

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio de los
trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores: Bach. Jhonatan Jhovani MARTEL MELGAREJO

Bach. Lady Pamela SUCARI GONZALES

Asesor: Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco - Perú – 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en
la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luís GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
MIEMBRO

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

DEDICATORIA

Agradecer a Dios, por darme la vida y oportunidad de tener una familia que me inculcó valores y que me servirán por el resto de mi vida, por tanto, esta investigación está dedicada a mis padres, fuente de apoyo permanente y comprensión, a mis hermanos y todos mis familiares que inclusive con su apoyo moral, me condujeron a ser una persona de bien, con principios y con sueños que aún me faltan cumplir en el tiempo.

A mis padres por su invaluable dedicación e incesante soporte en mi formación que hoy veo cristalizar en un peldaño más, por tanto, a ellos dedico esta investigación, que me convierte en un profesional y que pondré todo mi esfuerzo en servir desde el lugar o puesto en que me encuentre, y prometo seguir superándome constantemente, asimismo a mis familiares en general por su interés por ser algo en la vida, y por supuesto al divino creador, pues sin Él, no hay nada.

RECONOCIMIENTO

A nuestra alma mater, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y a nuestra Facultad de Ciencias Empresariales, que fue el lugar donde nos forjamos durante cinco años, lo que hoy con tantas ansias estamos cumpliendo, a todos nuestros docentes, quienes nos inculcaron sus sabias enseñanzas, sus experiencias, y todo cuanto significó en el proceso de enseñanza aprendizaje, al personal administrativo, quienes supieron informarnos el manejo administrativo en la Universidad y Facultad, a todos ellos nuestra eterna gratitud, por coadyuvar a lo que hoy somos.

Nuestra especial consideración a los trabajadores del Municipio de Yanacancha Pasco, por apoyarnos a culminar esta investigación, y así hacer realidad este trabajo que esperamos les sirva también a ellos.

Lady Pamela – Jhonatan Jhovani

RESUMEN

En la presente tesis el objetivo de la investigación fue conocer la relación entre la gestión del rendimiento laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018. Para el efecto se desarrolló la metodología investigación de carácter básico que corresponde al nivel descriptivo correlacional, con un método deductivo, con el diseño no experimental, la muestra comprendió 103 trabajadores del municipio, se utilizó el instrumento escala de Likert para cada una de las variables. **Resultados:** Con una probabilidad de error de 1,2758% existe asociación entre el rendimiento laboral y la calidad de servicios, Con una probabilidad de error de 0,9756% existe asociación entre el compromiso laboral y la calidad de servicios, Con una probabilidad de error de 0,457% existe asociación entre la motivación laboral y la calidad de servicios, y con una probabilidad de error de 0,95247% existe asociación entre la capacitación laboral y la calidad de servicios **Conclusiones:** la gestión del rendimiento laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yanacancha – 2018.

Palabras clave: gestión del rendimiento laboral, calidad de servicio.

SUMMARY

In this thesis the objective of the research was to know the relationship between the management of work performance and the quality of service of the workers of the District Municipality of Yanacancha - 2018. For this purpose, the basic research methodology was developed that corresponds to the level of the correlational descriptive level, with a deductive method, with the non-experimental design, the sample comprised 103 workers of the municipality, the Likert scale instrument was used for each of the variables. Results: With an error probability of 1,2758% there is an association between work performance and the quality of services, With an error probability of 0.9756% there is an association between work commitment and quality of services, With a probability of error of 0.457% there is an association between work motivation and quality of services, and with a probability of error of 0.95247% there is an association between job training and quality of services Conclusions: the management of work performance is significantly related to the Quality of service of the workers of the district municipality of Yanacancha – 2018

Keywords: work performance management, quality of service.

INTRODUCCIÓN

Con especial agrado nos es grato poner a consideración del honorable jurado el trabajo de investigación **“LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - 2018”**. La investigación busca explicar la relación entre la gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio de los trabajadores del municipio en mención. Teniendo en consideración que la gestión del rendimiento laboral trae como consecuencia la mejora en la calidad de servicio de quienes prestan servicio a los usuarios y ciudadanía en general.

Para llegar a los resultados, hemos seguido la secuencia estructurada de la investigación, desarrollando en cuatro capítulos, la misma que detallamos a continuación:

Capítulo I, Problema de Investigación, se ha realizado la identificación y determinación del problema; se delimitó la investigación; se formuló el problema general y los objetivos; estableciendo la justificación y las limitaciones.

Capítulo II, Marco Teórico, se investigó a través de la búsqueda de los antecedentes del estudio, elaboramos las bases teóricas – científicas; definimos los términos básicos; formulamos las hipótesis; así mismo se identifica las variables y se establece la definición operacional.

Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, aquí nos referimos al tipo, método, diseño de la investigación; identificando la población y muestra; también las técnicas e instrumentos de recolección y procesamientos de datos.

Capítulo IV, Resultados y Discusión, presentamos la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados; la prueba de hipótesis. Finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

Los autores

ÍNDICE

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
SUMMARY	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1. PROBLEMA GENERAL.....	4
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	4
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	5
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	5
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	7
2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS	15
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	38
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	41
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	41
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.	41
2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.	42
2.6 DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES.....	42
CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	43

3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.6	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	45
3.7.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	45
3.8.	ORIENTACIÓN ÉTICA	45
CAPÍTULO IV		46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		46
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	46
4.2.	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	76
CONCLUSIONES		
RECOMENDACIONES		
BIBLIOGRAFIA		
ANEXOS		

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Las municipalidades en sus tres dimensiones (provincial, distrital y de centros poblados) son instancias Descentralizadas correspondientes a los niveles de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular poseen autonomía municipal, que consiste en la capacidad de gestión independiente dentro de los asuntos atribuidos como propios de la Municipalidad, es decir, autonomía Municipal es la capacidad de decidir y ordenar (autonormarse), dentro de sus funciones y competencias exclusivas que no pueden ser ejercidas por ninguna otra institución. La Municipalidad es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.

El Municipio es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La población, el territorio y la organización local. El Concejo Municipal Constituye un órgano de gobierno municipal que cumple las funciones normativas y de fiscalización, integrado por el alcalde y los regidores.

El marco legal municipalista concentra diversas atribuciones en el alcalde otorgándole un poder muy fuerte frente al Concejo Municipal. Entre otros aspectos, le otorga mayoría a su agrupación política al margen del porcentaje de votos obtenidos durante el proceso electoral, así como la facultad de presidir el concejo Municipal y tener voto dirimente.

Sin embargo, es necesario recordar que el alcalde, si bien tiene un conjunto de atribuciones establecidas en las leyes, es en lo fundamental un mandatario de los(as) ciudadanos(as) del municipio, es decir, es su primer servidor público, en ese sentido, tiene la obligación representar los intereses de la población, defendiendo y protegiendo sus derechos, en una relación armónica eficiente y transparente.

En este contexto, la Municipalidad Distrital de Yanacancha y en atención a la normatividad vigente, tiene un tipo de administración descentralizada de carácter local cuya finalidad primordial es la de brindar servicios de bienestar a las familias del distrito, y para ello debe administrar los servicios públicos de su responsabilidad tales como la planificación del desarrollo urbano, rural y ejecución de obras de infraestructura local para satisfacer las crecientes necesidades de la población. El desarrollo de estas funciones requiere de financiamiento, es por ello conveniente revisar la normatividad sobre Rentas Municipales vigentes, para medir el grado de capacidad de gastos y

posibilidades de buscar otras fuentes de financiamiento, como es el endeudamiento o las donaciones.

Todas las funciones deben y son cumplidas obligatoriamente por personas, que vienen a ser el personal a cargo de la municipalidad Distrital, y que para el logro adecuado de la gestión, debe estar enmarcado en lo que corresponde al sistema administrativo de recursos humanos, el mismo que establece, desarrolla y ejecuta la política del Estado respecto del servicio civil; y, comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. Se debe tener en cuenta que el servicio civil es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado, que debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas al servicio del Estado.

En tal sentido la problemática de los recursos humanos en la administración pública por lo general y el de la Municipalidad Distrital de Yanacancha en particular, entre otros aspectos es lo referido a la gestión del rendimiento y como consecuencia de ello el desempeño laboral, por lo que es sugerencia la necesidad de optar por una política institucional para normar el rendimiento del personal pues con ellos se logrará la gestión de éxito o fracaso de los cometidos de la Municipalidad, y ello se verá reflejado en la satisfacción o insatisfacción de la población yanacanchina.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene por objetivo conocer la Influencia de la gestión del rendimiento, en relación a la calidad de los servicios, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Delimitación espacial

El trabajo se realizó en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco.

Delimitación temporal

El trabajo de investigación se realizó en el período de agosto a octubre del 2018.

Delimitación social

El trabajo de investigación tiene como universo social a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión del rendimiento laboral influye en la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿Cuál es el nivel del compromiso laboral con la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de la motivación laboral para con la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018?
- c. ¿Cuál es el nivel de capacitación laboral para generar calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar si la gestión del rendimiento, influye en la calidad del servicio, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar el nivel de compromiso laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018”.
- b. Determinar el nivel de motivación laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.
- c. Determinar el nivel de capacitación laboral para generar calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

El trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

1. Es un trabajo de investigación que determina el nivel de aplicación del rendimiento laboral que coadyuve en la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.
2. El trabajo de investigación que sirve como parte importante y complementario para el inicio de otros trabajos de mayor profundidad para mejorar el nivel de gestión rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En toda investigación existen múltiples limitaciones, como económicas, sociales y de índole bibliográfica; pero estas limitaciones fueron superadas con esfuerzo y constancia durante el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Se ha realizado visitas a las diferentes bibliotecas que existen a disposición y se ha encontrado trabajos idénticos o aplicados a otras instituciones, por ello creemos que el trabajo de investigación servirá de referencia para otros trabajos y además, como fuente de información para conocer la gestión del rendimiento laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Por tanto, detallamos algunos de ellos:

JAEN D. María (2010) “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales” Madrid, España.

En el caso de Motivación-rendimiento, podríamos afirmar que nuestra predicción se cumple en un cierto grado, ya que encontramos una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de Ejecución de 3

de los motivos evaluados: Reconocimiento Social, Autoestima y Autodesarrollo, aunque los valores de dichas relaciones sean muy bajos.

En el caso de personalidad-rendimiento, el resultado parece ir en línea con otras investigaciones que afirman que el factor de personalidad Estabilidad Emocional es buen predictor del rendimiento global (Cook, Young, Taylor y Bedford, 2000). También se le ha venido considerando buen predictor para el trabajo en equipo o puestos de trabajo que requieren interacción social, como es el caso del puesto que nos ocupa y así se ha confirmado en la presente investigación. En lo que a personalidad se refiere, algunas investigaciones obtienen resultados opuestos, dependiendo del tipo de puesto estudiado. Así, por ejemplo, Barrick et al. (2002), afirman que la Extraversión correlaciona de forma positiva y significativa con el éxito en puestos de dirección y ventas, mientras que en un estudio anterior realizado también con vigilantes de seguridad mexicanos (Jaén, 2006), tener elevadas puntuaciones en Energía (lo que caracteriza al trabajador por ser muy dinámico y dominante) se relaciona negativamente con el rendimiento. Esto parece tener sentido para un puesto de trabajo que podríamos denominar "Pasivo" y que no tiene bajo su responsabilidad a otras personas, como es el del vigilante.

HUARACA M.Y. ORE M.R. (2016) "El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión - Huancavelica 2015". Huancavelica. En esta investigación desarrollada en la parte de la sierra central del país, las autoras llegan a las siguientes conclusiones:

La evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la

Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión acciones es bajo en un 22,2%, medio en un 7,4% de casos y alto en un 70,4% de casos.

Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión acciones se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=90\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión organización es bajo en un 29,6%, medio en un 51,9% de casos y alto en un 18,5% de casos.

Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión organización se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=65\%$ que se tipifica como media que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión organización es bajo en un 29,6%, medio en un 51,9% de casos y alto en un 18,5% de casos.

Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión resultados se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=83\%$ que se tipifica como fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva y

significativa. El desempeño laboral en su dimensión resultados es bajo en un 18,5%, medio en un 40,7% de casos y alto en un 40,7% de casos.

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

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

HIDRUGO, J.L. y PUCCE D.F. (2016) “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel” Piura. En dicha investigación los autores luego de un exhaustivo análisis arriban a una serie de conclusiones que es menester precisar.

Si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es perfecto positivo (+1) Según los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, podemos concluir que el nivel de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable. Según los resultados obtenidos se concluye que el trabajo en equipo y

el compromiso son los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios. Basándonos en los resultados extraídos de la guía de entrevista aplicada al Gerente Administrativo, CPC José Castillo Villegas, se concluye que el método de evaluación de desempeño más adecuado es la Evaluación de 360°. Al describir los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, se concluye que existe relación entre el rendimiento y desempeño laboral, debido a que para los colaboradores el desempeño es aceptable; sin embargo, este debe complementarse con un método de evaluación de rendimiento que cubra las expectativas del gerente y a la vez refuerce los factores que perjudica el desempeño.

VIGO, V. D. (2018) “El Desempeño laboral y la calidad de servicio en la Empresa Gerimed S.A.C- Surco – 2018” Lima. Esta investigación es desarrollada en una empresa privada, y luego de su desarrollo la autora llega a las siguientes conclusiones:

Se concluye como resultado que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 24 clientes que representan el 41,38% de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 16 clientes que representan el 27,59% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto.

Se concluye como resultado que 17 clientes que corresponden al 29,31% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión productividad, por otro lado, 28 clientes representados por el 48,28% de la población perciben tener un nivel medio en la productividad y finalmente 13 clientes que

representan el 22,41% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la productividad de la empresa.

Se concluye como resultado que 19 clientes que corresponden al 32,76% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión conocimientos, de la misma manera 25 clientes representados por el 43,10% de la población en estudio presenta un nivel medio en los conocimientos y finalmente 14 clientes que representan el 24,14% de la población señalan tener un nivel alto en los conocimientos.

Se concluye como resultado que 15 clientes que corresponden al 25,86% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión comportamiento, de la misma manera 28 clientes representados por el 48,28% de la población en estudio presenta un nivel medio en comportamiento y finalmente 15 clientes que representan el 25,86% de la población señalan tener un nivel alto respecto al comportamiento.

Se concluye como resultado que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la calidad de servicio de la empresa, de la misma manera 25 clientes representados por el 43,10% de la población en estudio evidencian contar un nivel medio de calidad de servicio y finalmente 15 clientes que representan el 25,86% de la población consideran tener un nivel alto de calidad de servicio.

Se concluye como resultado que existe una correlación positiva considerable entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,780, el cual se interpreta, que a mayor desempeño laboral será mejor la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

Se concluye como resultado que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión productividad y la variable calidad de servicio según el estadístico de correlación RHO de Spearman al 0,700, el cual se interpreta que a mejor productividad laboral mayor será la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

VALENTIN R. Hugo. (2017) “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de La Red de Salud Huaylas Sur, 2016”. Ancash. En esta investigación el autor precisa sus conclusiones siguientes:

El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa ($r = 0.8154$, $p = 0.000$), determinando que el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular, y el desarrollo del desempeño laboral también es regular.

El nivel de influencia del proceso de incorporación en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto, altamente significativa ($p = 0.000$), donde el 42.86% de los encuestados considera que el proceso de incorporación es de nivel regular y el desarrollo del desempeño laboral es también regular.

El nivel de influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto, y altamente significativa ($p = 0.000$), donde el 44.10% de los encuestados considera que la capacitación del personal es regular y el desarrollo del desempeño también es regular.

El nivel de influencia de la evaluación en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto y altamente significativa ($p=0.000$), donde el 45.34% de la evaluación del desempeño es regular y el desarrollo del desempeño también es regular.

El nivel de influencia de los incentivos en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto y altamente significativa ($p=0.000$), determinando que, el 44.72% de los encuestados considera que el incentivo es de nivel bajo y el desarrollo del desempeño laboral también es bajo.

CHUMPITAZ I. J.L. (2017) “Evaluación del Desempeño Laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017” Lima. En la presente investigación las conclusiones al que arriba la autora se precisa del siguiente modo:

El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa ($r = 0.8154$, $p = 0.000$), determinando que el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular, y el desarrollo del desempeño laboral también es regular.

El nivel de influencia del proceso de incorporación en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto, altamente significativa ($p = 0.000$), donde el 42.86% de los encuestados considera que el proceso de incorporación es de nivel regular y el desarrollo del desempeño laboral es también regular.

El nivel de influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto, y altamente

significativa ($p= 0.000$), donde el 44.10% de los encuestados considera que la capacitación del personal es regular y el desarrollo del desempeño también es regular.

El nivel de influencia de la evaluación en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto y altamente significativa ($p=0.000$), donde el 45.34% de la evaluación del desempeño es regular y el desarrollo del desempeño también es regular.

El nivel de influencia de los incentivos en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto y altamente significativa ($p=0.000$), determinando que, el 44.72% de los encuestados considera que el incentivo es de nivel bajo y el desarrollo del desempeño laboral también es bajo.

2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS

2.2.1 Rendimiento Laboral

Según la Real Academia Española, el **rendimiento laboral o productividad** es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

Relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así cuanto menor sea el tiempo que lleve a obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

También se dice que es el indicador de eficiencia que relaciona la **cantidad de recursos** utilizados con la **cantidad de producción** obtenida

En el mundo empresarial, la productividad vendría por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en

cuenta que la variable más importante son las personas; es decir los Recursos Humanos que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.

Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentar dicho rendimiento laboral.

La evaluación del rendimiento en ocasiones, es insuficiente para considerar el mérito de un empleado. Cómo se gestiona la información, la actitud de colaboración que se adopta con los compañeros, el uso de la cortesía y amabilidad con los clientes, son difíciles de incorporar en una evaluación del rendimiento, pero se podrían evaluar con sistemas complementarios de evaluación del desempeño.

Para evaluar el rendimiento de un operario de fábrica bastaría con medir las piezas elaboradas, y el porcentaje de piezas defectuosas sobre el total de ese rendimiento. Para evaluar su desempeño se estimarían aspectos y comportamientos como su rapidez de trabajo, su habilidad, su ahorro de soldadura, (Werther y Davis, 1993).

2.2.1.1 Gestión del rendimiento:

El concepto de alto rendimiento es uno de los más destacados dentro del campo de los recursos humanos en los últimos años.

La *performance* se considera un concepto con múltiples facetas, donde la cantidad de trabajo producido es una de ellas, pero también la calidad del trabajo.

El alto rendimiento, se conforma con cantidad, pero también con calidad. Para medir dicha calidad se incorporan conceptos como excelencia, aportación de valor y expectativas de los clientes y en este sentido incorpora también el desempeño comprometido del empleado, ayudando a los compañeros, apoyando de manera activa a la organización, respetando las reglas, (Harris, 2000).

Aparecen en este punto tres determinantes clave en el alto rendimiento individual (Harris, 2000):

- ✓ Las competencias. Entendidas como los conocimientos, habilidades, experiencias y otras competencias necesarias para un rendimiento de éxito en el puesto de trabajo.
- ✓ La motivación a esforzarse para la obtención del rendimiento.
- ✓ Las restricciones del contexto que inciden en el rendimiento. Falta de herramientas o equipos adecuados, información deficiente,

Los problemas de rendimiento se abordan según las causas que los provocan. La gestión adecuada, requiere evaluar la situación en cada caso, para determinar cuál es el determinante clave sobre los problemas de rendimiento y tratar de intervenir en consecuencia:

- Si el problema de rendimiento tiene su origen en carencias en competencias, hay que abordarlo desde la capacitación.
- Si es un tema de motivación debería tratarse mediante incentivos.

- Si es un tema de condicionantes adversas, habría que actuar para eliminarlas o mitigarlas mediante actuaciones organizativas.

2.2.1.2 Factores que afectan el rendimiento laboral

Independientemente del modelo de rendimiento que consideremos, es innegable que hay factores que afectan a nuestro rendimiento laboral; y los factores de los que vamos a hablar aquí están relacionados con la organización en la que trabajemos, su cultura y sus condiciones.

- **La motivación:** En primer lugar, la motivación sin duda es uno de los factores claves que inciden en el desempeño laboral. Y sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que sabemos que hay también una motivación intrínseca que depende de cada uno de nosotros, lo cierto es que cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y razón de ser, probablemente te cueste mucho más ejecutarlo.
- **Clima laboral:** En segundo lugar, el clima organizacional es otro factor determinante en nuestro rendimiento. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente.
- **La comunicación:** Otro factor determinante para un buen rendimiento es la comunicación en el seno de la empresa. Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más.

- **Los horarios:** Los horarios también son un factor determinante. Afortunadamente desde hace algunos años aquella idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas organizaciones a plantearse este tema de los horarios e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente.
- **Factores Ambientales:** Factores ambientales o higiénicos. Desde que la prevención de riesgos laborales alcanzó la importancia que siempre debió tener, los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivo afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento.
- **Desarrollo profesional:** Desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Tienen que tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.
- **Herramientas necesarias:** No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento. Para poder ejecutar las tareas de nuestro trabajo debemos

disponer de todas las herramientas necesarias. La falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento.

2.2.1.3 Como aumentar el rendimiento laboral

Se ha demostrado que los empleados comprometidos y emocionalmente conectados con su organización tienen un mayor desempeño en su trabajo.

Y es que las empresas que aplican una cultura que promueve el bienestar laboral, la seguridad y la conexión humana tienen un equipo más comprometido y empoderado, lo que genera un mayor rendimiento laboral.

Según explican desde la compañía **Biwel, especializada en bienestar laboral**, las empresas deben tener como objetivo conseguir empleados comprometidos y, para ello, es necesario **crear una cultura de salud y rendimiento, impulsar mejoras medibles en productividad y cultivar más la colaboración entre equipos**. Quien fomente una cultura saludable priorizará la salud, mejorará el rendimiento de los empleados y les ayudará a ser más comprometidos.

El empoderamiento para la salud puede ser un **proceso social, cultural, psicológico o político** mediante el cual los individuos y los grupos sociales son capaces de expresar sus necesidades, plantear sus preocupaciones, diseñar estrategias de participación en la toma de decisiones y llevar a cabo acciones políticas, sociales y culturales para hacer frente a sus necesidades. Mediante este proceso, las personas perciben una **relación más estrecha entre sus metas y el modo de alcanzarlas** y una correspondencia entre sus esfuerzos y los resultados que obtienen.

“Las empresas que implementan este tipo de cultura promueven el empoderamiento en el trabajo, reducen el absentismo laboral y sufren

menos presentismo”, **afirma Estel Mallorquí, CEO de Biwel.** Por otro lado, el estrés también juega un papel fundamental en la empresa. Es una de las principales razones por la que los empleados no pueden conectar de forma emocional con su lugar de trabajo. “Si las empresas le dan demasiada prioridad a sus resultados en lugar de a su gente pueden terminar con un **equipo de trabajo estresado**, no comprometido, lo cual tendrá un **impacto negativo** en los resultados”, añade Mallorquí.

De la misma forma ocurre cuando en la compañía faltan valores y estrategias que fomenten el empoderamiento en el trabajo, como la falta de desarrollo personal (talentos, habilidades, formación), de confianza entre rangos, de responsabilidad y delegación, de participación y seguimiento de las tareas, de motivación y liderazgo o mala comunicación. Independientemente de la fuente, todas estas situaciones contribuyen a una desvinculación en el **lugar de trabajo**. De ahí que la empresa deba tener en cuenta y hacer un diagnóstico como parte de la **estrategia empresarial** de todos aquellos factores que pueden tener un impacto negativo en el compromiso de los empleados:

- ✓ **El estrés y la salud psicológica:** el mayor problema que afecta a un número creciente de personas, y sigue creciendo.
- ✓ **Asuntos personales:** la conciliación laboral-familiar, deuda, relaciones, abuso de sustancias.
- ✓ **Asuntos empresariales:** las funciones en el lugar de trabajo, relaciones de trabajo, confianza e incertidumbre.
- ✓ **Disminución de la salud física:** enfermedades crónicas, diagnósticos de enfermedad graves, el sedentarismo o la mala alimentación.

Está demostrado que las **empresas saludables** que mejor funcionan son aquellas que crean y trabajan en climas de **participación e igualdad**. Y mediante **programas de promoción de la salud**, el empoderamiento en el trabajo para la salud, hay que tener en cuenta que es un proceso mediante el cual las personas adquieren un mayor control sobre las decisiones y acciones que afectan a su salud.

La promoción de la salud abarca no solamente las acciones dirigidas a fortalecer las habilidades básicas para la vida y las capacidades de los individuos, sino también las acciones para influir en las condiciones sociales y económicas subyacentes y en los entornos físicos que influyen sobre la salud. Por este motivo, los programas más exitosos son aquellos que se ejecutan de forma continua, teniendo en cuenta los indicadores mediante el **análisis de datos de salud** y su impacto año a año.

2.3.1.4 Evaluación del rendimiento laboral

La evaluación del rendimiento de los trabajadores tiene como objetivo conocer de la manera más precisa posible cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente.

Estas evaluaciones se utilizan para tomar decisiones acerca de los aumentos de sueldo, promociones, ascensos, despidos, etc. También pueden utilizarse con fines de investigación, para saber hasta qué punto es efectivo un instrumento de evaluación del rendimiento o de selección de personal.

Una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona puede aportar información sobre sus deficiencias en conocimientos o habilidades. Al identificar dichas deficiencias, pueden corregirse mediante programas de entrenamiento apropiados. Así mismo, la evaluación del rendimiento puede

utilizarse también para conocer la efectividad de los programas de entrenamiento.

La evaluación de rendimiento aporta también a los trabajadores información acerca de su competencia y progreso en el trabajo. Este tipo de información es muy importante para mantener la motivación de los trabajadores. Estas evaluaciones pueden usarse también para sugerir a los empleados los cambios en comportamientos o actitudes que deberían hacer para mejorar su eficiencia laboral.

Por último, la mayoría de las personas piensan que si tienen un rendimiento superior al del resto de las personas, deberían ser recompensadas por ello. Las evaluaciones del rendimiento pueden usarse para establecer de un modo más cuidadoso y sistemático qué persona merece un ascenso, aumento de sueldo u otro tipo de privilegio por su trabajo.

Técnicas de evaluación del rendimiento

Los psicólogos industriales han desarrollado diversas técnicas para medir el rendimiento laboral. Estas técnicas son diferentes según el tipo de trabajo a evaluar. Pueden ser de dos tipos: objetivas y subjetivas. Aquellos trabajos en los que puede cuantificarse el rendimiento (por ejemplo, contado el número de ventas al mes), permiten el uso de técnicas objetivas, mientras que cuando se requiere una evaluación de la competencia, en profesionales o ejecutivos, por ejemplo, es necesario usar técnicas más subjetivas, pues no es posible cuantificar o medir ciertos resultados de un modo totalmente objetivo.

1) Técnicas objetivas

a) *Medidas de producción:* Para medir la producción podemos, por ejemplo, contar el número de palabras que un trabajador puede escribir por minuto usando un procesador de textos y un ordenador. No obstante, incluso en este caso tenemos que tener en cuenta también otras medidas, como el número de errores que comete al escribir, para tener una visión más exacta de su productividad. Además, puede ser importante considerar otros factores, como el ambiente en que se realiza el trabajo. Por ejemplo, si el trabajador que comete demasiados errores al escribir se encuentra en un ambiente con demasiada gente y un ruido excesivo.

Por tanto, para ser justos en la evaluación es necesario tener en cuenta y corregir las diferencias en el ambiente de trabajo y la dificultad de la tarea (no es lo mismo escribir un texto simple que escribir uno lleno de tecnicismos y palabras más inusuales y complicadas).

Cuantas más influencias de este tipo sea necesario tener en cuenta, menos objetiva será la evaluación del trabajo, mientras que, si todos los trabajadores realizan el mismo tipo de trabajo, con el mismo nivel de dificultad y en condiciones similares, la evaluación será más objetiva.

b) *Monitorización por ordenador:*

Muchas personas utilizan el ordenador habitualmente para realizar su trabajo. Esto ha permitido que muchas empresas programen sus ordenadores para monitorizar el trabajo de sus empleados. Por

ejemplo, los ordenadores pueden medir el número de pulsaciones por minuto al usar el teclado, la incidencia de errores, el ritmo de trabajo, o el tiempo de descanso para las comidas. Los ordenadores se utilizan también para monitorizar a empleados de trabajos relacionados con la comunicación, como tele operadores.

La mayoría de las personas se sienten cómodas con este tipo de monitorización, sobre todo cuando se utiliza para ayudarles a realizar mejor su trabajo en vez de para castigarles por tomarse demasiado tiempo para comer, por ejemplo. Por otra parte, todas las técnicas de evaluación de rendimiento resultan un tanto estresantes para los trabajadores, e igualmente ocurre con la monitorización por ordenador. Las personas que trabajan solas experimentan más estrés con el uso de esta técnica que quienes trabajan en grupo, incluso aunque sean evaluados individualmente. Esto es debido al apoyo social que proporciona el grupo del que forman parte cuando dicho grupo está unido.

c) Datos personales relacionados con el trabajo

Otra forma de evaluación del rendimiento consiste en utilizar datos como nivel de absentismo, accidentes, historial de ganancias, etc. Estos datos pueden aportar poca información acerca de la competencia del trabajador al hacer su tarea, pero pueden usarse para distinguir a los buenos empleados de los malos.

2) Técnicas subjetivas

Los trabajos en los que los empleados no producen algo que pueda contarse y medirse objetivamente, han de ser evaluados mediante

técnicas algo más subjetivas. Los psicólogos industriales han de evaluar a estos trabajadores no en función de la cantidad de unidades producidas, sino mediante la observación del comportamiento laboral durante un determinado periodo de tiempo, emitiendo después un juicio acerca de su calidad.

a) *Informes de rendimiento*

Consisten en breves ensayos describiendo el rendimiento del trabajador. Tienen la desventaja de que pueden ser muy ambiguos a la hora de describir el comportamiento del empleado, y pueden estar influenciados por las preferencias del supervisor que escribe el informe.

b) *Técnicas de valoración de mérito*

Estas técnicas se diseñaron para intentar reducir la ambigüedad y alcanzar una mayor objetividad.

b.1. Escalas de valoración: Consiste en hacer una lista con los aspectos más importantes para la realización de ese trabajo (por ejemplo, cooperación, habilidades de comunicación, etc.) y especificar hasta qué punto un trabajador posee cada una de esas características (suele usarse una escala de 1 a 5). Los supervisores pueden anotar también alguna fortaleza particular del trabajador o explicar alguna circunstancia que pueda haber influido en su rendimiento. Algunas empresas permiten que los propios trabajadores añadan también sus comentarios en el formulario de evaluación.

b.2 Ranking: Los supervisores hacen una lista de los trabajadores, ordenándolos en función de su nivel en determinadas características y en el rendimiento general. En esta técnica, cada trabajador se compara con todos los demás en cada una de las características evaluadas, situándolo en un lugar del ranking. Sólo sirve para números reducidos de trabajadores, pues de lo contrario puede resultar tedioso. Debido a su simplicidad, proporciona menos información que otras técnicas. Además, resulta difícil especificar similitudes entre trabajadores, pues no puede situarse a dos en el mismo puesto del ranking.

b.3. Comparación de pares: Las comparaciones se hacen entre dos personas cada vez y cada persona se va comparando con todas las demás. Si han de evaluarse varias características, la comparación ha de realizarse para cada una de ellas.

b.4. Distribución forzada: Los supervisores valoran a los empleados en proporciones fijas, de acuerdo con una distribución predeterminada. Por ejemplo:

Superior: 10 %

Por encima de la media: 20 %

En la media: 40 %

Por debajo de la media: 20 %

Pobre: 10 %

De este modo, un 10 % de los trabajadores se situaría en el grupo de rendimiento superior, un 20 % en el grupo de rendimiento por encima de la media, etc.

b.5 Elección forzada: Los supervisores tienen que elegir entre dos frases positivas o dos negativas, aquella que mejor describa al trabajador o la que peor lo describa. Por ejemplo:

Elegir la que mejor describa al trabajador: Es confiable / Es agradable

Elegir la que peor describa al trabajador: Es arrogante / No le interesa trabajar bien.

Cuando aparece un determinado número de frases, es difícil distinguir entre los rasgos que representan una característica deseable y los que representan una característica indeseable; por tanto, hace menos probable que se designen valoraciones positivas o negativas deliberada e injustamente. Es una técnica costosa de desarrollar porque requiere que cada frase correlacione con una medida de éxito en el trabajo y ha de tener validez predictiva. Además, las instrucciones pueden ser difíciles de entender.

b.6. Escalas de valoración conductual: Estas escalas se usan para evaluar el rendimiento laboral en términos de conductas específicas que son importantes para el éxito en el trabajo.

Para diseñar una escala de este tipo, los supervisores o personas familiarizadas con el trabajo en cuestión observan la ejecución de los trabajadores y anotan las conductas necesarias para realizar el trabajo satisfactoriamente. De este modo se crean una lista de conductas, algunas de ellas asociadas con el éxito en el trabajo y otras con el fracaso. Luego se anota hasta qué punto un trabajador

presenta cada una de esas conductas, dándole una puntuación que puede ir, por ejemplo, de 1 a 5.

Buena parte del éxito de esta escala depende de la capacidad de los supervisores para identificar las conductas que son necesarias para el éxito en ese trabajo.

b.7 Escalas de observación conductual: En estas escalas, los empleados son evaluados también en términos de conductas críticas, pero lo que se evalúa en este caso es la frecuencia de dichas conductas durante un periodo de tiempo determinado.

c) *Gestión en función de objetivos*

Implica que haya un acuerdo entre trabajadores y supervisores para establecer una meta que el empleado debe cumplir en un plazo de tiempo determinado, generalmente un año. Luego se evalúa lo bien que los trabajadores han cumplido esos objetivos. Las metas deben ser realistas y específicas, descritas con la mayor claridad posible. Durante la evaluación, los supervisores y los empleados discuten hasta qué punto se han logrado esos resultados.

El problema que puede presentar esta técnica es que con frecuencia a los empleados se les exige cada año una meta más alta, de modo que esos objetivos pueden llegar a ser muy poco realistas o inalcanzables.

2.2.2 Calidad

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar

satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (W. Edwards Deming 1989).

“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

- a) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- b) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. (Kaoru Ishikawa 1986).

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (Philip B. Crosby 1988).

Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

2.2.2.1 Importancia de la calidad

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

Según (Carlos Colunga Dávila, 1995) la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser:

- a) La reducción de costos:** Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reprocesos, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo los podrán utilizar para innovar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, también ocasionando un ahorro en el tiempo y los materiales ocupados para la elaboración del producto.
- b) Disminución en los precios:** Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reprocesos, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del producto o servicio puede ser menor.
- c) Permanencia en el mercado:** Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.
- d) Generación de empleos:** Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa.

2.2.1.3 Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte, se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte, puede ser el lograr la máxima productividad

por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado, aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad. Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes. Carlos Colunga Dávila lo establece de la siguiente manera: “Calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo? Cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. ¿Hasta dónde? Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite”.

2.2.1.4 Principios de la calidad

(Jesús Alberto Viveros Pérez, 2002) nos dice que la calidad se establece por 13 principios:

- ✓ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente).
- ✓ Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- ✓ Ser optimista a ultranza.
- ✓ Tener buen trato con los demás.
- ✓ Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- ✓ Ser puntual.
- ✓ Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- ✓ Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- ✓ Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- ✓ Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.

- ✓ Ser responsable y generar confianza en los demás.
- ✓ Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Todo lo anterior nos lleva a un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede vender más y se tiene un mejor servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las empresas.

2.2.1.4 Requisitos para lograr calidad

(Cuauhtémoc Anda Gutiérrez, 1995) nos manifiesta que, en una organización encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
- El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.
- Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
- Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.

- Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
- El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la empresa hacia un fin de calidad.

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

2.2.1.5 Calidad de Servicio

La calidad total en el servicio implica poner énfasis anticipadamente en visualizar y comprender el destino y luego saber cómo transitar los caminos que conduzcan a ese destino. Un buen servicio al cliente significa utilidades. La calidad de un servicio puede definirse entonces como el grado de satisfacción que se logra dar a una necesidad humana.

2.2.1.6 Ciclo del Servicio

Los objetivos de la estrategia de servicios deben cubrir los siguientes factores:

- ✓ Calidad del servicio.
- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Beneficios del servicio.
- ✓ Garantía de servicio.

✓ Atención a los clientes

Los cuales deben de encontrarse integrarse dentro del Ciclo del Servicio de Calidad, el cual es una secuencia completa de acontecimientos, eventos en los cuáles distintas personas o departamentos satisfacen las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios en cada momento y que está compuesto de cuatro elementos principales:

- El tema del servicio. (La misión, la visión, los valores, que son la fuerza impulsora del servicio)
- Los estándares de servicio. (Seguridad, cortesía, eficiencia)
- La entrega de sistemas. (Empleados, instalaciones y procesos)
- La integración.

Y el cual comienza con las necesidades, deseos, las percepciones y las emociones de los clientes.

2.2.1.7 Momentos de verdad

El servicio de calidad está en los detalles. La relación entre el proveedor y el receptor del servicio se manifiesta en múltiples puntos individuales de contacto y en múltiples detalles. El servicio se elabora en el momento de entregarlo al cliente y en muchos casos se entrega en varios puntos, no en uno solo. De acuerdo con Jan Carlzon: “Un momento de verdad es un episodio en el cual el cliente entre en contacto con algún aspecto de la organización y experimenta la calidad del servicio”. Estos momentos son:

- a) Saludar al cliente en forma inmediata.
- b) Dar al cliente su atención total.
- c) Hacer que los primeros 30 segundos cuenten.
- d) Ser natural ante el cliente.

- e) Demostrar energía y cordialidad.
- f) Ser asesor del cliente.
- g) Usar el sentido común.
- h) Ajustar las reglas, no infringirlas.
- i) Hacer que los últimos 30 segundos cuenten.
- j) Mantenerse firme y cuidarse a sí mismo.

2.2.1.8 Tipos de momentos de verdad

- Momentos estelares o mágicos: Surge dedicación y creatividad para servir al cliente o usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas.
- Momentos amargos: Son momentos manejados de manera incorrecta en que falla uno o más elementos del triángulo del servicio.

2.2.1.9 Triangulo del servicio

Para Jan Carlzon, el servicio es algo más complejo y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. Para describirlo ideó el triángulo del servicio, el cual es el modelo en el que observamos las relaciones que tienen que existir entre las estrategias de servicio, los sistemas y el personal de la organización, todo orientado hacia el usuario.

2.2.1.10 Problemática de la calidad del servicio

Las empresas de servicio enfrentan los siguientes problemas:

- No se tienen claros los conceptos de cultura y de calidad de servicio.
- La calidad de servicio no se mide estadísticamente, no se controla y no se mejora.
- No se tiene cultura de invertir en la calidad.
- Hay una alta rotación de personal.

- No se tienen estándares de calidad de servicios ni de producto.
- Sus programas de calidad son eso y no cambios culturales.
- No hay conciencia de que la competencia actual es en la calidad en el servicio.

Y asociados a éstos, siendo los errores más comunes al tratar con los clientes:

- Creer que el cliente está equivocado.
- Pensar que los empleados van a regalar toda la tienda para arreglar un problema.
- Decir: “Sólo yo puedo tomar esta decisión”.
- Nunca capacitar a todo el personal en las destrezas de servicio al cliente.
- No integrar constantemente nuevos programas de capacitación.
- Asumir que el empleado se irá de la empresa, por lo que no puedes darte el lujo de capacitarlo.
- Soñar que tienes un número ilimitado de clientes.

2.2.1.11 Administración de calidad de servicio

La estrategia clave para empresas de servicio es cumplir o exceder las expectativas de calidad de servicio de los clientes o usuarios. Dichas expectativas se forman por experiencias pasadas, publicidad pasada de boca en boca y publicidad propia de la dependencia. Pero si el servicio es de mala calidad, **no hay como proporcionar satisfacciones al cliente.**

El primer problema por el que las empresas no les cumplen a los clientes es porque no lo consideran importante dentro de sus prioridades. El cliente o usuario puede comparar el servicio recibido con el servicio esperado: Si el servicio recibido está por debajo del servicio esperado, los clientes

experimentan frustración. En cambio, si el servicio cumple con sus expectativas o las excede, el cliente está listo para utilizar el servicio otra vez, con la diferencia de que su percepción será positiva. Existen una serie de prioridades básicas en las operaciones como son:

- a) Costo.
- b) Calidad.
- c) Confiabilidad del producto.

La calidad se puede dividir en dos categorías:

- Calidad del producto.
- Calidad del proceso.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Rendimiento

Fruto o utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta, con lo que en ello se ha invertido, etc. Cuando el concepto se asocia a una persona, el rendimiento suele hacer mención al agotamiento, la fatiga o la debilidad por una carencia de fuerza. Cabe precisar que el concepto de rendimiento también se encuentra vinculado al de eficiencia o al de efectividad, siendo la primera la capacidad de lograr un resultado empleando la menor cantidad posible de recursos; y la segunda se centra directamente en la capacidad de obtener el efecto que se busca.

Rendimiento laboral

Es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos y metas fijadas para el trabajador en cuestión.

Evaluación del rendimiento

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos (p.ej. cooperación en el trabajo en equipo y lealtad), comportamientos (p.ej. nivel de asistencia y trato dado a los clientes) y resultados (p.ej. cantidad y calidad de los frutos del trabajo) relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Desempeño

Cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel. También suele emplearse al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Y se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

Evaluación del desempeño

Es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Gestión del Rendimiento

Es un término que describe herramientas informáticas para gestionar el **rendimiento** de una empresa o persona basándose en metodologías, métricas, procesos y sistemas necesarios para monitorizar.

Eficiencia

Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. Por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Por tanto, se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que se supone una optimización.

Eficacia

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Efectividad

Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

Calidad:

Calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Servicio

Son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Satisfacción:

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones

compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Cliente:

Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra.

Para los negocios, el cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble).

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación directamente proporcional y significativa entre rendimiento laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

1. Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018.
2. Existe una relación significativa e importante entre la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.
3. Existe una relación directamente proporcional entre la capacitación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

2.5.1 Variable Independiente

X. Rendimiento Laboral

2.5.2 Variable Dependiente

Y. Calidad del servicio

2.6 DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

Variable	Concepto	Indicadores
Rendimiento laboral	<p>El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.</p> <p>Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentar dicho rendimiento laboral.</p> <p>La evaluación del rendimiento en ocasiones, es insuficiente para considerar el mérito de un empleado. Cómo se gestiona la información, la actitud de colaboración que se adopta con los compañeros, el uso de la cortesía y amabilidad con los clientes, son difíciles de incorporar en una evaluación del rendimiento, pero se podrían evaluar con sistemas complementarios de evaluación del desempeño.</p>	<p>Desempeño</p> <p>Capacitación</p> <p>Compromiso</p> <p>Motivación</p> <p>Capacitación</p>
Calidad del Servicio	<p>Calidad de Servicio deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como <i>aptitud de uso</i>. Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal. La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Eficiencia</p> <p>competitividad</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo básica.

3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es descriptivo correlacional.

3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 MÉTODO

Para el desarrollo de la investigación se utilizó los métodos: Descriptivo y analítico, con la finalidad de determinar las relaciones entre las variables de la investigación.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó el diseño no experimental que se sustenta en la no manipulación de las variables, para de esta manera, describir la relación entre las variables en su momento.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población está constituida por la totalidad de colaboradores que laboran en el Municipio de Yanacancha, de acuerdo al CAP incluido inclusive el personal de confianza y cuyo total es de 140 servidores.

3.4.2 MUESTRA

La muestra es de carácter probabilística, toda vez que se tomo en cuenta la población y de ello se seleccionó aleatoriamente para ello se utilizó la siguiente formula:

Fórmula

$$N Z^2 P \cdot Q$$

$$n_o = \text{-----}$$

$$(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 140 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$140(1.96)^2 0.5 0.5 \qquad 134.456$$

$$n_o = \text{-----} = \text{-----} = 102,80$$

$$(140-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2 \quad 1.3079$$

Entonces $n_o =$ La muestra es 103 trabajadores.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fundamentalmente fueron: el cuestionario y la guía de observación.

3.5.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las principales técnicas utilizadas fueron: las encuestas y el análisis documental.

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar la información, se utilizó la distribución de frecuencias con sus respectivos cuadros, tablas y gráficos. Y para ver la relación entre variables consideradas en cada hipótesis específica, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23.

3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Para el tratamiento estadístico de la presente investigación, se incluyó las materias de la estadística descriptiva y probabilística.

3.8. ORIENTACIÓN ÉTICA

Declaramos que este trabajo tiene carácter de original y personal, para lo cual reiteramos la autenticidad del mismo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La Municipalidad Distrital de Yanacancha, tiene como fin el de brindar bienestar a los vecinos ya sea en servicios los servicios básicos, como también el de esparcimiento y otros inherentes a esta entidad, orientada hacia una concepción de servicio y fundamentada en los valores que corresponden a la naturaleza de la institución, lo cual permite la elaboración de instrumentos de gestión con el fin de lograr que todos los esfuerzos realizados en la misma sean efectivos para producir los cambios esperados.

Para cumplir con sus fines y objetivos debe conducirse a los funcionarios y trabajadores administrativos dentro de la gestión del rendimiento laboral y la calidad de servicio.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

I. Rendimiento laboral

4.2.1 ¿Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones?

Cuadro No- 1

Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable

Es reconocido en su área de incumbencia	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	15	14,6
Casi siempre	44	42,7
A veces	14	13,6
Casi nunca	20	19,4
Nunca	10	9,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,6% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.
2. Un 19,4% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones

3. Un 13,6% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.
4. Un 42,7% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.
5. Un 14,6% de la muestra encuestada opinan que Siempre es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel de relación de aceptable que es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones

Figura No- 1

Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.

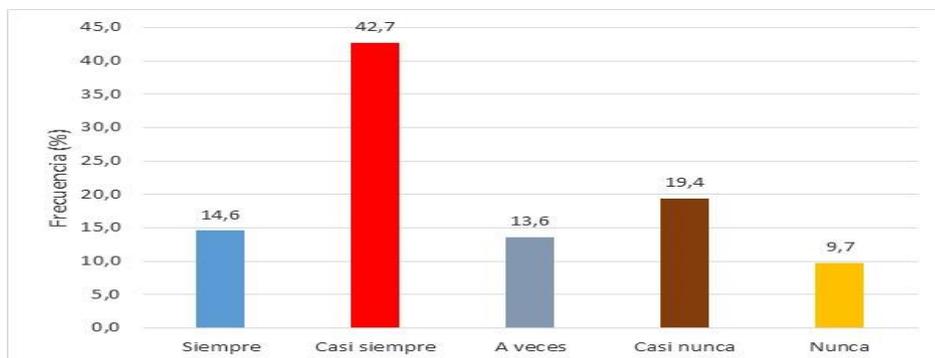


Gráfico del cuadro No- 1

4.2.2 ¿Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de

conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos?

Cuadro No- 2

Crea un buen clima de trabajo

¿Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	22	21,4
Casi siempre	42	40,8
A veces	12	11,7
Casi nunca	19	18,4
Nunca	8	7,8
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7,8% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.
2. Un 18,4% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.

3. Un 11,7% de la muestra encuestada opinan que A veces crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.
4. Un 40,8% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.
5. Un 21,4% de la muestra encuestada opinan que Siempre crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel de más de la mitad manifiestan que la cultura organizacional incide en el servicio brindado.

Figura No- 2

Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.

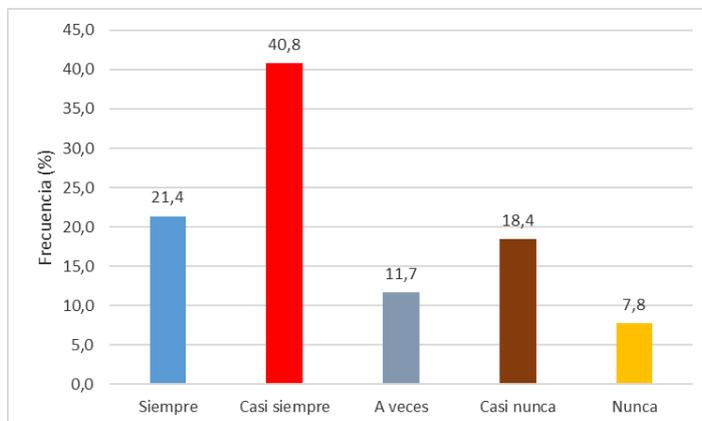


Gráfico del cuadro No- 2

4.2.3 ¿Se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal?

Cuadro No- 3

Se compromete en la búsqueda de logros compartidos

¿Se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	15	14,6
Casi siempre	46	44,7
A veces	10	9,7
Casi nunca	22	21,4
Nunca	10	9,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,7% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.
2. Un 21,4% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.
3. Un 9,7% de la muestra encuestada opinan que A veces se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.

4. Un 44,7% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.
5. Un 14,6% de la muestra encuestada opinan que Siempre se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel de relación de aceptable los trabajadores se compromete en la búsqueda de logros compartidos y privilegia el interés del grupo por encima del interés personal

Figura No- 3

Se compromete en la búsqueda de logros compartidos privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.

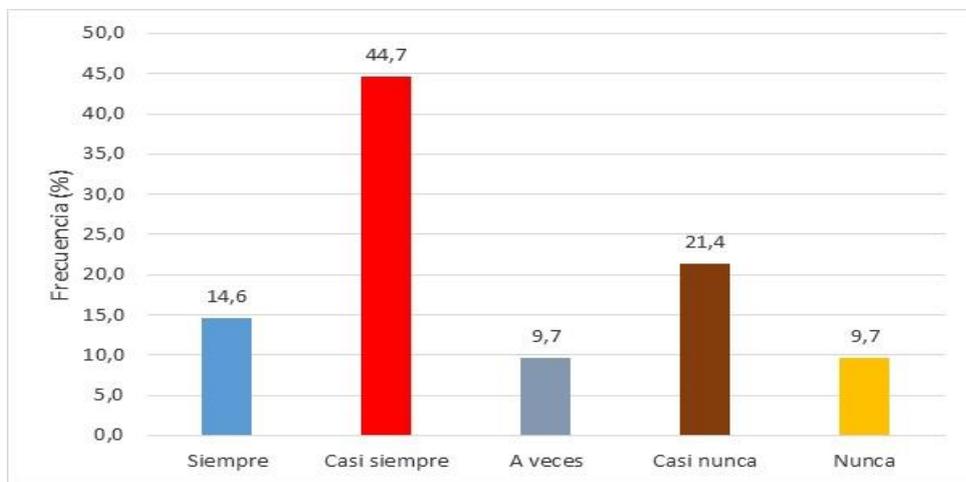


Gráfico del cuadro No- 3

- 4.2.4 ¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?

Cuadro No- 4

¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	15	14,6
Casi siempre	46	44,7
A veces	10	9,7
Casi nunca	22	21,4
Nunca	10	9,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,7% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
2. Un 21,4% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca el personal desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
3. Un 9,7% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces el personal desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

4. Un 44,7% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre el personal desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
5. Un 14,6% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre el personal desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel aceptable de que el personal desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

Figura No- 4

Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

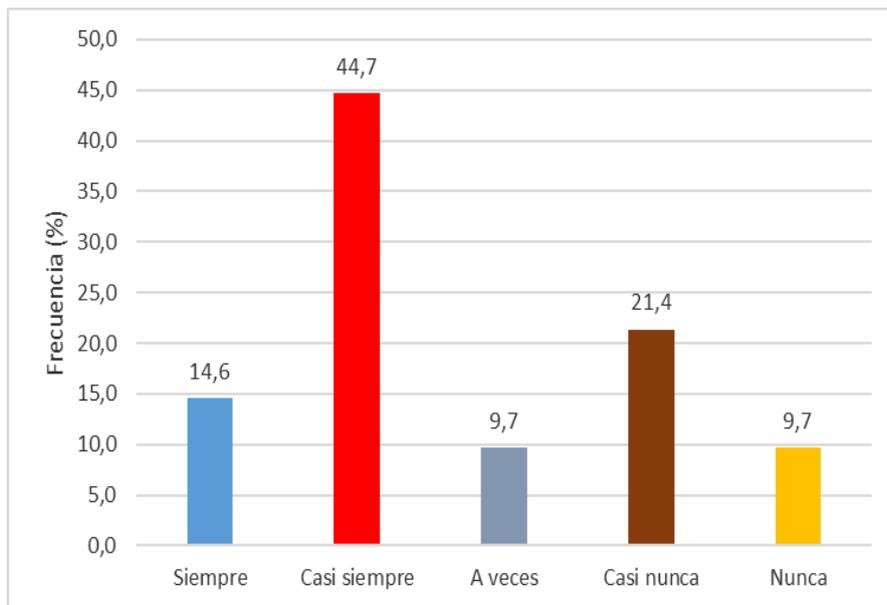


Gráfico del cuadro No- 4

4.2.5. ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes?

Cuadro No- 5

¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes?.	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	11	10,7
Casi siempre	16	15,5
A veces	39	37,9
Casi nunca	24	23,3
Nunca	13	12,6
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12,6% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.
2. Un 19,8% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.
3. Un 37,9% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.

4. Un 15,5% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.
5. Un 10,7% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel regular de confianza que existe que los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes. Es preocupante porque existe una desconfianza de casi la mitad de los encuestados, por lo que es importante y necesario corregir esta deficiencia en la mejora de confianza

Figura No- 5

Muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.

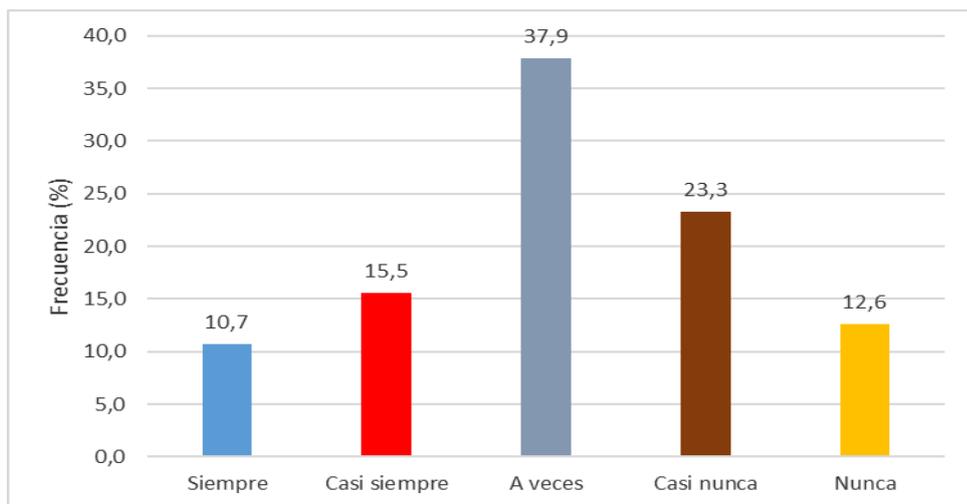


Gráfico del cuadro No- 5

4.2.6 Los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.

Cuadro No- 6

Los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	13	12,6
Casi siempre	18	17,5
A veces	40	38,8
Casi nunca	22	21,4
Nunca	10	9,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,7% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.
2. Un 21,4% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.
3. Un 38,8% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.

4. Un 17,5% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.
5. Un 12,6% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel regular los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.

Es preocupante porque existe un nivel de compromiso de un poco menos de la mitad de los encuestados, por lo que es necesario corregir esta deficiencia en la mejora.

Figura No- 6

Los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.

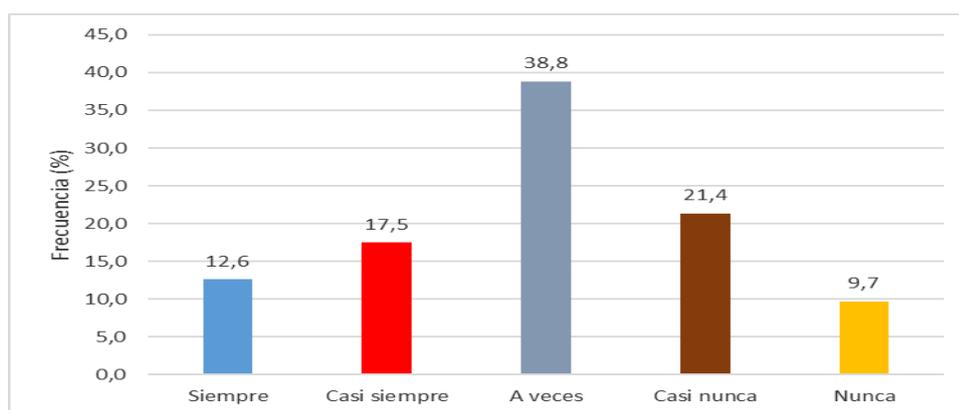


Gráfico del cuadro No- 6

- 4.2.7. ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes?

Cuadro No- 7

¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	26	25,2
Casi siempre	28	27,2
A veces	20	19,4
Casi nunca	14	13,6
Nunca	15	14,6
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los trabajadores muestran permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes. se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,6% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.
2. Un 13,6% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.
3. Un 19,4% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.
4. Un 27,2% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.

5. Un 25,2% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel aceptable que muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.

Figura No- 7

Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.

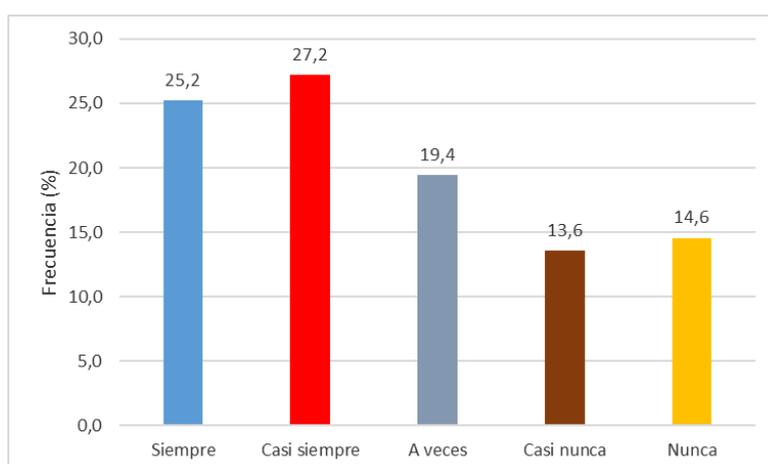


Gráfico del cuadro No- 7

4.2.8 ¿Propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad?

Cuadro No- 8

¿Propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad?

¿Propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	21	20,4
Casi siempre	26	25,2
A veces	25	24,3
Casi nunca	16	15,5
Nunca	15	14,6
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,6% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad.
2. Un 15,5% de la muestra encuestada opinaron que Casi nunca propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad.
3. Un 24,3% de la muestra encuestada opinan que Algunas veces propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad.
4. Un 25,2% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad.
5. Un 20,4% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel aceptable que propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad. Pero es necesario mejorar.

Figura No- 8

¿Cree que la cultura organizacional de la municipalidad es el más adecuado?

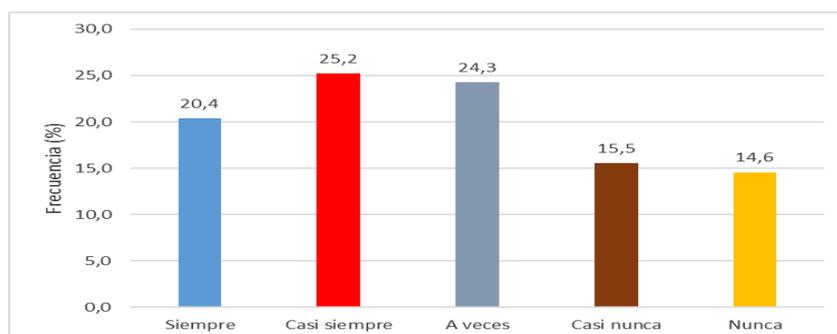


Grafico del cuadro No- 8

4.2.9. ¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?

Cuadro No- 9

¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?

¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	25	24,3
Casi siempre	29	28,2
A veces	22	21,4
Casi nunca	15	14,6
Nunca	12	11,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,7% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible
2. Un 21,3% de la muestra encuestada manifiestan que Casi nunca desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

3. Un 21,4% de la muestra encuestada manifiestan que A veces desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
4. Un 28,2% de la muestra encuestada manifiestan que Casi siempre desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
5. Un 24,3% de la muestra encuestada manifiestan que Siempre desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel aceptable que los trabajadores desempeñan las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

Figura No- 9

Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

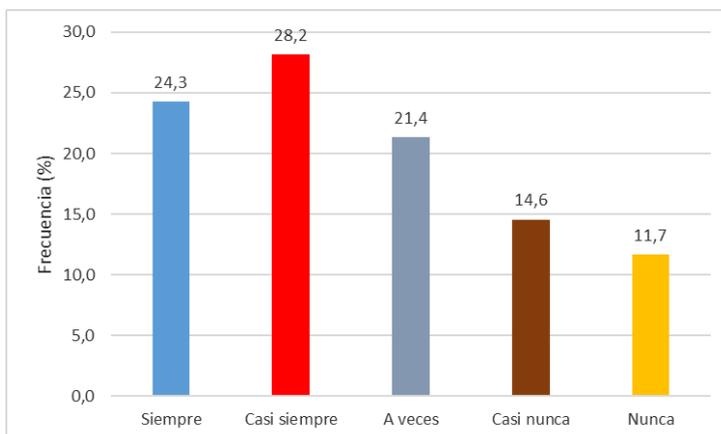


Gráfico del cuadro No- 9

4.2.10 En los conflictos en el trabajo. ¿Tiene una actitud conciliadora?

Cuadro No- 10

En los conflictos en el trabajo. ¿Tiene una actitud conciliadora?

En los conflictos en el trabajo. ¿Tiene una actitud conciliadora?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	15	14,6
Casi siempre	16	15,5
A veces	24	23,3
Casi nunca	26	25,2
Nunca	22	21,4
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si en los conflictos en el trabajo. ¿Tiene una actitud conciliadora?; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

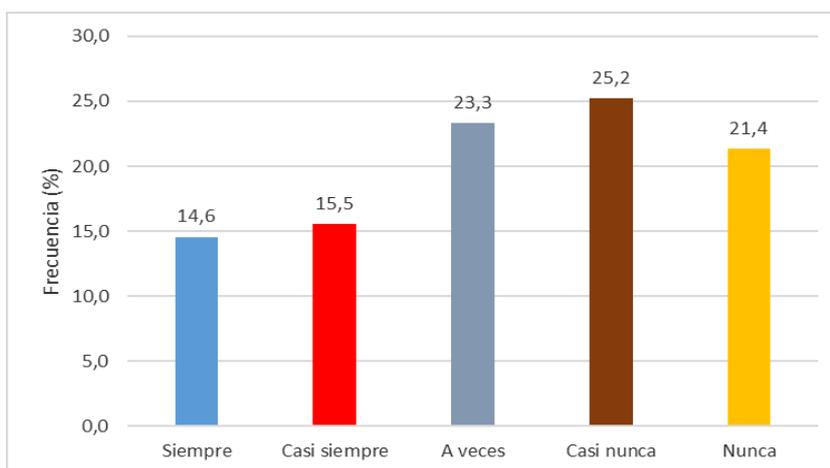
1. Un 21,4% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca tiene una actitud conciliadora.
2. Un 25,2% de la muestra encuestada manifiestan que Casi nunca tiene una actitud conciliadora.
3. Un 23,3% de la muestra encuestada manifiestan que A veces tiene una actitud conciliadora.
4. Un 15,5% de la muestra encuestada manifiestan que Casi siempre tiene una actitud conciliadora.
5. Un 14,63% de la muestra encuestada manifiestan que Siempre tiene una actitud conciliadora.

Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel regular tiene una actitud conciliadora

Figura No- 10

Tiene una actitud conciliadora.



II. Calidad de servicio

4.2.11 He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo

Cuadro No- 11

He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	20	19,4
Casi siempre	35	34,0
A veces	26	25,2
Casi nunca	12	11,7
Nunca	10	9,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si se ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,7% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca se ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.
2. Un 11,7% de la muestra encuestada manifiestan que Casi nunca se ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.
3. Un 25,2% de la muestra encuestada manifiestan que A veces se ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.
4. Un 34,0% de la muestra encuestada manifiestan que Casi siempre se ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.
5. Un 19,4% de la muestra encuestada manifiestan que Siempre se ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 53,4% afirman que se ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo. Por lo que es necesario mejorar en un 20,4% más para llegar al nivel óptimo.

Figura No- 11

He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo

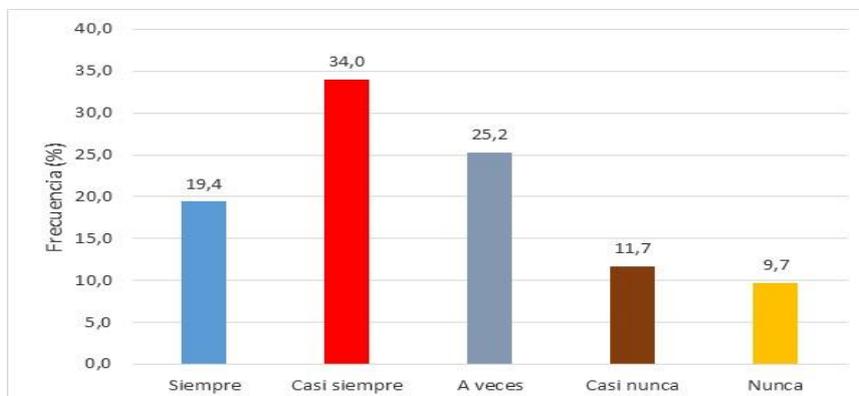


Gráfico del cuadro No- 11

4.2.12. El personal da una imagen de honestidad y confianza.

Cuadro No- 12

El personal da una imagen de honestidad y confianza

El personal da una imagen de honestidad y confianza	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	17	16,5
Casi siempre	30	29,1
A veces	31	30,1
Casi nunca	15	14,6
Nunca	10	9,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal da una imagen de honestidad y confianza; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,7% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca el personal da una imagen de honestidad y confianza.

2. Un 14,6% de la muestra encuestada manifiestan que Casi nunca el personal da una imagen de honestidad y confianza.
3. Un 30,1% de la muestra encuestada manifiestan que A veces el personal da una imagen de honestidad y confianza.
4. Un 29,1% de la muestra encuestada manifiestan que Casi siempre el personal da una imagen de honestidad y confianza.
5. Un 16,5% de la muestra encuestada manifiestan que Siempre el personal da una imagen de honestidad y confianza.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 45,6% afirman que el personal da una imagen de honestidad y confianza. Por lo que es necesario mejorar en un 24,3% más para llegar al nivel óptimo.

Figura No- 12

El personal da una imagen de honestidad y confianza.

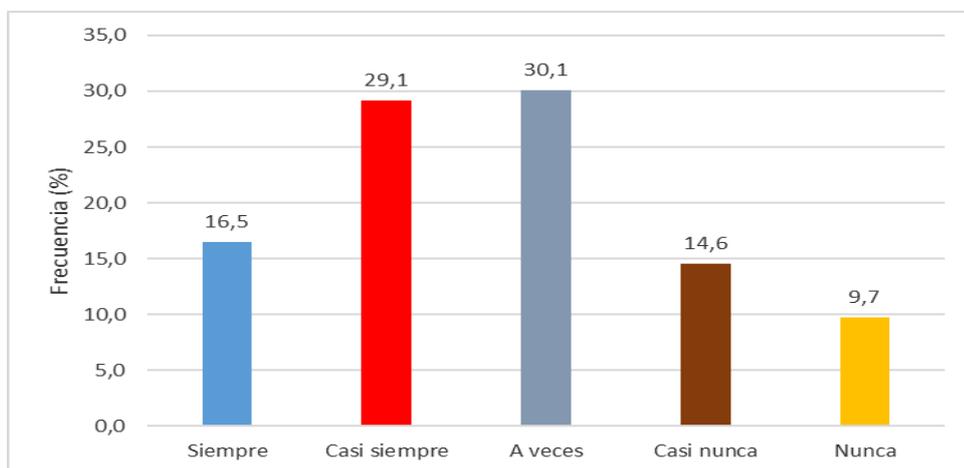


Gráfico del cuadro No- 12

4.2.13. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

Cuadro No- 13

El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios

El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	26	25,2
Casi siempre	36	35,0
A veces	15	14,6
Casi nunca	16	15,5
Nunca	10	9,7
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,7% de la muestra encuestada manifiestan que Nunca el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.
2. Un 15,5% de la muestra encuestada manifiestan que Casi nunca el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.
3. Un 14,6% de la muestra encuestada manifiestan que A veces el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.
4. Un 35,0% de la muestra encuestada manifiestan que Casi siempre el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.
5. Un 25,2% de la muestra encuestada manifiestan que Siempre el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que un 60,2% afirman que el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios. Por lo que es necesario mejorar en un 25,2% más para llegar al nivel óptimo.

Figura No- 13

El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

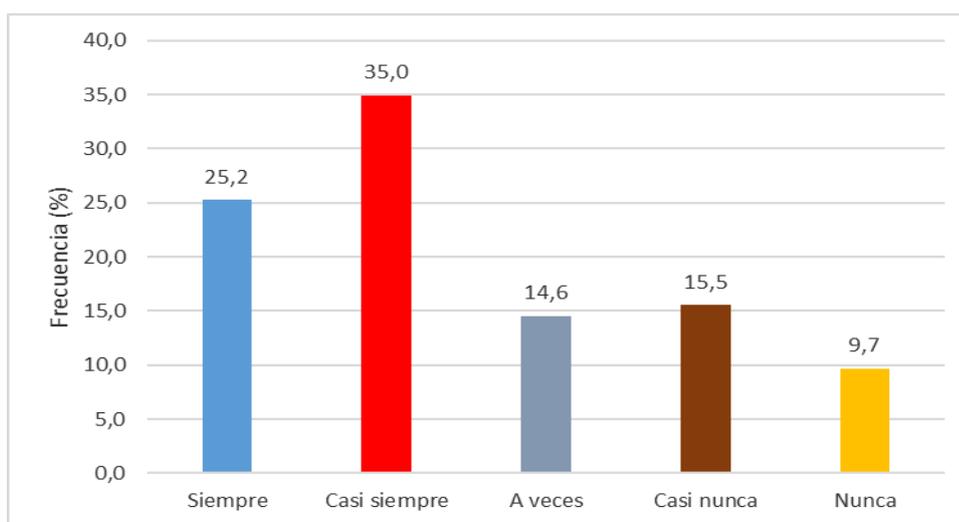


Gráfico del cuadro No- 13

4.2.14 ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?

Cuadro No- 14

¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	14	13,6
Casi siempre	20	19,4
A veces	40	38,8
Casi nunca	16	15,5
Nunca	13	12,6
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el trato del personal con los usuarios es considerado y amable; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12,6% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca el trato del personal con los usuarios es considerado y amable.
2. Un 15,5% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca el trato del personal con los usuarios es considerado y amable.
3. Un 38,8% de la muestra encuestada manifestaron que A veces el trato del personal con los usuarios es considerado y amable.
4. Un 19,4% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre el trato del personal con los usuarios es considerado y amable.
5. Un 13,6% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre el trato del personal con los usuarios es considerado y amable.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que solamente un 33,0% afirman que el trato del personal con los usuarios es considerado y amable. Por lo que es necesario mejorar en un 28,1% más para llegar al nivel óptimo.

Figura No- 14

¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?

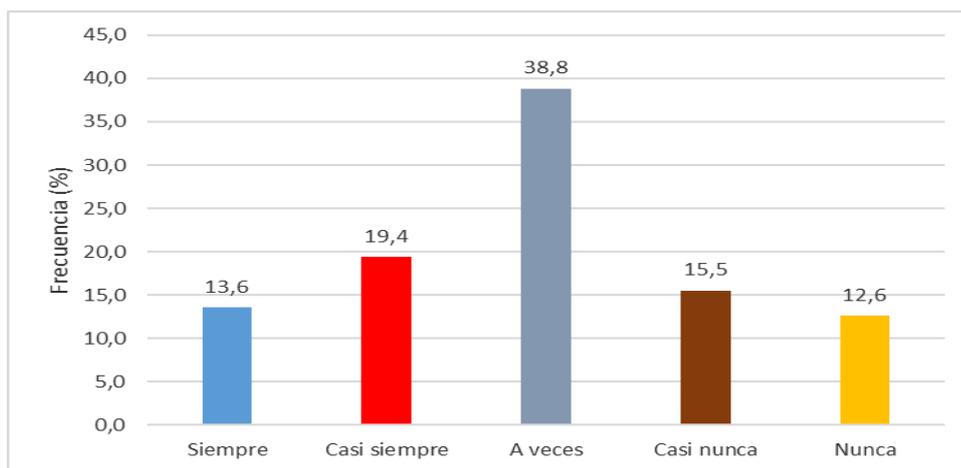


Gráfico del cuadro No- 14

4.2.15 El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.

Cuadro No- 15

El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar

El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	23	22,3
Casi siempre	24	23,3
A veces	22	21,4
Casi nunca	18	17,5
Nunca	16	15,5
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,5% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca el personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.
2. Un 17,5% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca el personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.
3. Un 21,4% de la muestra encuestada manifestaron que A veces el personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.
4. Un 23,3% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre el personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.
5. Un 22,3% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre el personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.

Conclusión:

Los resultados nos muestran que solamente un 33,0% afirman que existe el personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.

Figura No- 15

El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.

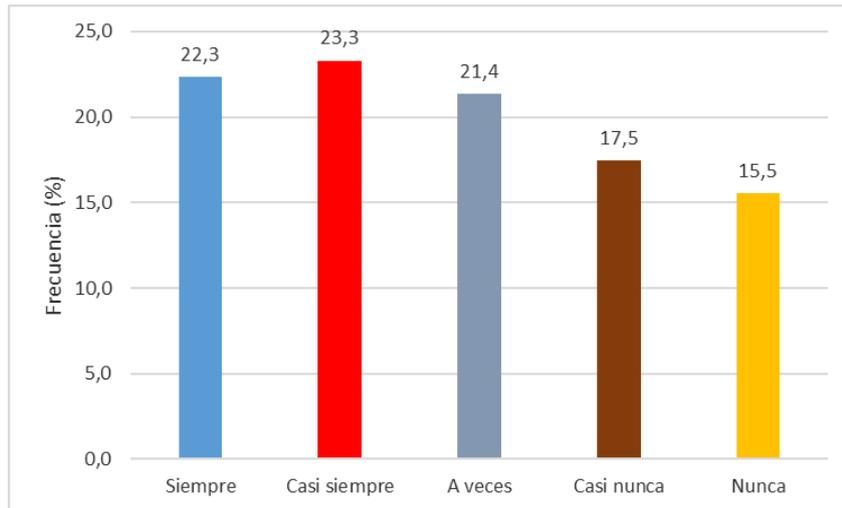


Gráfico del cuadro No- 14

4.2.16 ¿El nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado?

Cuadro No- 16

¿El nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado?

¿El nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	18	17,5
Casi siempre	20	19,4
A veces	26	25,2
Casi nunca	22	21,4
Nunca	17	16,5
Total	103	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,5% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado.
2. Un 21,4% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado.
3. Un 25,2% de la muestra encuestada manifestaron que A veces el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado.
4. Un 19,4% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado.
5. Un 17,5% de la muestra encuestada manifestaron que Siempre el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado.

Conclusión:

Un 36,9% de la muestra están en un nivel aceptable de que el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado y un 37,9 % manifiestan que hay que mejorar.

Figura No- 16

El nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad es el más adecuado.

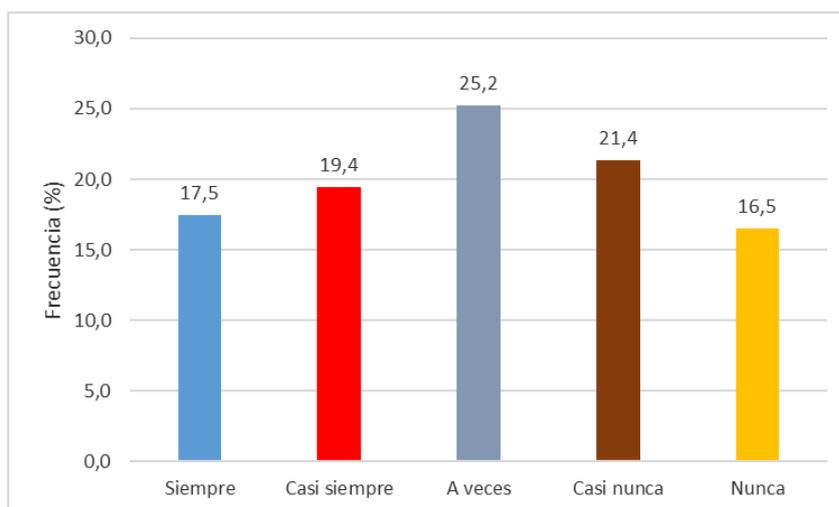


Gráfico del cuadro No- 16

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1. Hipótesis general

H1. Existe una relación directamente proporcional y significativa entre rendimiento laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.

Ho No existe una relación directamente proporcional y significativa entre rendimiento laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= 0,01275 = 1,275%

Lectura del p-valor

Por lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “Existe una relación directamente proporcional y significativa entre rendimiento laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018”.

4.3.2. Hipótesis específicas

a)

H1. Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018.

Ho No existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= 0,00956 = 0,956%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 0,9756% existe asociación entre el compromiso laboral y la calidad de servicios.

Por lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018”.

b)

H1. Existe una relación significativa e importante entre la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018.

Ho Existe una relación significativa e importante entre la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= 0,00457 = 0,457%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 0,457% existe asociación entre la motivación laboral y la calidad de servicios.

Por lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “Existe una relación significativa e importante entre la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018”.

H1. Existe una relación directamente proporcional entre la capacitación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018.

Ho No existe una relación directamente proporcional entre la capacitación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018.

Se sometió a la prueba de Chi cuadrado siendo el resultado el siguiente:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P= 0,009524 = 0,9524%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 0,95247% existe asociación entre la capacitación laboral y la calidad de servicios.

Por lo que aceptamos H1 y descartamos Ho

Llegando a la conclusión que “ Existe una relación directamente proporcional entre la capacitación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018”

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación se originó con la formulación de la interrogante, ¿De qué manera la gestión del rendimiento laboral influye en la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco – 2018?, corresponde en este apartado verificar los resultados con los objetivos y las correspondientes hipótesis. El primer objetivo, es Determinar si la gestión del rendimiento, influye en la calidad del servicio, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, al respecto en el contexto de estándares y objetivos de rendimiento, se ha analizado si están especificadas los estándares de rendimiento, considera que la gestión de rendimiento laboral influye en la calidad de servicios y con un p-valor $\leq 0,01275$ se ha hallado la relación significativa. Estos resultados son contrastados con la interrogante de que los colaboradores Desempeñan las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible, a lo que un 52,5% se muestran con esa predisposición de realizar las cosas bien con eficiencia y eficacia, por lo que necesita mejorar en un 26,3 %.

El segundo objetivo es determinar el nivel de motivación laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, al respecto en el contexto de nivel de motivación, se ha analizado adecuadamente y con un p-valor $\leq 0,00457$ se ha hallado la relación significativa, entre el nivel de motivación y la calidad de servicios, tal es así que el 22,2% consideran que siempre los trabajadores muestran motivación, en tanto casi siempre están en un 27,2% por lo que los trabajadores muestran motivación para incrementar sus relaciones. El tercer objetivo es determinar el nivel de capacitación laboral para

generar calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, al respecto en el contexto de capacitación laboral, se ha analizado los trabajadores tienen conocimiento de la labor que desempeñan, los trabajadores demuestran habilidades en el desempeño de su trabajo, considera que existe un comportamiento adecuado de los trabajadores, pero se necesita de una adecuada capacitación en función a la forma de atender al usuario y el uso de las nuevas herramientas informáticas y con un p-valor $\leq 0,009524$ se ha hallado la relación significativa, tal es así que el 25,2% consideran que siempre deben ser capacitados y un 27,2% manifiestan casi siempre, quedando implícito que los trabajadores de la municipalidad tiene una actitud hacia el cambio queriendo actualizar sus conocimientos con jornadas de capacitación.

CONCLUSIONES

1. Con una probabilidad de error de 1,2758% existe asociación entre el rendimiento laboral y la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, 2018.
2. Con una probabilidad de error de 0,9756% existe asociación entre el compromiso laboral y la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, 2018.
3. Con una probabilidad de error de 0,457% existe asociación entre la motivación laboral y la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, 2018.
4. Con una probabilidad de error de 0,95247% existe asociación entre la capacitación laboral y la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco, 2018.

RECOMENDACIONES

Con los resultados de la investigación se sugiere:

1. Desarrollar talleres de interrelación entre trabajadores mejorando el rendimiento laboral y la calidad de servicios para mejorar la confianza entre los gerentes y consiguientemente de los usuarios.
2. Realizar un plan de trabajo para desarrollar círculos de mejora personal para mejorar el compromiso de trabajo de los colaboradores para que sean sensibilizados y puedan notar que su trabajo es de suma importancia y que de su forma de atender al usuario depende mucho la satisfacción del administrado y consiguientemente la imagen de la municipalidad sea bien vista por la sociedad.
3. Realizar un plan de mejora continua para desarrollar las capacidades de los trabajadores para que estén motivados.

Se sugiere desarrollar las capacidades mediante capacitaciones a los trabajadores de la municipalidad en el aspecto de liderazgo crear estímulos a los logros de nuestro personal, comunicar las actividades o eventos a todos los interesados de la institución coordinar durante todo el proceso administrativo.

BIBLIOGRAFIA

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

ANEXOS

Cuestionario

Distinguido Señor (ra):

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

“LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - 2018”; de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre la gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yanacancha, la cual redundará en beneficio de los trabajadores, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedamos muy agradecidas.

Atentamente.

INSTRUCCIONES

1. Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marque sólo una alternativa.
3. Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo

“LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA - 2018”.

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

Datos generales

Identificación	Masculino	Femenino		
Condición	Nombrado	Contratado	Otra modalidad	
Área de trabajo	Jefe de área ()	Profesional ()	Técnico ()	Otro ()

Rendimiento Laboral

1. ¿Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
2. ¿Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3. ¿Se compromete en la búsqueda de logros compartidos? ¿Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4. ¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5. ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6. Los gerentes y sub gerentes de la municipalidad distrital actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución.	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7. ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

de intereses comunes?					
8. ¿Propone ideas para mejorar la atención en la municipalidad?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
9. ¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10. En los conflictos en el trabajo. ¿Tiene una actitud conciliadora?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Calidad de servicio

11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
12. El personal da una imagen de honestidad y confianza	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
13. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
14. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
15. El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
16. ¿Cómo califica el nivel de comunicación entre el nivel gerencial y los trabajadores de la municipalidad?	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

Gracias