidad distrital de Tomayquichua y 35 miembros de la alcaldía, regidores y empleados de la municipalidad.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

3.5.1. Técnicas de recojo de datos.

Las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de los datos durante el trabajo de campo fueron:

N°	TÉCNICA	Muestra	INSTRUMENTO	Responsable
1	La encuesta	70	El cuestionario	Usuarios y servidores públicos
2	La observación	01	Lista de cotejo	Tesista

3.5.2. Procesamiento y presentación de datos.

Una vez finalizado el trabajo de campo, los datos se analizaron mediante tablas estadísticas y estadísticos. Se utilizarán gráficos estadísticos como diagramas de barras y diagramas circulares para mostrar los resultados del tratamiento de dichos datos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del trabajo de campo con aplicación de la estadística y presentación con gráficos.

CUADRO N° 05

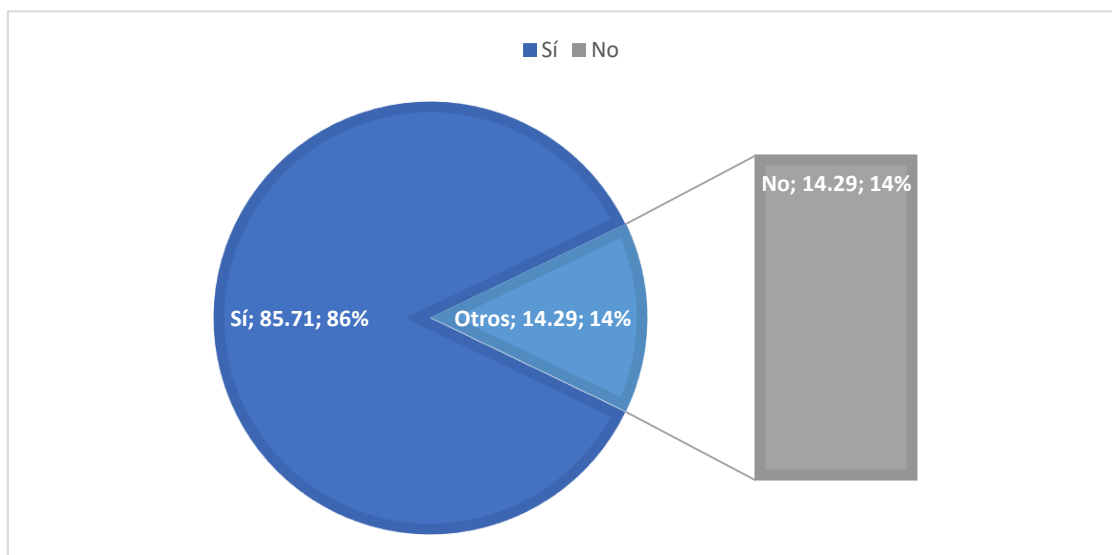
Resultados de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua, 2019”, presentados en frecuencia y porcentaje.

N°	Preguntas	RESPUESTAS			
		Si		No	
		Fi	%	Fi	%
1	¿Cree usted que su desempeño laboral cumple con los objetivos de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	30	85.71	05	14.29
2	¿Su desempeño laboral representa una ventaja competitiva para la municipalidad distrital de Tomayquichua?	30	85.71	05	14.29
3	¿Su desempeño laboral muestra identificación con la institución en la municipalidad distrital de Tomayquichua?	29	82.86	06	17.14
4	¿Su desempeño laboral representa el correcto empleo de los recursos por parte del alcalde de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	26	74.29	09	25.71
5	¿Su desempeño laboral en la municipalidad distrital de Tomayquichua muestra el cumplimiento de metas en su vida laboral?	27	77.14	08	22.86
6	¿Su desempeño laboral ofrece un servicio que cuente con las características que satisfagan a los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	28	80	07	20
7	¿Su desempeño laboral cumple con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	25	71.43	10	28.57
8	¿Su desempeño laboral es rápido al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	30	85.71	05	14.29
9	¿Su desempeño laboral incumple parcialmente con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	13	37.14	22	62.86
10	¿Su desempeño laboral es parcialmente lento al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	10	28.57	25	71.43

Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 1

Gráfico de la pregunta número uno del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



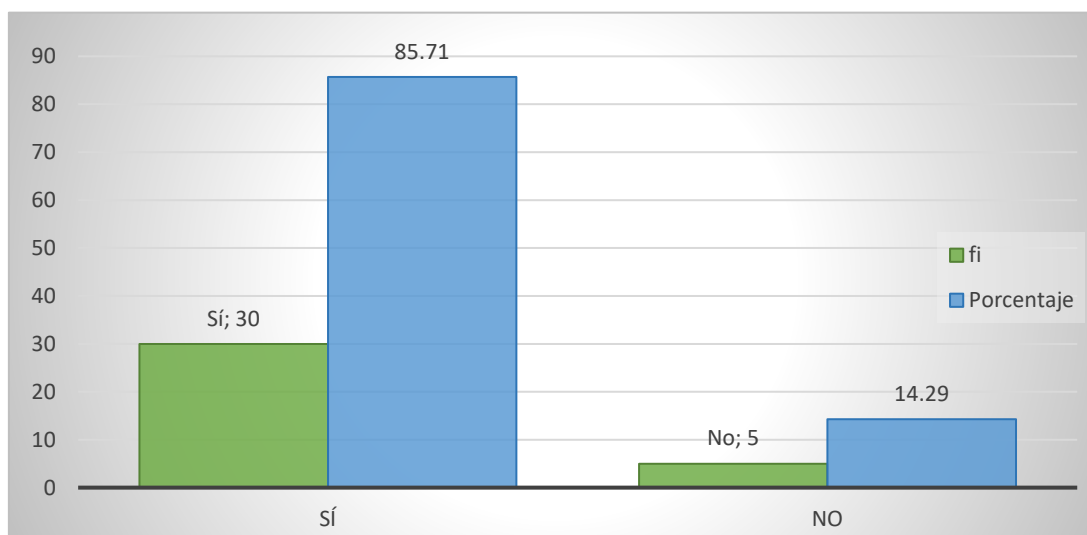
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: A diferencia de 05 servidores públicos, que representan el 14,29% de la muestra, que manifestaron que su desempeño laboral no satisface plenamente a los patronos de este servicio público, 30 servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua manifestaron que su desempeño laboral cumple con los objetivos de la municipalidad distrital de Tomayquichua.

Interpretación: La investigadora afirmó durante sus visitas a la institución que el desempeño de los servidores públicos cumple, en efecto, con los objetivos de la municipalidad, entre los cuales es prioritaria la atención efectiva de las necesidades que presenta la población dentro de los aspectos que son de competencia de la municipalidad distrital de Tomayquichua. Este planteamiento es expresado por la mayoría de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua.

GRÁFICO N° 2

Gráfico de la pregunta número dos del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



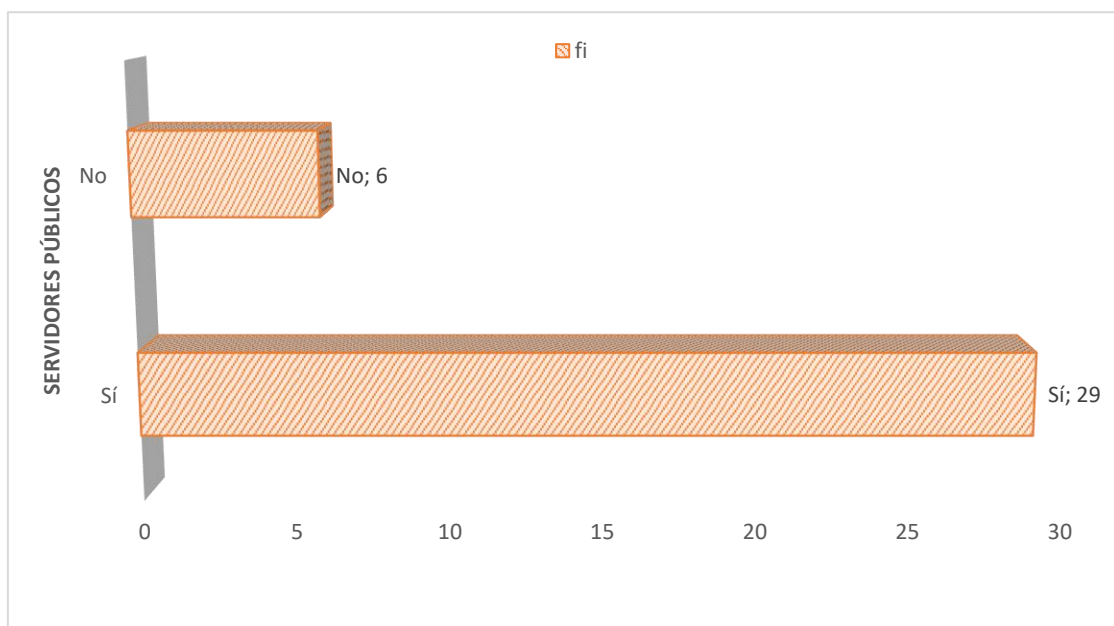
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: Se encontró que 30 servidores públicos, es decir el 85,71% de la muestra en estudio de la municipalidad distrital de Tomayquichua, consideran que su desempeño laboral le otorga una ventaja competitiva a la municipalidad distrital de Tomayquichua, mientras que 05 servidores, es decir el 14,29%, consideran que su desempeño laboral no le otorga una ventaja competitiva a la municipalidad distrital de Tomayquichua porque no cumple con las expectativas de los usuarios del servicio público.

Interpretación: De acuerdo a las evidencias que el investigador recogió durante el arduo trabajo de campo realizado para este estudio, la municipalidad distrital de Tomayquichua se beneficia con el desempeño laboral de los servidores públicos debido a la atención asertiva que los usuarios le brindan. Esta conclusión es sustentada por los servidores públicos luego de un proceso de autoevaluación; si bien existen algunas áreas susceptibles de mejora, éstas se relacionan principalmente con el sistema de administración pública.

GRÁFICO N° 03

Gráfico de la pregunta número tres del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



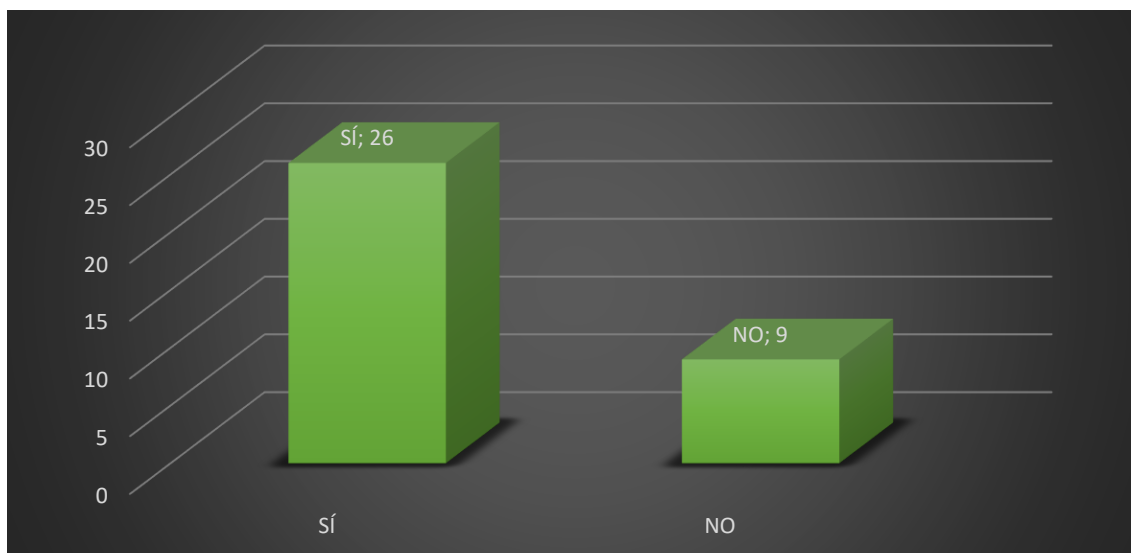
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En la municipalidad distrital de Tomayquichua, 29 empleados públicos, es decir el 82,86% de la muestra en estudio, manifestaron que su trabajo demuestra su afiliación a la organización, mientras que 06 empleados, es decir el 17,14% de la muestra, manifestaron que su trabajo no demuestra tal afiliación.

Interpretación: La mayoría de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua consideran que su trabajo demuestra su identificación con la organización por el trato que reciben sus clientes; sin embargo, el investigador no está de acuerdo, pues considera que su trabajo no demuestra plenamente su identificación con la municipalidad y su principal deber de brindar un servicio que satisfaga plenamente las necesidades de la comunidad.

GRÁFICO N° 04

Gráfico de la pregunta número cuatro del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



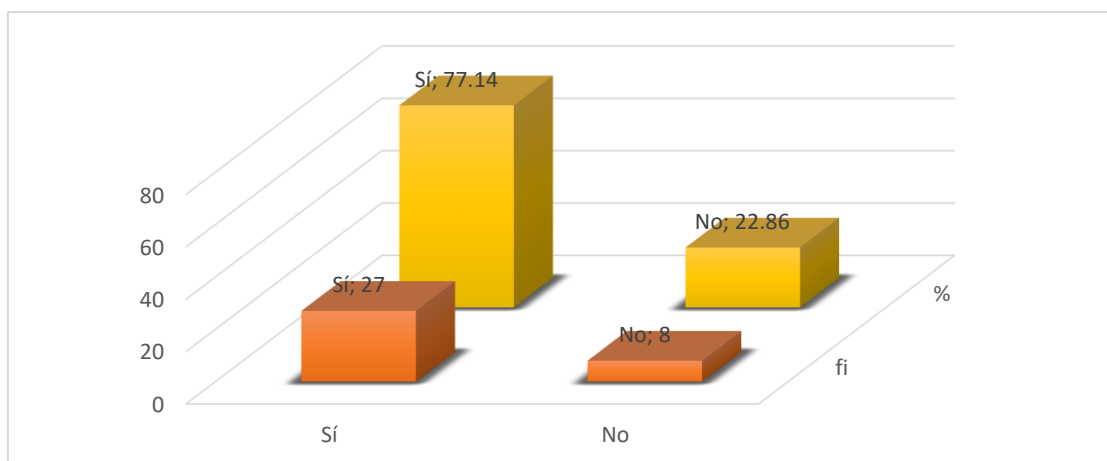
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: 26 trabajadores de la municipalidad distrital de Tomayquichua, es decir el 74,29% de la muestra en estudio, afirmaron que el alcalde utilizó adecuadamente los recursos en su desempeño laboral, mientras que 09 trabajadores, es decir el 25,71% de la muestra, afirmaron que el alcalde no utilizó adecuadamente los recursos en su desempeño laboral por ineficiencia.

Interpretación: Aunque la mayoría de los empleados públicos afirman que su trabajo demuestra el uso adecuado de los recursos públicos por el actual alcalde en la formación de su administración, el investigador observó la muestra y encontró que el desempeño de los empleados públicos no demuestra totalmente el uso adecuado de los recursos públicos disponibles para el municipio, una vez más debido a la necesidad potencial y urgente de mejora que esta institución puede lograr en el rendimiento.

GRÁFICO N° 05

Gráfico de la pregunta número cinco del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



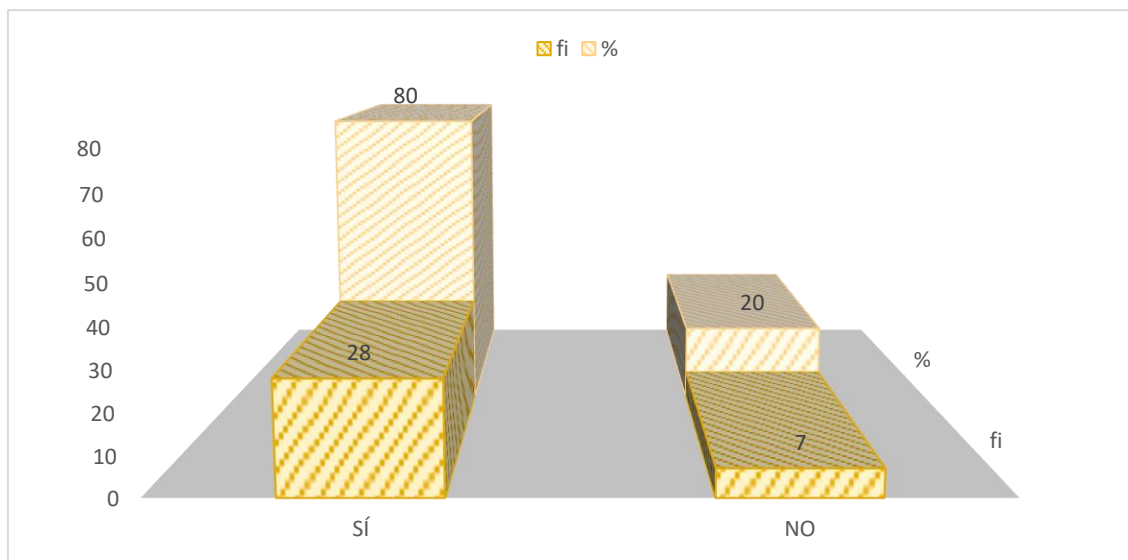
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: 27 servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua, es decir el 77,14% de la muestra en estudio, afirmaron que su trabajo demuestra el cumplimiento de sus metas profesionales, mientras que 8 servidores públicos, es decir el 22,86% de la muestra tomada en consideración en este estudio, afirmaron que no es así debido a un desempeño deficiente de sus funciones.

Interpretación: De acuerdo a lo observado por el investigador, los empleados públicos de la municipalidad de Tomayquichua no demuestran el logro de sus objetivos profesionales en su desempeño laboral; sin embargo, la mayoría de ellos rebate esta conclusión, afirmando que el servicio que brindan a la ciudadanía se caracteriza por actitudes de resentimiento o frustración por el incumplimiento de sus objetivos profesionales.

GRÁFICO N° 06

Gráfico de la pregunta número seis del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



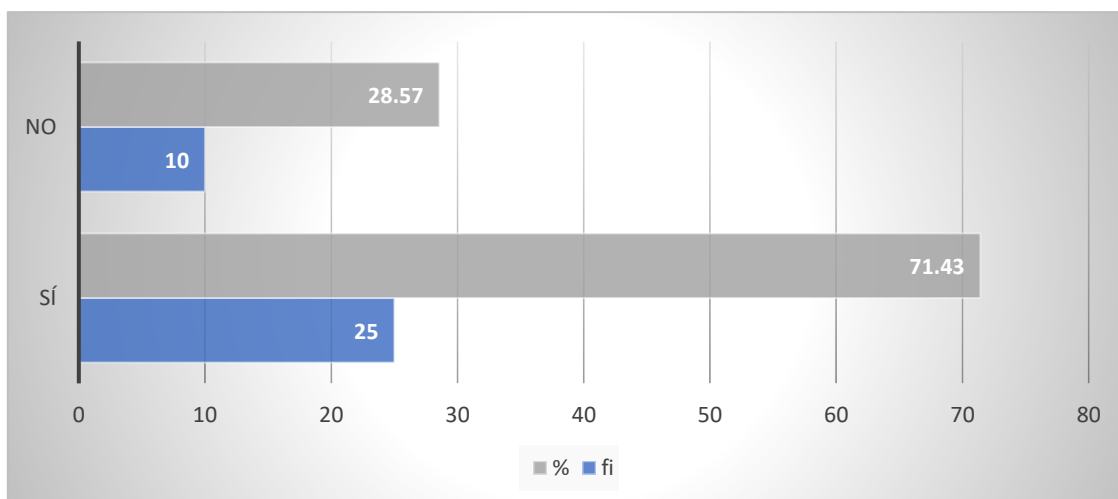
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En la municipalidad distrital de Tomayquichua, 28 servidores públicos, es decir el 80% de la muestra en estudio, manifestaron que su desempeño laboral brinda un servicio con las cualidades que satisfacen a sus usuarios. Por el contrario, 7 servidores públicos, es decir el 20% de la muestra, afirmaron que su desempeño laboral no brinda un servicio con dichas cualidades.

Interpretación: El trabajo de campo realizado por el investigador reveló que los servidores públicos desarrollan adecuadamente sus actividades, otorgando una alta prioridad a la satisfacción de sus usuarios, atendiendo eficazmente sus demandas. Según la mayoría de servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua, su desempeño laboral ofrece un servicio que reúne las cualidades que satisfacen a los usuarios de la municipalidad.

GRÁFICO N° 07

Gráfico de la pregunta número siete del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



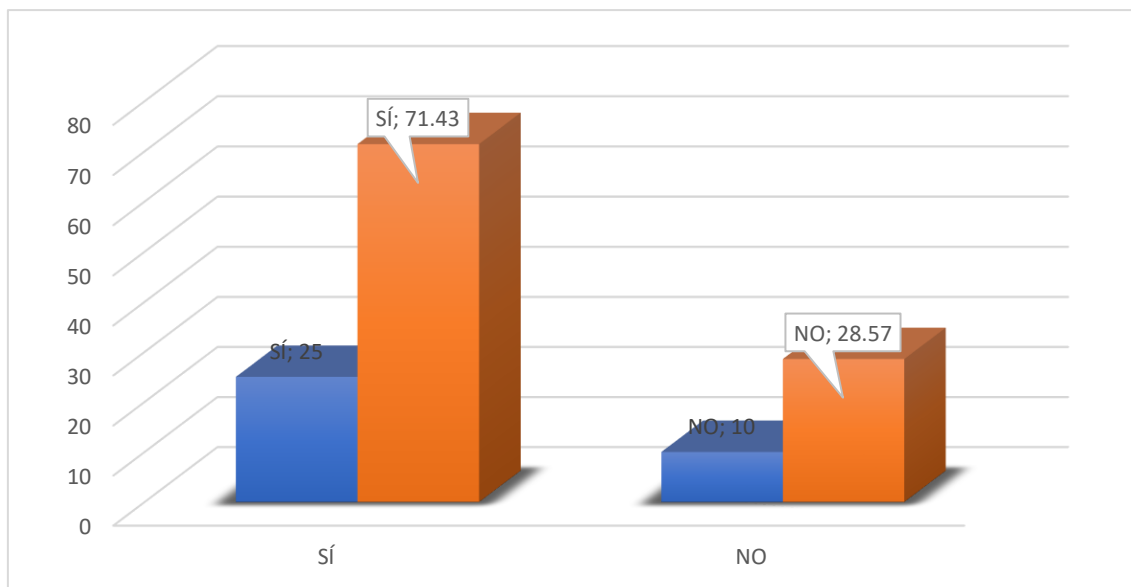
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: Mientras que 10 servidores públicos, es decir el 28,57% de la muestra, afirmaron que su desempeño laboral no cumplió con las expectativas de los usuarios de la municipalidad, 25 servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua, que representan el 71,43% de la muestra en estudio, afirmaron que su desempeño laboral sí cumplió.

Interpretación: La mayoría de los trabajadores de la Municipalidad de Tomayquichua afirman que su desempeño laboral responde a las expectativas de los usuarios de los servicios públicos porque encuentran en él las condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades en los temas que competen a la institución. Las observaciones realizadas por el investigador luego del trabajo de campo han venido a confirmar esta afirmación.

GRÁFICO N° 08

Gráfico de la pregunta número ocho del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



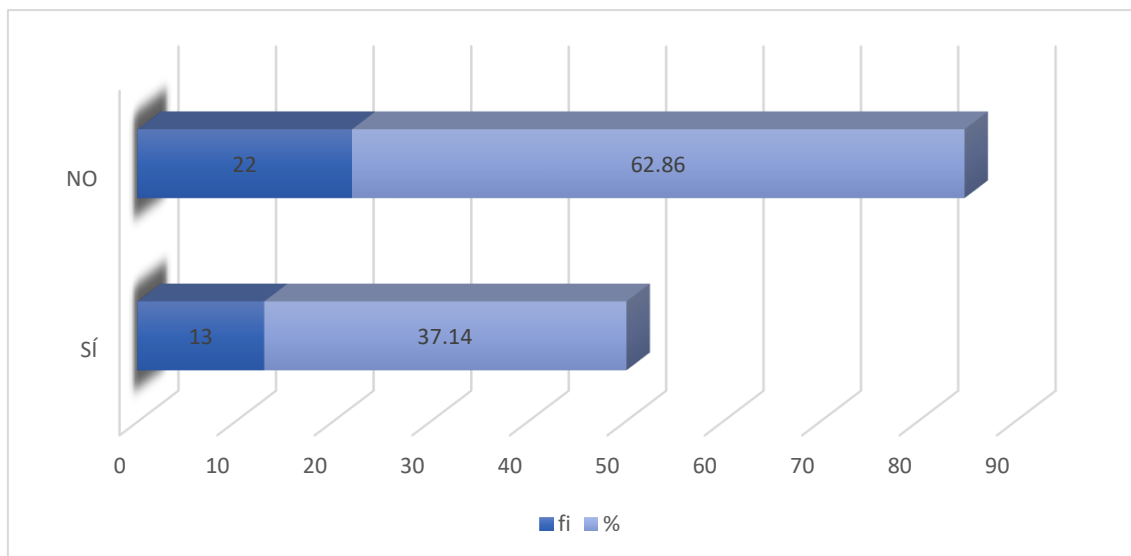
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En la municipalidad distrital de Tomayquichua, 25 servidores públicos, es decir el 71,43% de la muestra en estudio, manifestaron que su desempeño laboral fue rápido en el cumplimiento de las tareas que conforman el servicio público de la municipalidad. Por el contrario, 10 empleados públicos, es decir, el 28,57%, manifestaron que su desempeño laboral fue lento en el cumplimiento de las tareas que conforman el servicio público que prestan.

Interpretación: A diferencia del estereotipo común, que sostiene que los servidores públicos son pacíficamente lentos en el desarrollo de sus actividades, la mayoría de los servidores públicos afirman que su desempeño laboral es rápido al desarrollar las actividades que conforman el servicio público. Esta afirmación fue confirmada por la investigadora tras el intenso trabajo de campo, donde aportó pruebas de que, efectivamente, los servidores públicos tienen una ávida actividad a la hora de prestar el servicio público.

GRÁFICO N° 09

Gráfico de la pregunta número nueve del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

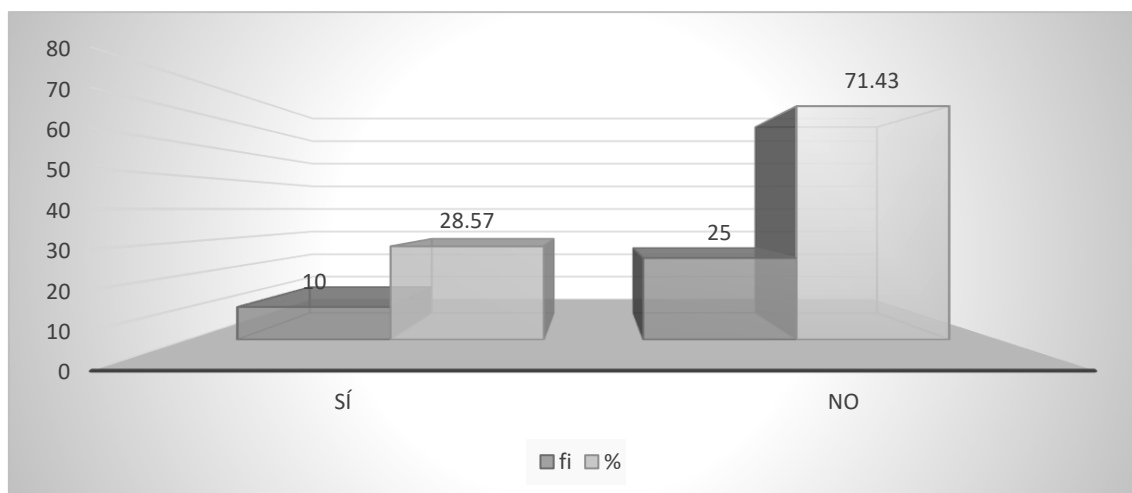
Análisis: Mientras que 22 servidores públicos, es decir el 62,86% de la muestra, manifestaron que su desempeño laboral no cumple parcialmente con las expectativas del usuario de la municipalidad, 13 servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua, es decir el 37,14% de la muestra en estudio, manifestaron que su desempeño laboral no cumple parcialmente con dichas expectativas.

Interpretación: En contraste con los hallazgos de la observación realizada por el investigador, que demostró que el servicio público de esta institución puede ser mejorado para satisfacer plenamente las expectativas de sus usuarios, la mayoría de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua afirman que su desempeño laboral no satisface plenamente las expectativas de los usuarios del servicio que brinda la municipalidad.

G

RÁFICO N° 10

Gráfico de la pregunta número diez del cuestionario para los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua



Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: 10 servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua, es decir el 28,57% de la muestra en estudio, afirmaron que su desempeño laboral era al menos algo lento en el cumplimiento de las funciones que conforman el servicio público de la municipalidad; sin embargo, 25 servidores públicos, es decir el 71,43% de la muestra, se mostraron en desacuerdo con esta afirmación y consideraron que eran rápidos en el cumplimiento de las funciones que conforman su servicio.

Interpretación: La investigadora vio evidencias de ello en el desarrollo del trabajo de campo, pues consideró que los servidores públicos sí son rápidos en la prestación del servicio público de la municipalidad. La mayoría de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua manifestaron que su desempeño laboral no es parcialmente lento en el desarrollo de sus actividades.

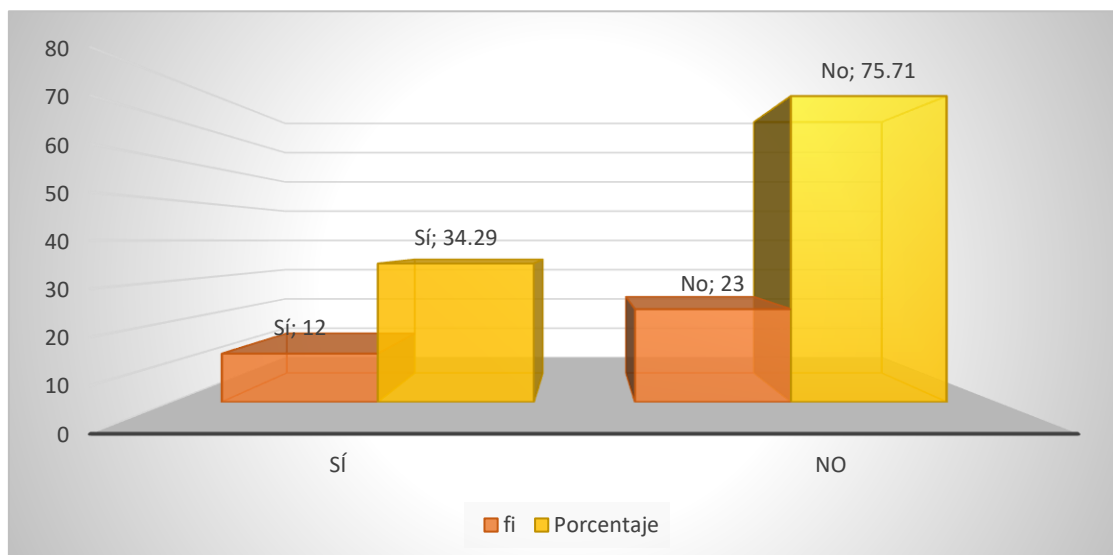
CUADRO N° 06
Resultados de los usuarios de la municipalidad distrital de
Tomayquichua, 2019”, presentados en frecuencia y porcentaje.

N°	Preguntas	RESPUESTAS			
		Si		No	
		Fi	%	Fi	%
1	¿Cree usted que el desempeño laboral de los servidores públicos cumple con los objetivos de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	12	34.29	23	65.71
2	¿El desempeño laboral de los servidores públicos representa una ventaja competitiva para la municipalidad distrital de Tomayquichua?	14	40	21	60
3	¿El desempeño laboral de los servidores públicos muestra identificación con la institución en la municipalidad distrital de Tomayquichua?	11	31.43	24	68.57
4	¿El desempeño laboral de los servidores públicos representa el correcto empleo de los recursos por parte del alcalde de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	11	31.43	24	68.57
5	¿El desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua muestra el cumplimiento de metas en su vida laboral?	16	45.71	19	54.29
6	¿El desempeño laboral de los servidores públicos ofrece un servicio que cuente con las características que satisfagan a los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	20	57.14	15	42.86
7	¿El desempeño laboral de los servidores públicos cumple con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	20	57.14	15	42.86
8	¿El desempeño laboral de los servidores públicos es rápido al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	21	60	14	40
9	¿El desempeño laboral de los servidores públicos incumple parcialmente con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	25	71.43	10	28.57
10	¿El desempeño laboral de los servidores públicos es parcialmente lento al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	07	20	28	80

Fuente : El cuestionario.
 Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 11

Gráfico de la pregunta número uno del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



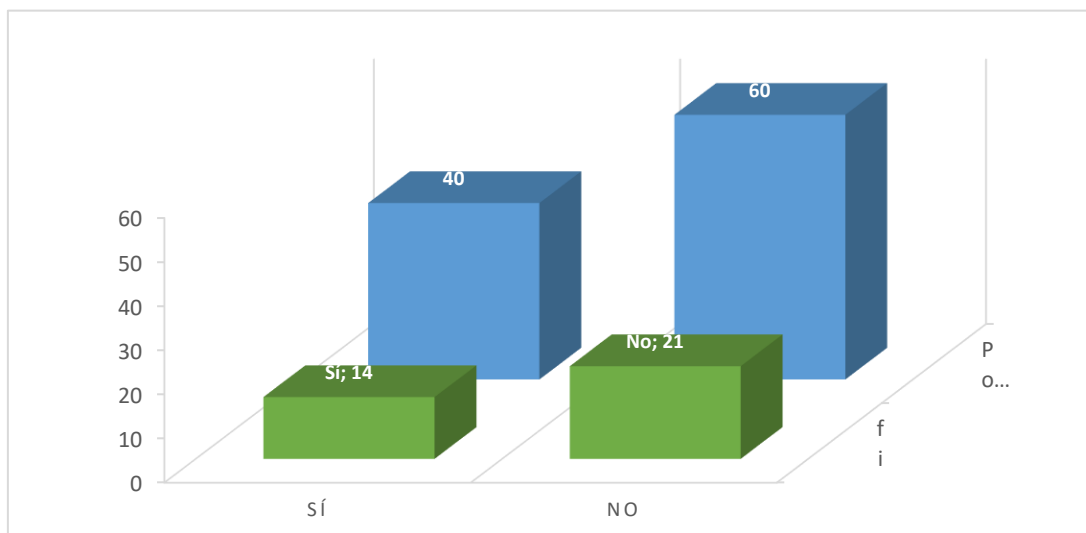
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En contraste con 23 usuarios, es decir el 75,71% de la muestra, que manifestaron que el desempeño laboral de los servidores públicos no cumple con las metas institucionales, 12 usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, es decir el 34,29% de la muestra en estudio, coincidieron en que las metas de la institución se cumplen con el desempeño de sus servidores.

Interpretación: La mayoría de usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua discrepan con las conclusiones del investigador de campo, quien encontró que el desempeño laboral de los servidores públicos satisface los objetivos de la institución, priorizando la atención efectiva de las necesidades de la población para lograr su plena satisfacción respecto a la administración pública distrital.

GRÁFICO N° 12

Gráfico de la pregunta número dos del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



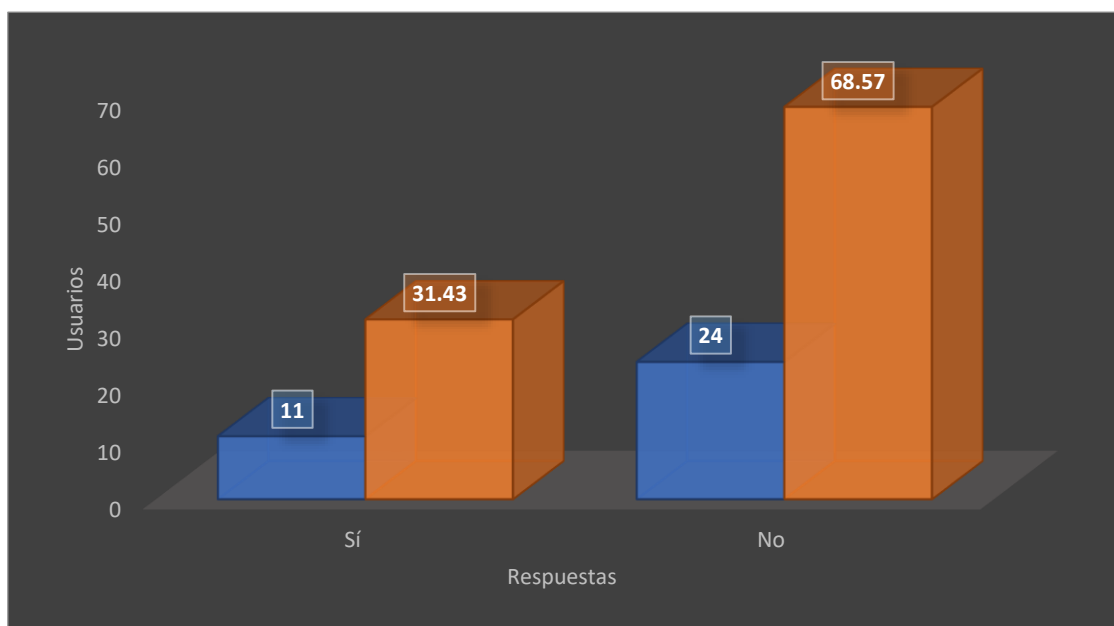
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En la municipalidad distrital de Tomayquichua, 14 usuarios, es decir el 40% de la muestra en estudio, manifestaron que el desempeño de los servidores públicos le otorga una ventaja competitiva a la municipalidad. Por el contrario, 21 usuarios, es decir, el 60% de la muestra, manifestaron que el desempeño de los empleados públicos no otorga una ventaja competitiva a la municipalidad.

Interpretación: Si bien la investigadora considera que sí representa una ventaja competitiva, es consciente que siempre existe la posibilidad de mejora para una mayor satisfacción con el trato. La mayoría parcial de usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua afirman que el desempeño de los servidores públicos no representa una ventaja competitiva para la institución porque consideran que es necesario mejorar ciertos aspectos para que el trato satisfaga plenamente a sus usuarios.

GRÁFICO N° 13

Gráfico de la pregunta número tres del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



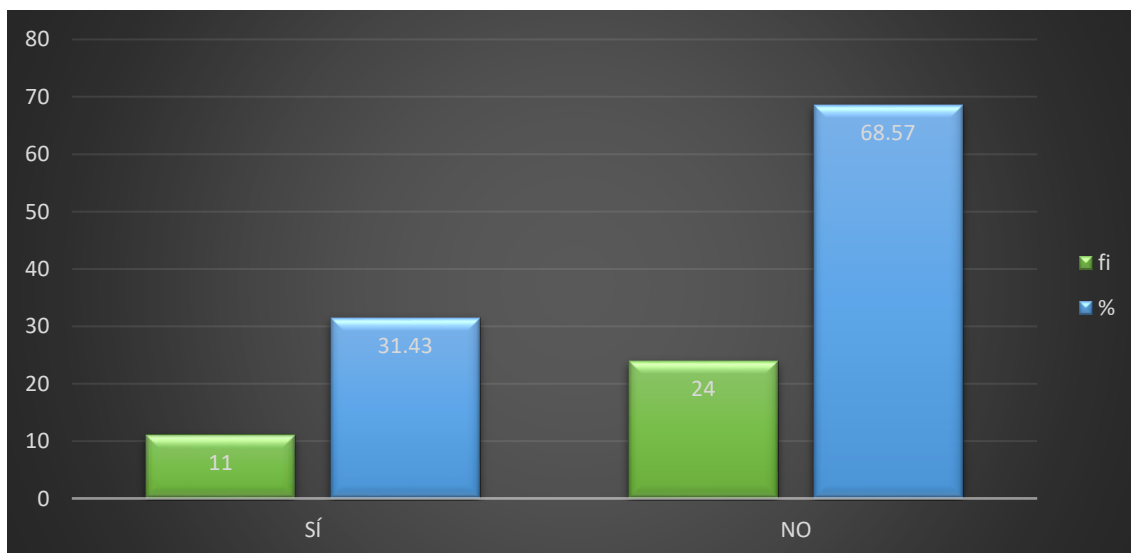
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: A diferencia de 24 usuarios, es decir el 68,57% de la muestra, que manifestaron que el desempeño laboral de los servidores públicos no demuestra que estén identificados con la institución, 11 usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, que representan el 31,43% de la muestra en estudio, manifestaron que el desempeño laboral de los servidores públicos demuestra su identificación con la institución.

Interpretación: Los hallazgos del trabajo observacional de la investigadora respaldan la afirmación de la mayoría de usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, quienes consideran que la actuación de los servidores públicos no demuestra una identificación con la institución ni con su responsabilidad primordial de atender eficazmente al público y satisfacer todas sus necesidades.

GRÁFICO N° 14

Gráfico de la pregunta número cuatro del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



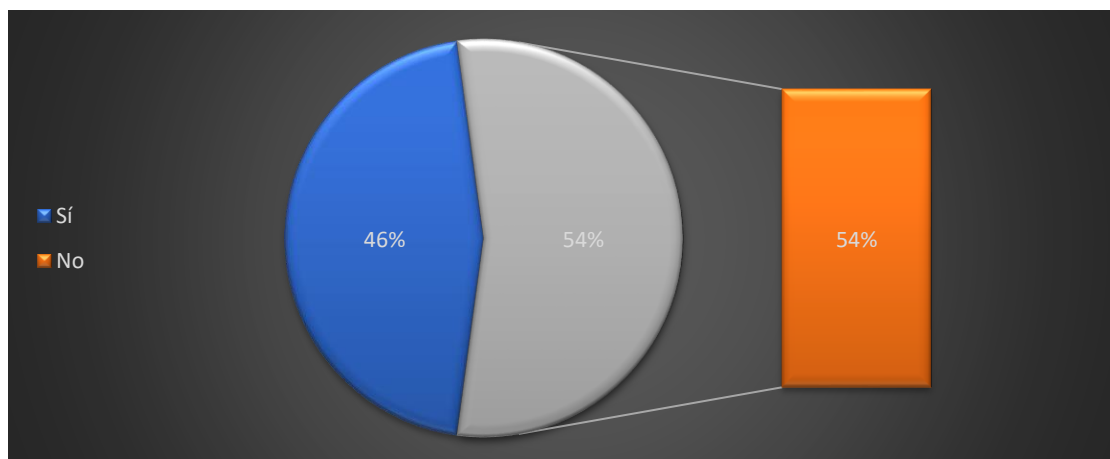
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En contraste con los 24 usuarios, es decir el 68,57% de la muestra, que manifestaron que el desempeño laboral de los servidores públicos no representa un correcto uso de los recursos por parte del alcalde de la municipalidad, 11 usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, que representan el 31,43% de la muestra en estudio, coincidieron en que el alcalde utiliza adecuadamente los recursos.

Interpretación: La mayoría de usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua están de acuerdo con esta conclusión porque consideran que toda institución que busque satisfacer plenamente a los usuarios del sector público debe esforzarse constantemente por mejorar. Esta creencia se sustenta en los resultados del trabajo de campo de la investigadora, los cuales revelaron que el desempeño de los servidores públicos de la municipalidad no demuestra el buen uso de los recursos públicos por parte del alcalde.

GRÁFICO N° 15

Gráfico de la pregunta número cinco del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



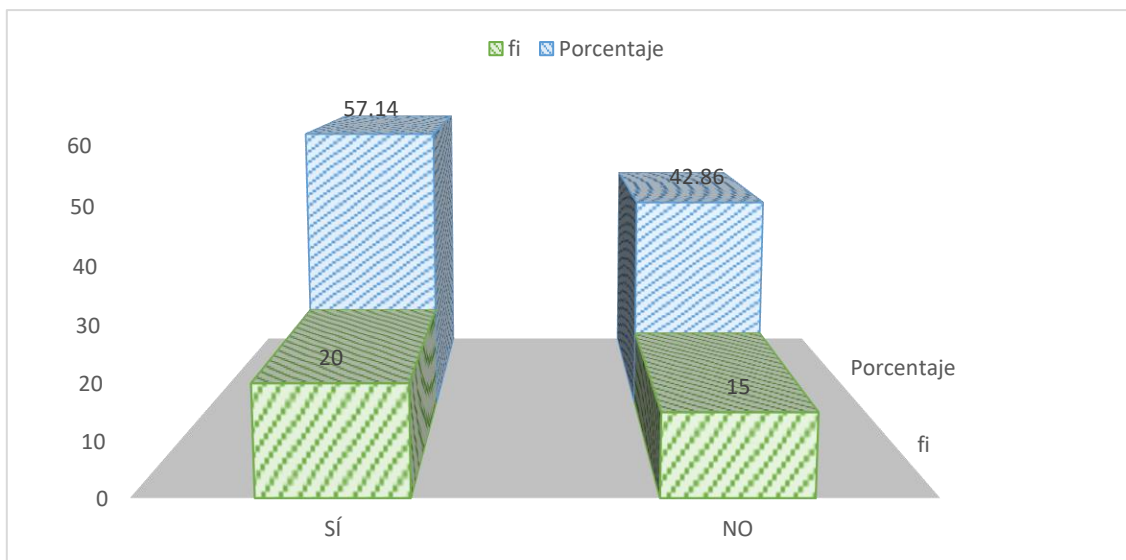
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: El desempeño laboral de los servidores públicos demuestra el logro de metas en su vida laboral, según 16 usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, que conforman el 45.71 por ciento de la muestra en estudio. Sin embargo, según 19 usuarios, que conforman el 54,29 por ciento de la muestra, el desempeño laboral de los servidores públicos no implica el logro de metas en su vida laboral.

Interpretación: El desempeño laboral de los servidores públicos demuestra el logro de metas en su vida laboral, según 16 usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, que conforman el 45.71 por ciento de la muestra en estudio. Sin embargo, según 19 usuarios, que conforman el 54,29 por ciento de la muestra, el desempeño laboral de los servidores públicos no implica el logro de metas en su vida laboral.

GRÁFICO N° 16

Gráfico de la pregunta número seis del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



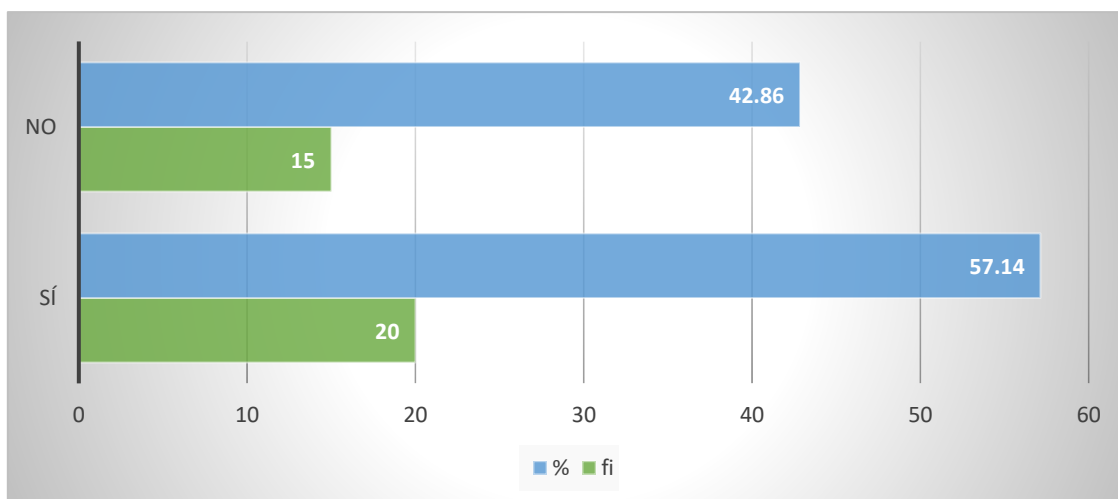
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: 15 usuarios, es decir el 42,86% de la muestra, afirmaron que el desempeño laboral de los servidores públicos no ofrece un servicio que tenga las características que satisfagan a los usuarios de la municipalidad, mientras que 20 usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, es decir el 57,14% de la muestra en estudio, afirmaron que el servicio de la institución se brinda de manera que satisfaga a sus usuarios.

Interpretación: Si bien el servicio público que brinda el personal de la municipalidad es mejorable, se reconoce que su desempeño actual se entiende dentro de lo aceptable por los estándares pe, y la mayoría parcial de usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua afirman que el desempeño laboral de los servidores públicos ofrece un servicio que reúne las características que los satisfacen.

GRÁFICO N° 17

Gráfico de la pregunta número siete del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



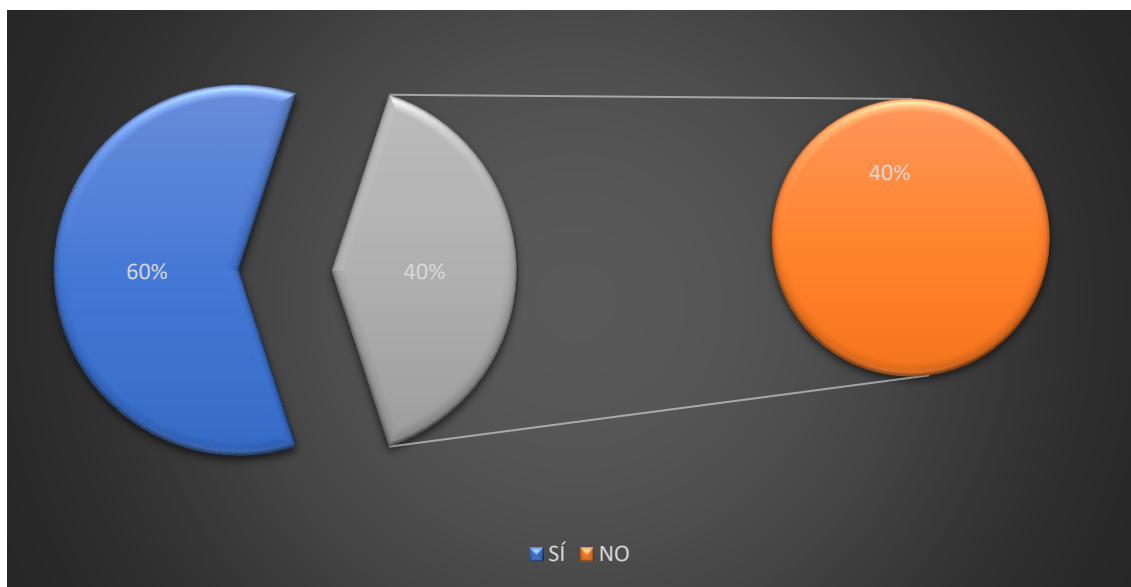
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: A diferencia de 15 usuarios, es decir el 42,86% de la muestra, que manifestaron que el desempeño de los trabajadores no cumple con sus expectativas como usuarios del servicio público, 20 usuarios de la comuna de Tomayquichua, que constituyen el 57,14% de la muestra, así lo manifestaron.

Interpretación: Según la mayoría de usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, el desempeño laboral de los servidores públicos cumple con sus expectativas como usuarios. Esta afirmación fue sustentada por el investigador, quien constató a partir del trabajo de observación de la muestra, que los servidores públicos son asertivos con su trato hacia los usuarios y amables para brindar el servicio de manera que cumpla con sus expectativas. Por supuesto, aunque su desempeño es bueno, siempre se puede mejorar.

GRÁFICO N° 18

Gráfico de la pregunta número ocho del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



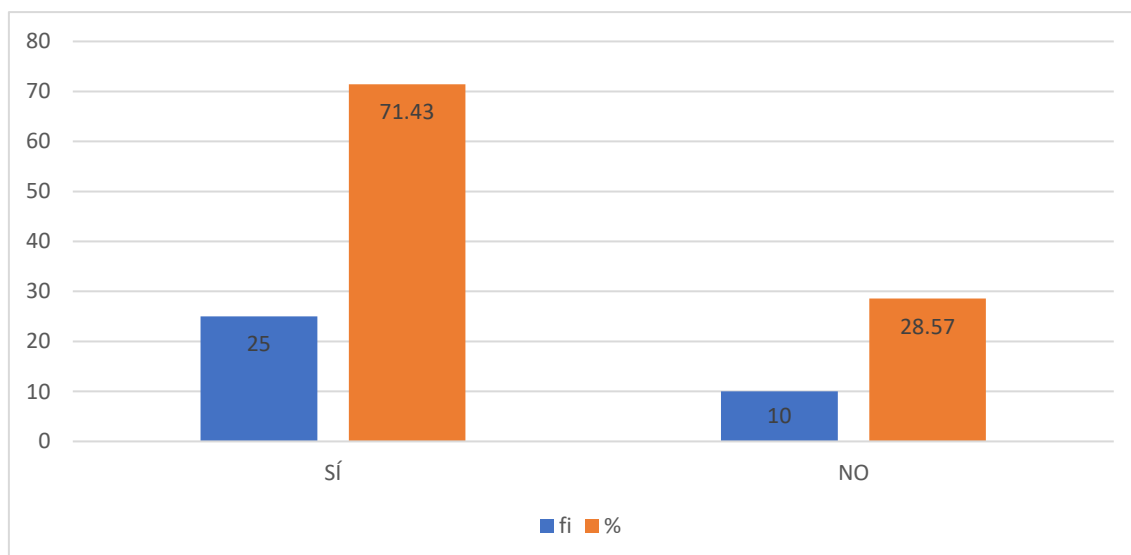
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: A diferencia de 14 usuarios que representan el 40% de la muestra, quienes afirmaron que el desempeño laboral de los servidores públicos no es ágil en el cumplimiento de las funciones que conforman el servicio público de la municipalidad, 21 usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua, que representan el 60% de la muestra en estudio, afirmaron que el desempeño laboral de los servidores públicos es ágil en el cumplimiento de dichas funciones.

Interpretación: Debido a que sus necesidades fueron atendidas con prontitud y sin demora, según la mayoría de usuarios del municipio de Tomayquichua, la actuación de los servidores públicos es rápida en el desarrollo de las actividades que forman parte del servicio público que presta el municipio. Esta conclusión se sustenta en las propias observaciones realizadas por el investigador a partir de la muestra.

GRÁFICO N° 19

Gráfico de la pregunta número nueve del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



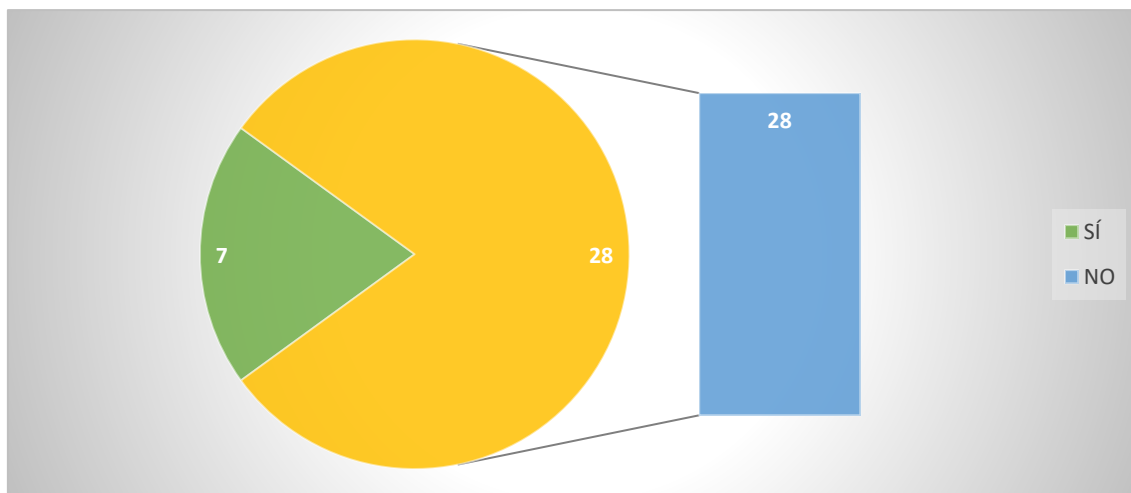
Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En la municipalidad distrital de Tomayquichua, 25 usuarios -que representan el 71,43% de la muestra en estudio- manifestaron que el desempeño laboral de los servidores públicos no cumple con algunas de sus expectativas, mientras que 10 usuarios -que representan el 28,57% de la muestra- manifestaron que cumple parcialmente con dichas expectativa.

Interpretación: El investigador confirmó esta afirmación luego de observar la muestra y constatar que estos elementos pueden ser corregidos sin necesidad de realizar un esfuerzo estratosférico para cambiar completamente el desempeño actual. La mayoría de usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua afirma que el desempeño laboral de los servidores públicos cumple sólo parcialmente con sus expectativas debido a algunos aspectos que pueden ser mejorados para satisfacer plenamente a sus usuarios.

GRÁFICO N° 20

Gráfico de la pregunta número diez del cuestionario para los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua



Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

Análisis: En la municipalidad distrital de Tomayquichua, 7 usuarios, es decir el 20% de la muestra en estudio, reportaron que el desempeño laboral de los servidores públicos fue parcialmente flojo en el desempeño de las funciones que conforman el servicio público de la municipalidad, frente a 28 usuarios, es decir el 80% de la muestra, que reportaron que no fue parcialmente flojo.

Interpretación: La mayoría de los usuarios de la municipalidad coinciden con esta conclusión, al considerar que las actividades que realiza el personal de la institución son ágiles, evitando la pérdida parcial o total del tiempo de los usuarios cuando utilizan el servicio que brinda la municipalidad. A esta conclusión se llegó durante la observación realizada por el investigador en la muestra de la municipalidad distrital de Tomayquichua.

4.2 Prueba de hipótesis

CUADRO 07

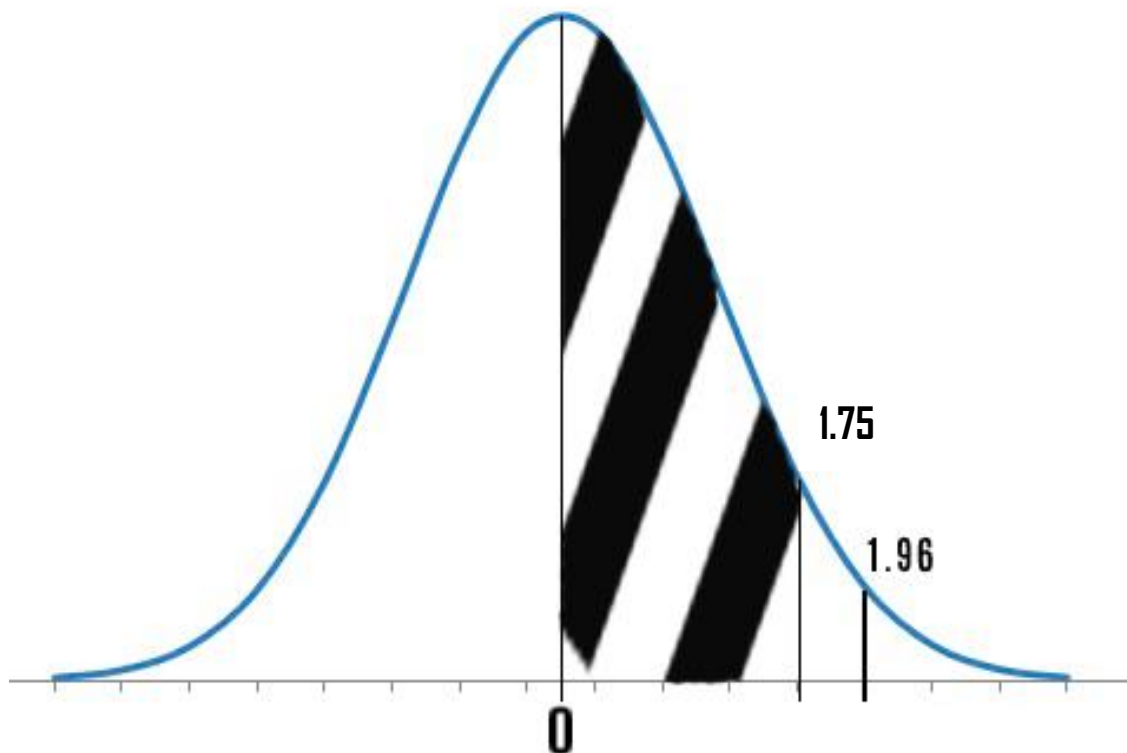
Prueba de hipótesis de acuerdo al método del χ^2 cuadrado de la muestra de la Municipalidad distrital de Tomayquichua, 2019.

RESPUESTAS	X	Y	Fo - Fa	(Fo - Fa) ²	(Fo - Fa)/Fa
SI	30	05	25	625	0.83
NO	12	23	11	121	0.92
TOTAL	42	28	36	746	1.75

Fuente : El cuestionario.
Elaboración : Propia.

COEFICIENTE DE CONFIANZA: 1,96

Gráfico de Gauss



CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigadora desglosa los resultados de su investigación en categorías basadas en el lugar donde se generaron en la tabla siguiente.

5.1 Contrastación de resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes

De acuerdo al antecedente internacional “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”. El investigador ARMADA ROS, D. E. Concluyó que: Debido a la innovación en este sector aportada por las Conclusiones 230 adquisición de nuevos y diferentes materiales para la enseñanza de la actividad física y la puesta en marcha de nuevas instalaciones, los valores medios obtenidos en la valoración de "las instalaciones" y "el equipamiento deportivo" son actualmente superiores a los percibidos por los usuarios en 1991. La percepción de los ciudadanos ha mejorado en 2015 en los aspectos de "mayor higiene en los vestuarios y en la sala donde se realiza la actividad", lo que resulta significativo dado el elevado número de usuarios que no utilizan el servicio de agua caliente que prestan las instalaciones. Debido a las renovaciones y remodelaciones de las instalaciones llevadas a cabo en los últimos diez años, así como a los nuevos edificios que se han puesto en funcionamiento, los hombres tienden a apreciar más el servicio del Departamento de Deportes en este sentido.

Los detalles que conforman el servicio que prestan las instituciones son de suma importancia, y tomarlos en cuenta para mejorar el servicio con el fin de satisfacer plenamente a sus usuarios es una obligación

inherente al funcionamiento natural de las instituciones. Esta conclusión se sustenta en los resultados del trabajo de campo, los cuales se muestran en las Tablas N° 5 y N° 6 de resultados además de los gráficos donde se puede apreciar esta información.

A nivel regional se presenta tesis: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco. 2017", en la que la investigadora MODESTO ANDRES, D. Y. Concluyó que:

- La empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC encontró una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Las conclusiones indican que la percepción que tienen los clientes de la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción que experimentan, por lo que cualquier acción que mejore la prestación del servicio aumentará también la satisfacción del cliente.
- El grado de satisfacción o sensación que se forme el cliente durante y después del servicio determinará el valor que perciba, según una investigación realizada por la empresa GM International SAC. Se estableció esta relación entre la calidad del servicio y el valor percibido.
- La empresa de transporte terrestre de pasajeros GM International SAC examinó la principal interacción entre infraestructura y formación en 2017. La administración del lugar de trabajo por parte de los empleados es la principal

responsable de crear un entorno propicio, y las conclusiones de la investigación señalan varias deficiencias en las actividades de tiempo de espera, orden de entrega y almacenamiento de equipajes.

- En la empresa Transportes Terrestres de Pasajeros GM Internacional SAC de 2017, se demostró que la motivación y la inducción van de la mano. Las medidas adoptadas para mejorar el entorno de trabajo y la motivación de los empleados repercuten en su rendimiento laboral.

Los usuarios de la municipalidad esperan que sus expectativas sean satisfechas por el servicio que brinda la municipalidad durante la atención de los requerimientos de sus necesidades dentro de las competencias de la municipalidad, tal como se desprende de las preguntas 1 a la 10 del cuestionario aplicado a los usuarios de la municipalidad. Esta conclusión se realizó en base a los resultados del trabajo de campo aplicado a los usuarios y servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua. Sin embargo, se requieren algunos elementos basados en la cortesía, amabilidad, etc.- para garantizar la plena felicidad de los consumidores. Es decir, especificidades que garanticen la felicidad de los consumidores del servicio al asegurar que sus necesidades sean satisfechas de manera efectiva, sin omisiones o demoras que entorpezcan la solución de sus problemas.

5.2 Contrastación de resultados del trabajo de campo con las bases teóricas del marco teórico

Según Ecured (2009). La forma en que una persona se desempeña en el trabajo es cómo demuestra sus competencias laborales, que son una integración sistémica de sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y rasgos y valores personales que le ayudan a alcanzar los resultados deseados de acuerdo con las demandas técnicas, productivas y de servicio de la organización.

Como se evidencia en los resultados de las preguntas N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tomayquichua con el fin de prestar un servicio que cumpla las expectativas de sus usuarios y que, en última instancia, redunde en su plena satisfacción mediante el adecuado cumplimiento de sus requisitos, los empleados públicos utilizan su experiencia, sus capacidades y otros rasgos de su individualidad. El servicio que prestan cuenta con todos los elementos necesarios para garantizar que los clientes atestigüen la dedicación del personal a la consecución del objetivo principal de la institución como parte de su función en el sector público.

Según efficy (Noviembre, 2018 Hacer felices a los clientes puede sonar racional, pero la historia demuestra que no siempre ha sido la principal preocupación. Hoy en día, las empresas reconocen que los niveles de satisfacción del cliente están estrechamente ligados a su éxito comercial. Los clientes leales y las empresas en expansión son el resultado de clientes satisfechos. ¿Qué tácticas debería emplear para

asegurarse de que su producto y su servicio están a la altura de las expectativas de sus consumidores, a pesar de que no se puede negar la importancia de las opiniones de los clientes?

Como se evidencia en los resultados que muestran las preguntas N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario aplicado a los usuarios de la municipalidad de Tomayquichua. Dado que el usuario es quien utiliza el servicio prestado por el municipio, es importante señalar que, aunque los términos "usuario" y "consumidor" no son sinónimos, es sencillo comprender que en este contexto ambas partes se definen como el mismo agente. Una vez aclarado este punto, es evidente que, al igual que las empresas del sector privado reconocen que el cliente y la satisfacción de sus expectativas son cruciales para el éxito de la empresa, las instituciones públicas comparten este entendimiento. La municipalidad de Tomayquichua busca este mismo fin y debido a eso, su personal canaliza sus acciones hacia la plena satisfacción de sus usuarios, en la medida de los aspectos que son de su competencia.

5.3. Contrastación de resultados en base a la prueba de hipótesis

Según la hipótesis general se plantea que La calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.

Como se evidencia en la prueba de hipótesis de esta investigación en base al resultado de **1.75** que se encuentra dentro del área de aceptación con referencia al coeficiente de confianza de **1,96**; Se entiende que el planteamiento inicial de esta investigación es aceptada, pues se observó que en efecto el desempeño laboral de los servidores

públicos tiene una relación positiva con la satisfacción de sus usuarios, quienes responden positivamente al ver que sus expectativas son cubiertas en la atención de los requerimientos que presentan sus necesidades.

CONCLUSIONES

1. . De acuerdo a los hallazgos del estudio, existe relación entre el desempeño del servidor público y la felicidad del cliente en la municipalidad del distrito de Tomayquichua en el año 2019. Es positiva como lo demuestra la prueba de hipótesis, que arrojó una resultante de 1,75 que se encuentra dentro del rango del coeficiente de confianza de 1,96. Dado que su desempeño influye en que se cumplan las expectativas en cuanto a la satisfacción de las demandas de los usuarios, este resultado demuestra objetivamente lo crucial que es el desempeño de los servidores públicos para la satisfacción de los clientes de los servicios públicos.
2. Existe una correlación positiva entre la innovación y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Tomayquichua porque la innovación frecuente permite cumplir con las expectativas de los consumidores de una respuesta equitativa a sus demandas por parte de una institución pública.
3. Existe una correlación positiva entre la satisfacción de los empleados y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Tomayquichua, porque un empleado que está contento con la marcha de su trabajo se concentra en atender las necesidades de los usuarios, asegurando que sus necesidades sean atendidas rápidamente y que los problemas sean resueltos.
4. En la municipalidad distrital de Tomayquichua existe una correlación positiva entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios porque, como es

sabido, una tarea cumplida con eficacia siempre redundará en la satisfacción de sus beneficiarios directos debido a la confianza que genera la cuidadosa consideración de sus necesidades.

5. En la municipalidad distrital de Tomayquichua, existe una correlación positiva entre el crecimiento del empleo y la satisfacción de los usuarios, porque es sabido que los funcionarios experimentados pueden anticiparse a ciertas acciones para atender rápidamente las necesidades específicas de los usuarios, dejándolos completamente satisfechos.
6. En la municipalidad distrital de Tomayquichua, existe una correlación positiva entre la productividad y la satisfacción de los usuarios. Esto se debe a que cuando los servidores públicos son más productivos en su trabajo, sus clientes están más satisfechos con las particularidades del servicio público que reciben en la atención de sus necesidades.
7. Los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua están satisfechos, por lo que existe una correlación positiva entre la calidad y su satisfacción. Esto se debe a que los servidores públicos que se desempeñan bien en su trabajo están en mejores condiciones de atender las múltiples demandas que se derivan de sus necesidades en los asuntos que competen a la municipalidad.

SUGERENCIAS

1. Se aconseja a la administración de esta institución que incremente su actual labor de gestión del servicio que el personal presta a sus servidores mediante programas de formación continua, mejoras en el entorno del municipio, mayor facilidad de acceso a los servicios públicos, etc. Esto debido a que el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios están positivamente correlacionados.
2. Se anima a los empleados públicos a priorizar la innovación en su desempeño laboral para satisfacer mejor las necesidades de sus consumidores y mejorar la felicidad de los usuarios.
3. Existe una correlación positiva entre la satisfacción de los empleados y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Tomayquichua, porque un empleado que está contento con la marcha de su trabajo se concentra en atender las necesidades de los usuarios, asegurando que sus necesidades sean atendidas rápidamente y que los problemas sean resueltos.
4. En la municipalidad distrital de Tomayquichua existe una correlación positiva entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios porque, como es sabido, una tarea cumplida con eficacia siempre redundará en la satisfacción de sus beneficiarios directos debido a la confianza que genera la consideración cuidadosa de sus necesidades.
5. En la municipalidad distrital de Tomayquichua, existe una correlación positiva entre el crecimiento del empleo y la satisfacción de los usuarios, pues es sabido que los funcionarios experimentados pueden anticiparse

a ciertas acciones para atender rápidamente las necesidades específicas de los usuarios, dejándolos plenamente satisfechos.

6. En la municipalidad distrital de Tomayquichua, existe una correlación positiva entre la productividad y la satisfacción de los usuarios. Esto se debe a que cuando los servidores públicos son más productivos en su trabajo, sus clientes están más satisfechos con las particularidades del servicio público que reciben en la atención de sus necesidades.
7. Existe una correlación positiva entre la calidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Tomayquichua, debido a que la calidad en el desempeño de los servidores públicos es un requisito indispensable para brindar la atención adecuada a las diversas demandas que se derivan de sus necesidades en los asuntos que competen a la municipalidad.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, N. (Diciembre 29, 2018). Desempeño laboral. Cuida tu dinero.

Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

Anónimo. (2008). Desempeño laboral. ENCURED. Recuperado de:

https://www.ecured.cu/Desempeño_laboral

Anónimo. (2019). Desarrollo de la implementación. Capítulo II.

Recuperado de:

<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Anónimo. (Noviembre 08, 2018). Satisfacción del cliente: definición,

historia, retos y estrategia. Efficcy. Recuperado de:

<https://www.efficcy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>

Anónimo. (Octubre 05, 2017). Propuesta para evaluar el desempeño

laboral. O control. Recuperado de:

<https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

Apple. (2008). Apple es la marca con mayor grado de satisfacción para

sus clientes. Applesfera. Recuperado de:

<https://www.applesfera.com/apple/apple-es-la-marca-con-mayor-grado-de-satisfaccion-para-sus-clientes>

Armada Ros, D. E. (2015). La satisfacción del usuario como indicador de

calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y

evolución. (Tesis doctoral). Universidad De Murcia. España.

Recuperado de:

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>

BONILLA MIRADO, E. M. (2017). “La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017”. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco. Recuperado de: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/T047-47901469_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Crosby, Philip B.; “La organización permanece exitosa”; Editorial McGraw-Hill; México, 1988.

DÍAZ GUEVARA, M. (2014). “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital tito villar cabeza- bambamarca- 2014”. (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, Chota. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gobierno Regional Huánuco. (2019). Provincias y Distritos del Departamento de Huánuco. GOREHCO. Recuperado de: <http://www.editorialox.com/huanuco.htm>

Gutiérrez, R. (Febrero 23, 2018). Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado. Factorial. Recuperado de: <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>

Hipermercados Tottus. (2006). Tottus. Recuperado de: <https://www.tottus.com.pe/tottus/>

HUAMÁN ESTACIO, E. K. (2017). "Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017". (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco. Recuperado de: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047_45203302T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iturralde Torres, J. I. (2011). "La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de ambato en el año 2010". (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Kotler, F. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice- Hall.

MODESTO ANDRES, D. Y. (2017). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco. 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20MODESTO%20ANDRES%20DISNE%20LA%20YANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

NOLAZCO BRAVO, L. M. (2017). El Desempeño Laboral Y La Calidad De Servicio De Qali Warma En Huánuco, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco. Recuperado de:

<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1645/PGP%2000055%20N77.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Normas APA, sexta edición. (2017). Normas APA. Sexta edición,
Recuperado de:

<https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edición.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>

Pontificia Universidad Católica del Perú. (2008). Página principal de la universidad. PUCP. Recuperado de: <https://www.pucp.edu.pe/>

QUISPE PÉREZ, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pecetto andahuaylas – 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=77F916325E773A86378ABC170D11DDB6?sequence=1

ROJAS CANCHAN, I. P. (2018). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Dirección Territorial De Policía De

Huancayo 2018. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3995/1/rojas_cip.pdf

Ros Gálvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. (Tesis doctoral). Universidad Católica San Antonio. España. Recuperado de: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solano Reátegui, S. (2017). "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1

SUM MAZARIEGOS, M. I. (2015). "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)". (Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Sy Corvo, H. (2018). Desempeño laboral: características y ejemplos. Lider.com. recuperado de: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

VELA LÓPEZ, S. T. (2016). "Clima Organizacional Y Satisfacción Del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015". (Tesis doctoral). Universidad de Huánuco. Huánuco. Recuperado de: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/194/T_047_22414911_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Zans Castellón, A. J. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

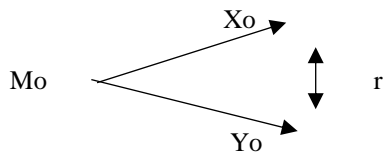
Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: "Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019"

BACHILLER: ARANDA TOLENTINO, Yamila

ID	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
GENERAL	¿Cómo se relacionan el desempeño de los servidores públicos con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?	Determinar la relación entre el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	El desempeño de los servidores públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	DEPENDIENTE La satisfacción del cliente	Satisfecho	Cumplimiento de las expectativas del usuario. Rapidez al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público.
ESPECÍFICOS	PE1. ¿Qué relación existe entre la innovación y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?	OE1: Conocer la relación entre la innovación y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	Hi1: La innovación se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.		Insatisfecho	Incumplimiento de las expectativas del usuario. Lentitud al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público.
	PE2. ¿Qué relación existe entre la satisfacción y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?	OE2. Conocer la relación entre la satisfacción y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	Hi2: La satisfacción se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	INDEPENDIENTE Desempeño de los servidores públicos	La innovación	El cumplimiento de los objetivos.
	PE3. ¿Qué relación existe entre la eficiencia y la satisfacción de los	OE3. Conocer la relación entre la eficiencia y la	Hi3: La eficiencia se relaciona positivamente con la		La satisfacción	Ventaja competitiva.

	usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?	satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.			
	PE4. ¿Qué relación existe entre el crecimiento laboral y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?	OE4. Conocer la relación entre el crecimiento laboral y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	Hi4. El crecimiento laboral se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.		La eficiencia	Identificación con la institución.
	PE5. ¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?	OE5. Conocer la relación entre la productividad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	Hi5. La productividad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.		El crecimiento laboral	Correcto empleo de los recursos.
	PE6. ¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019?	OE6. Conocer la relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.	Hi6. La calidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019.		La productividad	Cumplimiento de metas en su vida laboral.
					La calidad	Servicio que cuente con las características que satisfagan al usuario.

NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN/MUESTRA	DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
NIVEL: Descriptivo/Correlacional	POBLACIÓN: Para la población de la presente investigación se considera a las municipalidades distritales dentro de un total de 11 provincias que tiene el departamento de Huánuco	El diseño fija los parámetros dentro de los que se enmarcará esta investigación pues en él se fijará la forma de desarrollo para obtener la información de la investigación. El diseño que se desarrollará en la presente investigación será el No Experimental, con su variante el Transaccional o transversal. El diseño No Experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Su propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p style="margin: 0;">Mo → Xo</p> <p style="margin: 0;">Mo → Yo</p> <p style="margin: 0;">Xo ↔ Yo (r)</p> </div>	TÉCNICA 1: La observación. INSTRUMENTO: Lista de cotejos. TÉCNICA 2: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario.
TIPOS: POR SU PROFUNDIDAD: Descriptiva/Correlacional. POR SU ALCANCE: Sincrónica. POR SU AMPLITUD: Micro administrativa. POR SU FUENTE: Mixta. POR SU NATURALEZA: De tipo encuesta. POR SU MARCO: De campo. POR EL TIPO DE ESTUDIO: Es de observación. EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: Es institucional.	MUESTRA: La muestra a estudiar en esta investigación se determinó por un muestreo no probabilístico, caracterizado porque la muestra fue elegida por conveniencia de la investigadora y para asegurar que el tamaño de la misma cuente con un grupo bien estructurado que contenga todas las características genéricas de la población, siendo la municipalidad distrital de Tomayquichua la institución elegida. Entre el alcalde, regidor y el personal de la municipalidad se estudiará a 35 personas y, 35 usuarios del servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua, quienes forman parte de la muestra de esta investigación; haciendo un total de 70 personas.		

8. ¿El desempeño laboral de los servidores públicos es rápido al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?

SI ()

NO ()

9. ¿El desempeño laboral de los servidores públicos incumple parcialmente con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?

SI ()

NO ()

10. ¿El desempeño laboral de los servidores públicos es parcialmente lento al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?

SI ()

NO ()

Gracias por su tiempo

8. ¿Su desempeño laboral es rápido al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?

SI ()

NO ()

9. ¿Su desempeño laboral incumple parcialmente con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?

SI ()

NO ()

10. ¿Su desempeño laboral es parcialmente lento al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?

SI ()

NO ()

Gracias por su tiempo



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



LISTA DE COTEJO

Institución : Municipalidad distrital de Tomayquichua
 Área/Dependencia : Toda la institución
 Observador : Aranda Tolentino, Yamila
 Fecha : Huánuco, todo el mes de noviembre de 2019.

N°	Enunciado	Resultados	
		SÍ	NO
1	¿Cree usted que el desempeño laboral de los servidores públicos cumple con los objetivos de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO
2	¿El desempeño laboral de los servidores públicos representa una ventaja competitiva para la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO
3	¿El desempeño laboral de los servidores públicos muestra identificación con la institución en la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO
4	¿El desempeño laboral de los servidores públicos representa el correcto empleo de los recursos por parte del alcalde de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO
5	¿El desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad de Tomayquichua muestra el cumplimiento de metas en su vida laboral?	SÍ	NO
6	¿El desempeño laboral de los servidores públicos ofrece un servicio que cuente con las características que satisfagan a los usuarios de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO
7	¿El desempeño laboral de los servidores públicos cumple con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO

8	¿El desempeño laboral de los servidores públicos es rápido al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO
9	¿El desempeño laboral de los servidores públicos incumple parcialmente con las expectativas del usuario de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO
10	¿El desempeño laboral de los servidores públicos es parcialmente lento al desarrollar las actividades que constituyen el servicio público de la municipalidad distrital de Tomayquichua?	SÍ	NO

Anexo 03: Formato de validación de los instrumentos por expertos

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Oficio N° 001-2019-UNHEVAL

Señor : Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila

Asunto : Validación de instrumentos por juicio de expertos.

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que vengo instrumentalizando mi investigación científica titulada: **"Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019"**, trabajo que me permitirá obtener la licenciatura en administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que me permito solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su experiencia como docente de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto sobre los instrumentos que me permitirán el recojo de datos durante el trabajo de campo; para tal efecto adjunto a la presente lo siguiente:

- Ficha de validación de instrumentos.
- Instrumentos a validar.
- Matriz de consistencia.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

Aranda Tolentino, Yamila
ALUMNA INVESTIGADORA



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N° 571-2019-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 05 de noviembre de 2019

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) folios, más dos (2) ejemplares del proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución de Decano N° 504-2019-UNHEVAL/FCAT, de fecha 12.SET.2019, se designó al profesor **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS** como Docente Asesor de Tesis Individual de la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con **RESOLUCIÓN DE DECANO N° 535-2019-UNHEVAL/FCAT**, de 14.OCT.2019, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitulado, "**Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019**", presentado por la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores: **Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Metodólogo** y el **Mg. Jorge Luis JESÚS AQUINO, Especialista**;

Que con **INFORME N° 001-2019-FCA** y **T/EPCA/RLD-RAVE**, recepcionado el 04.NOV.2019, **Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Metodólogo** y con **INFORME N° 001-2019-FCAyT/EPCA/RLD-JJA**, 04.NOV.2019, el **Mg. Jorge Luis JESÚS AQUINO, Especialista**, en condiciones de miembros del Jurado Ad Hoc, habiendo revisado el proyecto de tesis Colectiva intitulada, "**Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019**", presentado por la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; emiten informe con opinión **FAVORABLE** y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL;

Que en concordancia al Art. 15° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, el 03.AGO.2017, que expone: "**Con el informe favorable de la Comisión Revisora Ad hoc el Decano emitirá la Resolución aprobando el Proyecto de Tesis (Ver Anexo N° 01). En el libro de Proyectos de Tesis de la Facultad, se registrará el Título del Proyecto de Tesis, el nombre del autor y del asesor, el número de la resolución y las observaciones. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en el Instituto de Investigación de la Facultad...**". Asimismo, el Art. 16° señala: "**Las facultades establecerán en su Reglamento Interno de Grados y Títulos el plazo mínimo para que el alumno proceda a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis**"; y;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHJEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10.JUL.2018; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección **Dr. David Julio Martel Zevallos** como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Individual intitulado, "**Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019**", presentado por la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. **Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.**
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a las interesadas y a quienes correspondan.



Regístrese, comuníquese, archívese.

Dr. David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

UIFCAT (1)/ Asesora de Tesis (1)/Interesada (1)/Archivo



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 504-2019-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 12 de setiembre de 2019.

Vistos los documentos que se adjuntan en cuatro (04) folios;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud en FUT N° 0499092, de fecha 07.SET.2019, la alumna, **YAMILA ARANDA TOLENTINO** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, solicita designación de Asesor de Tesis Individual y propone al profesor, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, quien firma en el documento aceptando tal propuesta;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL se aprobó las líneas de investigación alineadas a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU;

Que en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, el 03.AGO.2017, en el Capítulo IV De la Modalidad de Tesis, en el Art. 14° señala: **"El alumno que va a obtener el Título Profesional por esta modalidad, debe presentar en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis.... solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis, con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión Revisora Ad-Hoc integrado por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático. Asimismo, en el Capítulo V Del Asesor de Tesis, en el Artículo 27° señala "El profesor Asesor de Tesis deberá ser profesor ordinario y tener experiencia en el tema de investigación..."**;

Que en el precitado Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, en la Primera Disposición Final, señala: **"Los aspectos no previstos en el presente Reglamento, serán resueltos por el Decano de la Facultad, en el marco de sus atribuciones señaladas en el presente Reglamento, en el Estatuto de la UNHEVAL y en la Ley Universitaria N° 30220 y otros dispositivos, en su defecto serán resueltos por el Vicerrector Académico y, según fuera el caso, por el Consejo Universitario"**;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10.JUL.2018; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al profesor, **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, como Asesor de Tesis Individual de la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** a la tesista y al docente asesor que los trabajos de tesis estén debidamente alineados de acuerdo a las líneas de investigación de la UNHEVAL y de la Carrera Profesional, asimismo a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU.
- 3° **DISPONER** al docente Asesor de tesis designado para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de Tesis Colectiva de los alumnos precedentes.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesadas y quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

UIFCAT/Asesor de Tesis(1)/Interesada(1)/Archivo.



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0027-II-2020-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 30 de setiembre de 2020

Visto los documentos que se acompañan en dos (04) archivos adjuntos más el Informe de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución;

Que con Resolución de Decano N° 504-2019-UNHEVAL/FCAT, de fecha 12.SET.2019, se designó al profesor **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS** como Docente Asesor de Tesis Individual de la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con **RESOLUCIÓN DE DECANO N° 535-2019-UNHEVAL/FCAT**, de 14.OCT.2019, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitulado, "**DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019**", presentado por la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores: **Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Metodólogo y el Mg. Jorge Luis JESÚS AQUINO, Especialista;**

Que con Resolución de Decano N° 571-2019-UNHEVAL/FCAT de 05.NOV.2019, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual y su estructura de desarrollo titulada, "**DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019**", presentada por la tesista de pregrado, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con Resolución N°0024-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 21.ENE.2020, se **DESIGNÓ** a los miembros del Jurado para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Individual titulada: "**DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019**", presentado por la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores: **Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA, Presidente; Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Secretario; Mg. Jorge Luis JESÚS AQUINO, Vocal y Mg. Juan Carlos ROJAS MATOS, Accesitario. Asimismo, en el numeral 2° de la citada Resolución se DISPONE para** que en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado Revisor y Dictaminador, caso contrario serán reemplazados automáticamente;

Que, con solicitud en FUT N° 0461812, de fecha 21.AGO.2020, la Bachiller en Ciencias Administrativas, **Yamila ARANDA TOLENTINO**, solicita cambio de Jurado de Tesis, aduciendo que habiendo presentado el borrador de tesis en el mes de enero saliendo la Resolución con los jurados revisores el cual el **Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA** no presento el informe hasta la fecha, motivo por el cual solicita el cambio de Jurado de tesis, proponiendo que sea el accesitario quien ocupe el cargo de Secretario en la lista de los miembros del Jurado de Tesis asignado a su persona, recayendo en la persona del Mg. Juan Carlos Rojas Matos, y nombrando a la Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría, Accesitario;

Que, con INFORME N° 03-2020-UNHEVAL/FCAT/AOD recepcionado el 01.JUN.2020 del Dr. Juvenal Oliveros Dávila, **PRESIDENTE**; INFORME S/N -2020-D- /FCAT/ EPCA /UNHEVAL /JCRM recepcionado el 28.AGO.2020 del Mg. Juan Carlos Rojas Matos **SECRETARIO**; INFORME N°001-2020- UNHEVAL/FCAT/JJA recepcionado el 21.MAY.2020 del Mg. Jorge Luis Jesús Aquino, **VOCAL**. en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo de Tesis Individual titulado : "**DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES**



"Luz de la Universalización de la Salud"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019", presentado por la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo,

Que con solicitud vía correo electrónico dirigido a la Decana (e) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mérida Sara Rivero Lazo, la tesista, Bachiller **Yamila ARANDA TOLENTINO** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas** solicita se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de su Tesis Individual titulado **"DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019"**, toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el día **viernes 02 de octubre de 2020, a las 16:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL;

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2007-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, Artículo 24° que señala: **"El interesado presentará en el Formato Único de Trámite una solicitud dirigida al Decano pidiendo se fije hora, lugar y fecha para el acto de sustentación, adjuntando los documentos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento"**. Asimismo, el Artículo 25° señala: **"Una vez que los miembros del Jurado hubieran informado al Decano acerca de la suficiencia del trabajo de tesis, el Decano emitirá la resolución fijando día, hora y lugar para la sustentación y aprobación de la tesis en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad Valdezana en general y a la comunidad de la facultad en particular"**;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHJEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0012-2020-UNHEVAL DE 21.AGO.2020; que reconoce la elección de la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana encargada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

SE RESUELVE:

1° FIJAR hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación virtual utilizando la plataforma de videoconferencia CISCO, de la Tesis Individual titulado **"DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019"**, presentado por la alumna, **Yamila ARANDA TOLENTINO** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, para el día **viernes 02 de octubre de 2020, a las 16:00 horas** mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

2° RECOMENDAR a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del artículo 31° y 32° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL:

Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA	Presidente
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	Secretario
Mg. JORGE LUIS JESÚS AQUINO	Vocal
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA	Accesitario

3° DAR A CONOCER la presente Resolución a quienes correspondan y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese, archívese.



Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA (e)

Distribución:

Jurados de tesis (4)
Asesor de Tesis (1)
Interesados (1)



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los dos días. del mes de octubre del año 2020, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m434093b0bd91cf68101c0b64c2916eae> a horas cuatro de la tarde, y. en mérito a la Resolución de N°027-II-2020-UNHEVAL/FCAT., de fecha 30.SET.2020, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis Individual,, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Colectiva titulado , "DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019", presentado por la tesisista, , Yamila ARANDA TOLENTINO, de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesor de Tesis el profesor Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS, designado con Resolución de Decano N° 504-2019-UNHEVAL/FCAT, de fecha 12.SET.2019 Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con Resolución N°0024-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 21.ENE.2020:

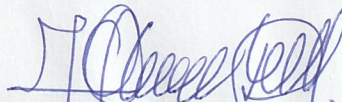
Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA	Presidente
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	Secretario
Mg. JORGE LUIS JESÚS AQUINO	Vocal
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA	Accesitario

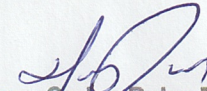
Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

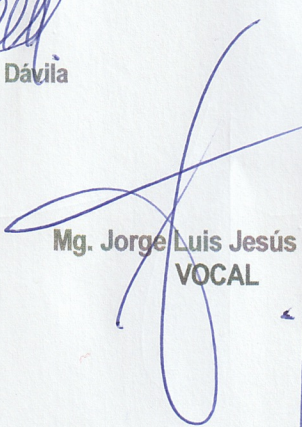
TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
Yamila ARANDA TOLENTINO	15	15	15	15	Quince

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas...17:50..., en fe de lo cual firmamos.


 Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila
PRESIDENTE


 Mg. Juan Carlos Rojas Matos
SECRETARIO


 Mg. Jorge Luis Jesús Aquino
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD
N°024-2023-FCAT-UNHEVAL-DUI

De acuerdo con el Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 03412-2022 UNHEVAL de fecha 24 de octubre de 2022 y en atención a la 4ta. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 35%.

El Director de la Unidad de Investigación de la de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo -UNHEVAL, hace **CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **6%** con ID de trabajo - oid:27980:233848523 encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

“Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019”

Tesista

Bach. Aranda Tolentino, Yamila

Asesor

Dr. David Julio Martel Zevallos

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 17 de mayo de 2023.



Dr. Reiter Lozano Dávila
Director de la Unidad de Investigación de la
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo –
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

"Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Tomayquichua, 2019"

AUTOR

Aranda Tolentino, Yamila

RECUENTO DE PALABRAS

18710 Words

RECUENTO DE CARACTERES

101758 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

116 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.0MB

FECHA DE ENTREGA

May 17, 2023 9:55 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 17, 2023 9:57 AM GMT-5

● 6% de similitud general


El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)




Dr. Reiter Lozano Dávila
Director de la Unidad de Investigación
FCAT – UNHEVAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Posgrado:	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	
Título que otorga	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	ARANDA TOLENTINO, YAMILA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	930768380
Nro. de Documento:	44438063				Correo Electrónico:	yamilaarandatolentino34@gmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Apellidos y Nombres:	MARTEL ZEVALLOS, JULIO DAVID					ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0001-9081-4654			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22421436		

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	OLIVEROS DÁVILA, JUVENAL AUBERTO
Secretario:	ROJAS MATOS, JUAN CARLOS
Vocal:	JESÚS AQUINO, JORGE LUIS
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	RASMUZZEN SANTAMARÍA, ROCÍO VERÓNICA

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
“DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TOMAYQUICHUA, 2019”
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.



6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2020			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)						
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una “X” en el recuadro del costado según corresponda):				SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	ARANDA TOLENTINO, YAMILA		Huella Digital
DNI:	44438063		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 29 DE MAYO DE 2023			