

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN  
ANTONIO DE PUTINA EN EL PERIODO 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LIZBETH ARMINDA CHIPANA LIPA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO - PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO****FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS****ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA EN EL PERIODO 2016

TESIS PRESENTADA POR:

**LIZBETH ARMINDA CHIPANA LIPA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE : .....  
Dr. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

PRIMER MIEMBRO : .....  
Dra. MARIA AMPARO CATACTORA PEÑARANDA

SEGUNDO MIEMBRO : .....  
MSc. GEOVANNA SARELA ORTEGA CRUZ

DIRECTOR DE TESIS : .....  
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

**ÁREA** : Administración General.

**TEMA** : Desempeño Laboral y Calidad de Servicio.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 12 DE DICIEMBRE DEL 2018

## DEDICATORIA

Mi eterna gratitud a mis padres, a ellos por darme la oportunidad de tener una carrera maravillosa y por siempre creer en mí, que estuvieron en todo momento conmigo, por formarme con buenos sentimientos y valores, por su comprensión y su sacrificio, por haberme brindado el apoyo necesario para lograr mis metas, a ellos le debo la culminación de mi formación profesional, les agradezco de todo corazón el que estén a mi lado.

### AGRADECIMIENTOS

- A Dios por darme la fortaleza para continuar, por la vida que me dio, la oportunidad de ser lo que soy hasta el día de hoy.
  
- A mi alma mater, la Universidad Nacional del Altiplano, por acogerme y darme la oportunidad de forjarme profesionalmente, preparándome para un futuro mejor y ser una persona de bien.
  
- A la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, a su plana docente por brindarme sus saberes durante mi formación profesional.

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12

**CAPÍTULO I****INTRODUCCIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	16
1.3. PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos .....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo general .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.5.1. Hipótesis general .....	18
1.5.2. Hipótesis específicas .....	19

**CAPÍTULO II****REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.2. MARCO TEÓRICO.....	25
2.2.1. Desempeño laboral.....	25
2.2.2. Calidad de servicio .....	35

**CAPÍTULO III****MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	47
3.2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.3.	ÁMBITO DE ESTUDIO .....	47
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN .....	48
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	49
3.6.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	50
3.7.	ANÁLISIS DE DATOS.....	51
3.8.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	52

**CAPÍTULO IV****RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	RESULTADOS.....	53
4.1.1.	Resultados para desempeño laboral .....	53
4.1.2.	Resultados para calidad de servicio .....	59
4.1.3.	Resumen de las variables y asociación de variables .....	64
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	67
4.3.	DISCUSIONES.....	69
	CONCLUSIONES .....	72
	RECOMENDACIONES.....	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA .....	74
	ANEXOS .....	77

**ÍNDICE DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Desempeño laboral en su dimensión de acciones, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	53
Figura 2. Desempeño laboral en su dimensión de comportamiento, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	55
Figura 3. Desempeño laboral en su dimensión de organización, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	56
Figura 4. Desempeño laboral en su dimensión de resultados, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	57
Figura 5. Desempeño laboral en su dimensión de desempeño, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	58
Figura 6. Calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 .....	59
Figura 7. Calidad de servicio en su dimensión de confianza, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	60
Figura 8. Calidad de servicio en su dimensión de satisfacción laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 .....	61
Figura 9. Calidad de servicio en su dimensión de responsabilidad, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	62
Figura 10. Calidad de servicio en su dimensión de responsabilidad, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	63
Figura 11. Desempeño laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 .....	64

Figura 12. Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 ..... 65

Figura 13. Relación entre Desempeño laboral y Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016..... 66

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Desempeño laboral en su dimensión de acciones, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	53
Tabla 2.	Desempeño laboral en su dimensión de comportamiento, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	54
Tabla 3.	Desempeño laboral en su dimensión de organización, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	56
Tabla 4.	Desempeño laboral en su dimensión de resultados, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	57
Tabla 5.	Desempeño laboral en su dimensión de desempeño, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	58
Tabla 6.	Calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 .....	59
Tabla 7.	Calidad de servicio en su dimensión de confianza, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	60
Tabla 8.	Calidad de servicio en su dimensión de satisfacción laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 .....	61
Tabla 9.	Calidad de servicio en su dimensión de responsabilidad, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	62
Tabla 10.	Calidad de servicio en su dimensión de empatía, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	63
Tabla 11.	Desempeño laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 .....	64

Tabla 12. Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016 .....	65
Tabla 13. Relación entre Desempeño laboral y Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.....	66

## RESUMEN

La investigación “ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA EN EL PERIODO 2016”, tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el desempeño laboral del personal administrativo y la calidad de servicio. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional. La determinación del tamaño de muestra fue no probabilístico con 25 trabajadores administrativos que cumplieran los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para el desempeño laboral y calidad de servicio. El análisis estadístico fue descriptivo en tablas de frecuencia y el estadístico de Ji cuadrado de asociación al 95% de confianza. Los resultados fueron: el nivel de desempeño laboral se encuentra mayormente en nivel regular con 88% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces. El nivel de calidad de servicio se encuentra mayormente en nivel regular con 84% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces. Se identificó la existencia de relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, señalando que cuando se produce un mejor desempeño en las labores se espera que la calidad de su servicio también mejore. Se concluye que existe relación estadística entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio ( $p < 0.05$ ), en el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**Palabras clave:** Desempeño, calidad, servicio, relación.

## ABSTRACT

The investigation "ANALYSIS OF THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF SERVICE IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF SAN ANTONIO DE PUTINA IN THE 2016 PERIOD", had as general objective: to determine the relation between the labor performance of the administrative personnel and the quality of service. The investigation was descriptive - correlational. The determination of the sample size was non-probabilistic with 25 administrative workers who met the inclusion criteria. A questionnaire was used to collect data for work performance and quality of service. The statistical analysis was descriptive and the Chi-square statistic of association to 95% confidence. The results were: the level of work performance is mostly in a regular level with 88% of percentage frequency for the category of Sometimes. The quality of service level is mostly at the regular level with 84% percentage frequency for the Sometimes category. The existence of a relationship between work performance and quality of service was identified, identifying that when a better work performance occurs, it is expected that the quality of its service will also improve. It is concluded that there is a statistical relationship between the variables of work performance and quality of service ( $p < 0.05$ ), the administrative staff in the Provincial Municipality of San Antonio de Putina in the 2016 period.

**Keywords:** Performance, quality, service, relationship.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

La clave del éxito de toda institución, incluida las públicas como los Municipios, es el desempeño laboral de sus trabajadores y la calidad de servicio que brindan para lograr la plena "satisfacción del cliente o usuario", este es un requisito indispensable, debido a que su principal función es la atención al usuario en diversas áreas, lo que permite el funcionamiento del gobierno local de forma adecuada.

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

Por lo señalado el tema en estudio es relevante, ya que el desempeño laboral es muy complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sin número de componentes que son indispensables para un buen desempeño laboral, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes se puede mejorar aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias.

También se debe señalar que el estudio del desempeño laboral resulta muy interesante, ya que permite a los empleados de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, poder expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten con ella; constituye así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generen beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que así lo necesiten.

La influencia que tiene el desempeño laboral en la calidad de servicio ha sido un tema de investigación, desde aproximadamente los años 80 hasta la actualidad, por lo cual la presente investigación tiene como finalidad determinar qué impacto tiene el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el año 2016.

En cuanto al contenido:

Capítulo I: Se muestra el planteamiento del problema donde se detalla los motivos por el cual se realizó el estudio de investigación, seguido de la justificación del mismo, la formulación del problema, así como los objetivos, e hipótesis que permitieron guiar la investigación.

Capítulo II: Se consideró los antecedentes de la investigación tanto en el ámbito internacional, nacional y local, también se considera el marco teórico, detallando diversos temas relacionados al problema de investigación, seguido por el marco conceptual, tocando conceptos básicos sobre las variables de estudio.

Capítulo III: Se encuentra la metodología, diseño, tipo y enfoque de la investigación, población y muestra, seguido por las técnicas e instrumentos con el que se ha efectuado el trabajo, además de la validación y confiabilidad de los instrumentos. Asimismo, se detalla las características del área de investigación, resaltando los aspectos más importantes del lugar donde se realizó la misma.

Capítulo IV: Se da a conocer los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones del desempeño laboral y calidad de servicio, exponiendo de forma concisa lo encontrado en el proceso investigativo, mediante tablas de frecuencia y sus respectivas representaciones gráficas. En la discusión contrastamos nuestros resultados con otros de estudios similares tanto en el espacio global como local. Por último se detalla las

conclusiones a las que arribamos y las recomendaciones que se derivan del mismo, mostramos las referencias bibliográficas de diversas fuentes y por último se tiene los anexos del trabajo realizado.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad las empresas e instituciones para poder ofrecer una buena atención a sus clientes o usuarios y obtener una buena productividad, deben considerar factores como: la productividad y el manejo del capital humano con que cuentan, puesto que ellos son un elemento clave de su funcionamiento, por tanto, la coordinación, dirección, motivación, satisfacción del personal y desempeño laboral son aspectos cada vez más importantes del proceso de administración de cualquier institución.

Entre ellos el buen desempeño laboral ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo, influye directamente en la calidad de servicio que presten los mismos, por ende es muy importante dar a conocer a los empleados, acerca del manejo de emociones de cada persona, ya que tiene una gran ventaja al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo y a su vez con los clientes o usuarios, se puede decir también que permitirá que la forma de comunicación sea más directa. Es por eso que las organizaciones o instituciones deben poner énfasis en el desempeño laboral, ya que es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, lo cual constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

A nivel nacional se observa que el desempeño laboral va de la mano con la estabilidad laboral. Existe un gran número de instituciones que ejercen sus funciones de manera ilegal o con regímenes laborales sin registro en planilla, esta situación tiene un resultado negativo en el desempeño laboral en la organización en donde se encuentran,

por lo tanto es de esperar que también la calidad de servicio no sea la más adecuada dentro de una Institución con esas características.

En el plano local, la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina enfrenta una serie de dificultades para lograr sus metas y objetivos, entre ellas puede resaltarse la improductiva organización del trabajo, la deficiente selección y falta de motivación, orientación al cambio, desarrollo de habilidades, comportamientos adecuados, actitudes positivas y deficiente calificación de los trabajadores con resultados de incompetencia laboral, entre otros, debido a la asignación de funciones sin ningún criterio técnico. Por tanto, administrativamente son seriamente criticadas y cuestionadas por los pobladores, observando que su calidad de servicio aun no alcanza estándares de calidad apropiados.

El problema fundamental identificado está circunscrito en dos contextos; primero, la Municipalidad enfrenta dificultades de organización, pues no presenta una gestión por competencias como estrategia gerencial para asegurar el logro de los objetivos y planes, bajo los parámetros de la innovación, creatividad, calidad, oportunidad, costos óptimos y mejoramiento continuo. En segundo lugar se identificó que presenta un conjunto de proyectos complejos que se ejecutan sin una sistematización adecuada, por lo que se observa solo regulares desempeños laborales, sin alcanzar la excelencia que se requiere.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

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

dinámico a la vez, complejo porque abarca un sin números de componentes que son indispensables para un buen desempeño laboral, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque no es estático en el tiempo y puede presentar variaciones.

Siendo una de las principales acciones del profesional en administración mejorar todos los procesos y favorecer todos esos factores que inciden en la calidad del servicio, lo cual tendrá repercusiones positivas en los usuarios, ya que las autoridades municipales al estar conscientes de sus fortalezas y debilidades, tomarán las decisiones apropiadas para corregir las falencias ya señalas.

Finalmente consideramos que la presente investigación servirá como base a futuras investigaciones que se realicen, tanto en la misma Municipalidad como en otras Instituciones tanto públicas como privadas, aportando conocimientos, que puedan ser utilizados como referencias para investigadores interesados en el tema de investigación.

### **1.3. PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Existirá relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?
- ¿Cuál será el nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?

- ¿Existirá relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el desempeño laboral del personal administrativo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.
- Analizar el nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.
- Analizar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

#### **1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

### 1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe un regular nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.
- Existe un regular nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### **A nivel internacional**

La Torre, F. (2011) realizó la investigación: “La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral” (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, Valencia. El estudio ha llegado a las siguientes conclusiones:

Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento. Tanto el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de RRHH orientadas al compromiso en el desempeño.

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

El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su

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

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

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

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

### **A nivel nacional**

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

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

Armero (2014) realizó un estudio titulado Desempeño laboral del docente y el clima institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú “Precusores de la Independencia Nacional”.2014, Universidad Cesar Vallejo-Perú, para obtener el grado de Magister en Educación, tuvo como objetivo establecer la relación entre el desempeño laboral del docente y el clima institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú “Precusores de la Independencia Nacional”.2014, la metodología de investigación es cuantitativa, teniendo como muestra 190 docentes, utilizando el instrumento cuestionario tipo escala Likert, para analizar los resultados se empleó el análisis estadístico. Teniendo como resultado de esta investigación que existe relación significativa entre el Desempeño Laboral Docente con el Clima Institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú “Precusores de la Independencia Nacional” 2014, llegando a la conclusión que el Desempeño Laboral Docente está relacionado positivamente con el Clima Institucional, según conclusión de Spearman de

0,691, representando esta una moderada asociación de las variables y siendo altamente significativo.

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

Los factores determinantes respecto a la calidad de servicio como se muestra en las tablas de los resultados, es que esta depende del ajuste entre la gestión de disco servicio (y su orientación) y las expectativas del cliente o usuario; lo que supone en definitiva, una comparación entre el servicio esperado y el servicio recibido. No obstante el nivel de satisfacción que logra en los usuarios el servicio que brindan los servidores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán influye de manera positiva, por otra parte, consideramos además, que la calidad de servicio percibida es un antecedente complejo y multidimensional compuesto de varios factores, basados en diferentes experiencias con los empleados que prestan el servicio y con los otros elementos tangibles; como entrega la información, grado de accesibilidad, nivel de burocracia, humanización del servicio, atención prestada a problemas psicosociales. Asimismo en promedio un 39% de los usuarios calificaron como bueno su nivel de satisfacción ante la calidad de servicio que reciben de los servidores de la Municipalidad. Estos tienen opiniones favorables hacia los deferentes aspectos que componen el servicio de calidad como es la confiabilidad, receptividad, buen trato al público, certeza, honestidad, y la existencia de elementos tangibles que le permite cumplir adecuadamente su labor.

Finalmente un tercio de los encuestados refirieron la existencia de fallas durante la atención recibida en la Municipalidad. Fallas que deberán ser recogidas para alcanzar un mayor nivel de satisfacción en los usuarios, lo cual le relevancia a los resultados

obtenidos en la investigación y abre espacios para futuras investigaciones que incluyan otros factores exógenos.

### **A nivel local**

Zanabria (2003) en su tesis “Análisis de las Políticas de Recursos Humanos e incidencia en la Calidad de Atención al Cliente en el BBVA – Banco Continental de la Ciudad de Puno – Período 2001” Tesis Universidad Nacional del Altiplano – Puno, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración -2003.

En su primera recomendación manifiesta que: Las Políticas de Recursos Humanos deben estar orientados a lograr los objetivos en los procesos de Provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo, seguimiento y control.

Larico, R. (2015) realizó el estudio titulado Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman-Juliaca 2014, Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, para obtener el grado de magister en administración, tuvo como objetivo determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la municipalidad provincial San Roman-Juliaca 2014, la metodología de la investigación fue descriptivo correlacional, como muestra 631 trabajadores, utilizó como instrumento cuestionarios, para analizar los resultados el programa spss, versión 22. Como resultado se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca 2014.

Gutierrez (2014) elaboró un estudio titulado “análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno periodo – 2012”, para obtener el título de contador

público, realizo una investigación cuantitativa los métodos de investigación que utilizo fue método inductivo, descriptivo y analítico, con una población conformado por un total de 683 trabajadores, como muestra tuvo 84 trabajadores.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Desempeño laboral**

#### **2.2.1.1. Definición de desempeño laboral**

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

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

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

#### **2.2.1.2. Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral**

##### **a. Condiciones físicas del centro de trabajo**

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

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

**b. Ascendencia de puestos en el escalafón**

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

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

**c. Ser reconocido como persona importante y necesaria**

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

**d. La remuneración económica**

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

**e. Seguridad de permanencia en el trabajo**

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

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

Para entender mejor la definición de desempeño laboral hablaremos de:

**2.2.1.3. La evaluación del desempeño**

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

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

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

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

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

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

¿Por qué se debe evaluar el desempeño?

¿Qué desempeño se debe evaluar?

¿Cómo se debe evaluar el desempeño?

¿Quién debe evaluar el desempeño?

¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?

¿Cómo se debe comunicar la evaluación de desempeño?

### **Beneficios de la evaluación del desempeño**

Al respecto Chiavenato, I. (2002) según Guillermo, M. (2012) dicen: Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo”. En líneas generales los principales beneficiados son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

#### **Beneficios para el jefe**

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad
- Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprenda la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño.

#### **Beneficios para el subordinado**

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa es sus empleados.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.

- Saber que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.) y las que el propio subordinado deberá tomar por cuenta (autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.)
- Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.

### **Beneficios para la organización**

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- Pueden identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no sólo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

### **Métodos tradicionales de evaluación de desempeño**

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

De esta conceptualización se entiende que en toda organización es favorable la evaluación del desempeño, ya que con ella se puede tener conocimiento de las fortalezas

y debilidades de los trabajadores. Una vez conocidas estas se pueden superar. Determinando así de forma conjunta la eficacia de los programas de capacitación.

#### **2.2.1.4. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **a. Acciones**

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

##### **b. Comportamiento**

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

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

### c. Organización

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

Para Joseph, L. citado por Candela, R. (2008) llego a la conclusión:

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

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

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

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

- Las organizaciones persiguen metas compartidas.

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

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

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

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

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

#### **d. Resultado**

Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación. Para Salazar, G. (2006) En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el

subsiguiente cambio en el estado emocional. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo (p.8).

#### **e. Desempeño**

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

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

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

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

### 2.2.2. Calidad de servicio

#### 2.2.2.1. Definición de calidad de servicio

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

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

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

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

#### a. **Implantación de la dirección de la calidad**

Según Tari, J. (2000) la implantación de un sistema de calidad implica un cambio en la organización que debe fundamentarse en el compromiso de la alta dirección,

responsable de crear una visión de futuro y desarrollar una estrategia que comunicará a toda la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos de la calidad.

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

#### **b. Fases de la Implantación de la dirección de la calidad**

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

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

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

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

#### **Compromiso de la alta dirección**

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

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

### **Estructura para la calidad**

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

### **Diagnóstico**

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

### **Comunicación**

Desarrolladas las etapas previas, es necesario que toda la empresa conozca el deseo de implantar un sistema de calidad. En consecuencia, los directores tienen el deber

de informar a todos los miembros para que el personal pueda comprobar el compromiso de la dirección general con la calidad.

### **Formación**

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

### **Desarrollo de un proyecto piloto**

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

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

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

### **Etapas de control**

Debe ser realizado de manera continua, no debe limitarse al ámbito interno de la empresa sino que además, debe permitir conocer que piensan los clientes analizando las encuestas de satisfacción de los mismos o utilizando otras fuentes de retroalimentación.

Hoy en día para obtener el mejoramiento de la calidad se habla de la implantación de un sistema de calidad que según Tari, J. (2010) otorgaría un gran cambio logrado por la máxima cabeza de una institución; dicho cambio se logra por etapas que esta descrito en la investigación.

#### **2.2.2.2. Definición de calidad de servicio**

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

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

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

Los objetivos y la calidad de servicio

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

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

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

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

### **Componentes de la calidad basados en el servicio**

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

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

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

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

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

- Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.
- Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

### **2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio**

#### **a. Elementos tangibles**

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

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

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

Los elementos tangibles son aquellos bienes que se pueden tocar podría decirse las cosas concretas o físicas las que se pueden percibir con precisión; como maquinarias, equipos de escritorio, recurso humano, transporte, entre otros; mientras que los elementos

intangibles son diseños, marcas, nombre comercial, aquellos elementos que no se pueden tocar.

#### **b. Confianza**

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

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

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

**c. Satisfacción**

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

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

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

**d. Responsabilidad**

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

Baltera y Díaz (2005) la RSE se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y

protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable.

Fernández, (s/f) responsabilidad y autoridad, la norma establece como criterio que todo el personal que dirija o ejecute un trabajo que incida sobre el servicio, o controle de alguna forma su calidad, tenga bien definidas sus responsabilidades con relación a las actividades de perfeccionamiento de dicho servicio, mediante la prevención e identificación de problemas, aportación de las soluciones convenientes dentro de estructuras establecidas de antemano y comprobación de que dichas soluciones se ponen en práctica con objeto de que no vuelvan a presentarse incidencias por el mismo motivo.

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

#### **e. Empatía**

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

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

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

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

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo descriptivo, tomando la información de la variable de estudio (estrés) tal cual se presenta en la realidad, sin intervención de la investigadora y en respecto al tiempo de realización fue de corte transversal puesto que se tomó la información por una sola vez (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó un diseño correlacional, donde la investigadora buscó y recogió la información tal como se encuentra en la población de estudio, buscando analizar la relación entre las dos variables de estudio: desempeño laboral y calidad de servicio.

#### 3.3. ÁMBITO DE ESTUDIO

La Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina fue creada el 24 de mayo de 1595 por Juan de Vega, el 02 de setiembre de 1889 Putina se eleva a la categoría de Ciudad mediante Ley promulgada por Andrés A. Cáceres. El Distrito de Putina se crea el 05 de febrero de 1823 y el 12 de junio de 1989 se crea la Provincia de San Antonio de Putina con su Capital Putina por Ley 25038. Actualmente cuenta con los siguientes distritos: Putina, Ananea, Pedro Vilca Apaza, Quilca Punco y Sina.

La Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina es un órgano de Gobierno Local, promotor de desarrollo local con personería jurídica de Derecho Público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, con autonomía económica, política y administrativa en los asuntos de su competencia.

La Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina tiene como finalidad:

- Prestación de Servicios Públicos Locales.
- Mejorar el hábitat de la población.
- Fomentar el bienestar de los vecinos.
- Promover una adecuada prestación de Servicios Públicos Locales.
- Propiciar el desarrollo integral y armónico de la colectividad en general.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN**

Se tomó como referencia a la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, se consideró a las oficinas administrativas, como contabilidad, tesorería, personal, planificación, abastecimiento, y otras.

La muestra es:

- Oficina de Planificación y Desarrollo
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Abastecimientos

Estas son unidades directas de Programación y ejecución del presupuesto.

#### **Criterios de inclusión**

Se consideró trabajadores estables, que por lo menos tengan tres años dentro de la institución, de forma que permita tener opiniones certeras y que reflejen la realidad de las variables en estudio.

Se determinó que 25 de los trabajadores presentaban dichos criterios y además manifestaron su voluntad de participar en el estudio.

### 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

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

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

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

Nominal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Codificado	1	2	3	4	5

La elaboración del cuestionario tuvo los siguientes pasos:

1. Preparación de los ítems iniciales; se elaboran una serie de enunciados afirmativos el desempeño laboral sobre y la calidad de servicio, el número de enunciados para la primera variable son doce y once para la segunda variable.

2. Administración de los ítems a una muestra representativa de la población denominada prueba piloto.
3. Asignación de puntajes a los ítems; se le asigna un puntaje a cada ítem, a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.
4. Análisis y selección de los ítems; mediante la aplicación de pruebas estadísticas como el coeficiente alfa de Cronbach, se seleccionan los datos ajustados al momento de efectuar la discriminación en cuestión, y se rechazan los que no cumplan con este requisito.

**Confiabilidad:** Se realizó una prueba piloto con 6 entrevistados, los resultados de consistencia interna presentó un coeficiente de 0.852 de Alfa Cronbach, considerada como bueno.

### 3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### **Coordinación:**

Se solicitó al Alcalde de la Municipalidad provincial de Putina una autorización para la realización del estudio, explicando los objetivos de la investigación, poniendo énfasis en que la información será reservada y de forma anónima, utilizada solo con fines investigativos.

#### **Aplicación del instrumento:**

- Previo a la recolección de información, la ejecutora fue presentada por el gerente general al personal de la Municipalidad, a quienes se les informó de forma clara sobre la investigación a realizar.

- Obtenido el acceso del ámbito de estudio, a cada trabajador del Municipio se le entregó el formulario: La primera parte, con la información explicando el propósito de la investigación, los beneficios, la participación voluntaria, el anonimato y confidencialidad, y la segunda parte contenía el consentimiento informado propiamente dicho.
- Una vez obtenido el consentimiento informado por escrito, se dio una breve explicación y las instrucciones de llenado del cuestionario.
- Se procedió al llenado del cuestionario en un tiempo aproximado de 30 minutos, al término se verificó que todos los ítems sean contestados, su aplicación fue individual.
- Finalmente se agradeció al trabajador por su colaboración con el estudio.

### **3.7. ANÁLISIS DE DATOS**

Para el cumplimiento de esta etapa, se realizó lo siguiente:

- Se examinó detalladamente cada uno de los instrumentos aplicados.
- Seguidamente se codificó cada cuestionario para identificar la respuesta de cada interrogante y de la lista de ítems del cuestionario.
- Seguidamente se realizó la tabulación de datos en hoja de cálculo (programa Excel).
- Luego se realizó el análisis de los datos utilizando el programa estadístico IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences).
- Finalmente, se elaboró las tablas de frecuencia y gráficos de barras de acuerdo a los objetivos planteados en el estudio.

- Para el análisis de datos, se utilizó el método estadístico descriptivo, a través de tablas de frecuencia con valores absolutos y porcentuales. Para la prueba de hipótesis general se utilizó el estadístico de Ji cuadrado de asociaron con un nivel de confianza del 95%.

### 3.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Se muestra en la siguiente página.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Acciones.	Puntualidad Talento humano	Cuestionario de encuesta
	Comportamiento	Estrés laboral Trabajo individual	
	Organización	Seguridad laboral Comunicación	
	Resultados	Satisfacción Autorrealización	
	Desempeño	Aptitud Habilidad	
Calidad de servicio	Elemento tangible	Recursos materiales Entorno laboral	Cuestionario de encuesta
	Confianza	Honestidad Seguridad	
	Satisfacción laboral	Puesto de trabajo Organización	
	Responsabilidad	Valores Empeño	
	Empatía	Solidaridad Proactivo	

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

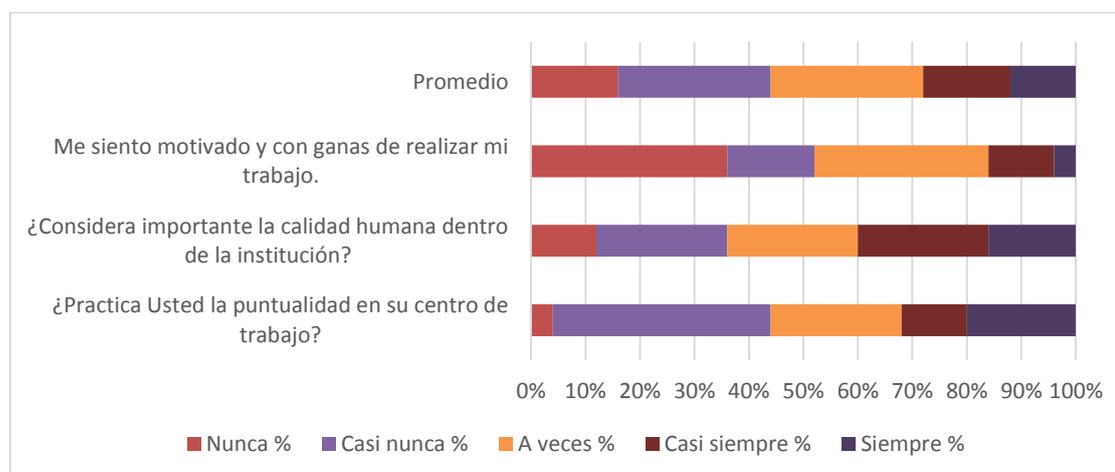
##### 4.1.1. Resultados para desempeño laboral

###### a. Dimensión: Acciones

**Tabla 1:** Desempeño laboral en su dimensión de acciones, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
¿Practica Usted la puntualidad en su centro de trabajo?	1	4.0	10	<b>40.0</b>	6	24.0	3	12.0	5	20.0	25
¿Considera importante la calidad humana dentro de la institución?	3	12.0	6	<b>24.0</b>	6	<b>24.0</b>	6	<b>24.0</b>	4	16.0	25
Me siento motivado y con ganas de realizar mi trabajo.	9	<b>36.0</b>	4	16.0	8	32.0	3	12.0	1	4.0	25
Promedio	4	16.0	7	28.0	7	28.0	4	16.0	3	12.0	25

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 1.** Desempeño laboral en su dimensión de acciones, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

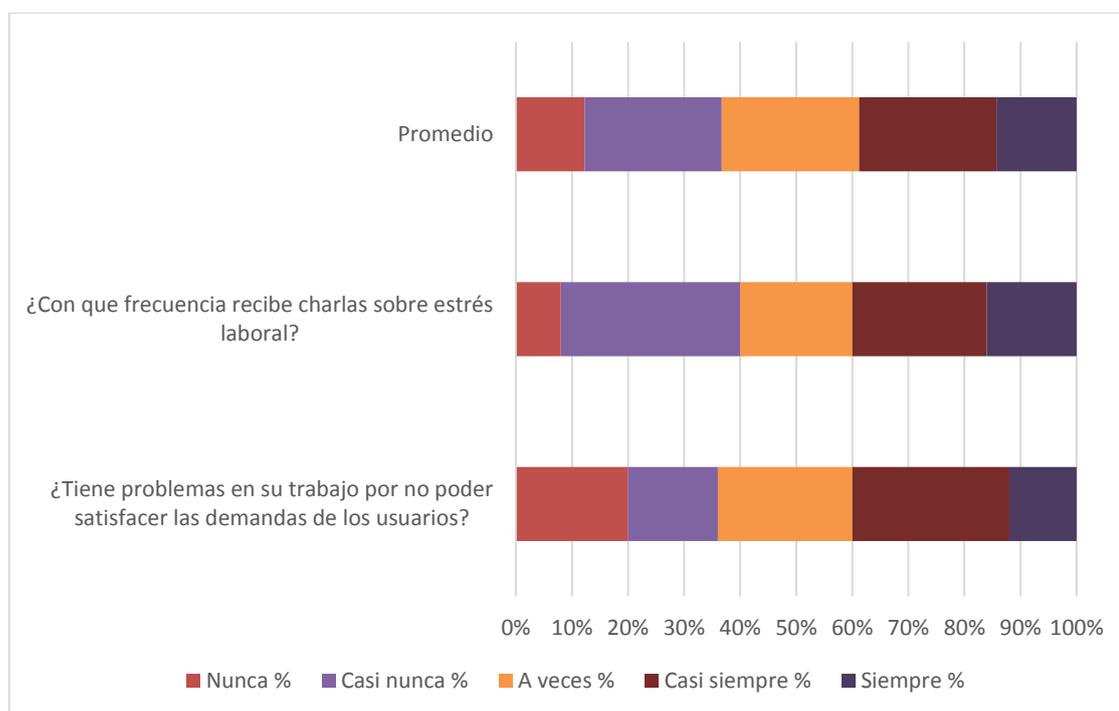
En la tabla y figura 1, se tiene que para la dimensión de acciones, respecto a la puntualidad la mayor frecuencia se obtuvo para casi nunca (40%) es puntual en el centro de trabajo, para la calidad humana las opiniones fueron similares entre nunca, a veces y siempre con 24% respectivamente, mientras que para la motivación y ganas de trabajar la mayor parte con 36% indica que nunca presenta dicha motivación; en términos generales para la dimensión acciones se tiene que la misma es poco positiva en el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**b. Dimensión: Comportamiento**

**Tabla 2.** Desempeño laboral en su dimensión de comportamiento, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Casi nunca				Casi siempre				Siempre		Total
	Nunca	Nunca	A veces	siempre	Siempre	Siempre	Siempre	N	%		
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
¿Tiene problemas en su trabajo por no poder satisfacer las demandas de los usuarios?	5	20.0	4	16.0	6	0	7	0	3	0	25
¿Con que frecuencia recibe charlas sobre estrés laboral?	2	8.0	8	32.0	5	0	6	0	4	0	25
Promedio	3	12.0	6	24.0	6	0	6	0	3.5	0	25

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.** Desempeño laboral en su dimensión de comportamiento, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

### Interpretación:

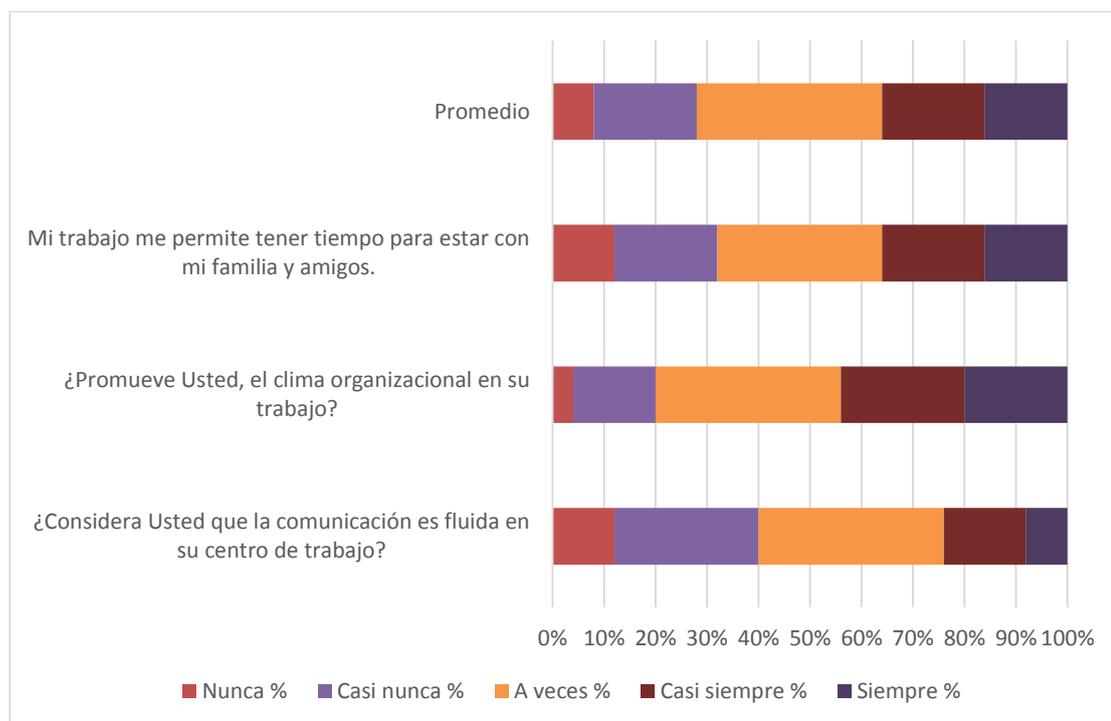
En el tabla y figura 2, se tiene que para la dimensión de comportamiento, respecto a los problemas en el trabajo por no poder satisfacer a los usuarios el 28% que si presenta dicha dificultad, mientras que para si recibe charlas sobre estrés, la mayor parte de los trabajadores (32%) indica casi nunca han recibido dichas charlas; en términos generales para la dimensión comportamiento, se tiene que la misma es regular en el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**c. Dimensión: Organización**

**Tabla 3.** Desempeño laboral en su dimensión de organización, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
¿Considera Usted que la comunicación es fluida en su centro de trabajo?	3	12.0	7	28.0	9	<b>36.0</b>	4	16.0	2	8.0	25
¿Promueve Usted, el clima organizacional en su trabajo?	1	4.0	4	16.0	9	<b>36.0</b>	6	24.0	5	20.0	25
Mi trabajo me permite tener tiempo para estar con mi familia y amigos.	3	12.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	5	20.0	4	16.0	25
Promedio	2	8.0	5	20.0	9	<b>36.0</b>	5	20.0	4	16.0	25

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 3.** Desempeño laboral en su dimensión de organización, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

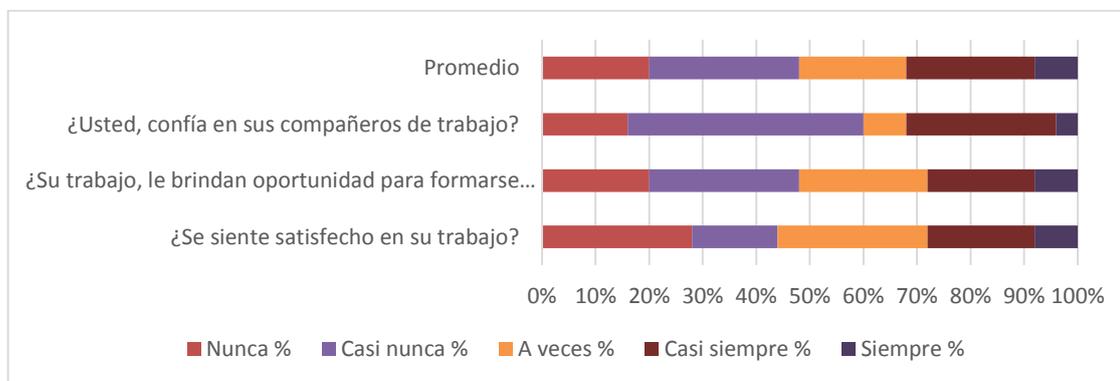
En el tabla y figura 3, se tiene que para la dimensión de organización, respecto a si la comunicación es fluida el 36% menciona solo a veces considera que exista fluidez, mientras que para sí promueve el clima organizacional, la mayor parte de los trabajadores (36%) indica casi nunca la promueve, respecto al tiempo para estar con su familia el 32% indica que solo a veces su trabajo le permite estar con la familia; en términos generales para la dimensión organización, se tiene que la misma es regular en el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**d. Dimensión: Resultados**

**Tabla 4.** Desempeño laboral en su dimensión de resultados, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
¿Se siente satisfecho en su trabajo?	7	28.0	4	16.0	7	28.0	5	20.0	2	8.0	25
¿Su trabajo, le brindan oportunidad para formarse personal y profesionalmente?	5	20.0	7	28.0	6	24.0	5	20.0	2	8.0	25
¿Usted, confía en sus compañeros de trabajo?	4	16.0	11	44.0	2	8.0	7	28.0	1	4.0	25
Promedio	5	20.0	7	28.0	5	20.0	6	24.0	2	8.0	25

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 4.** Desempeño laboral en su dimensión de resultados, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

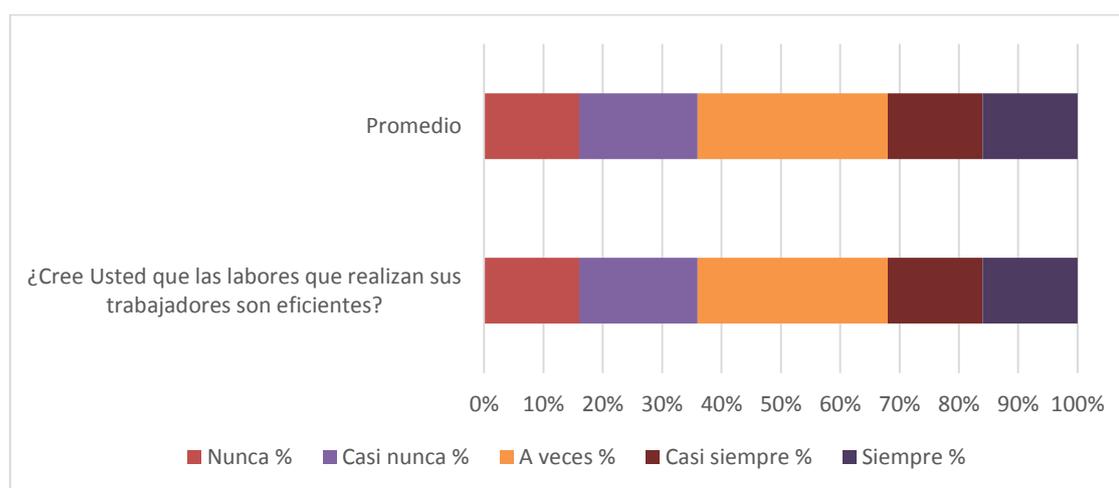
En el tabla y figura 4, se tiene que para la dimensión de resultados, respecto a si está satisfecho con su trabajo el 28% indica que nunca y a veces respectivamente, respecto a si el trabajo le permite formarse como persona y profesional, el 28% indica que casi nunca; si existe confianza entre trabajadores el 44% indica que casi nunca; en términos generales para la dimensión de resultados, se tiene que la misma es baja en el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**e. Dimensión: Desempeño**

**Tabla 5.** Desempeño laboral en su dimensión de desempeño, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
¿Cree Usted que las labores que realizan sus trabajadores son eficientes?	4	16.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	4	16.0	4	16.0	25
Promedio	4	16.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	4	16.0	4	16.0	25

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 5.** Desempeño laboral en su dimensión de desempeño, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

En el tabla y figura 5, se tiene que para la dimensión de desempeño, respecto a si cree que las labores de los trabajadores son eficientes, la mayor parte de trabajadores indica que solo a veces (32%) lo considera así; en términos generales para la dimensión de desempeño, se tiene que la misma es regular en el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

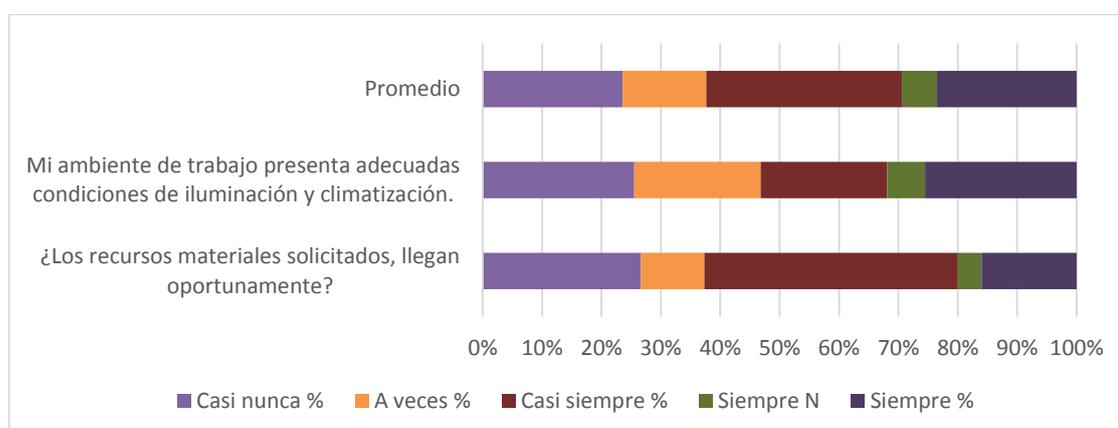
**4.1.2. Resultados para calidad de servicio**

**a. Dimensión: Elementos tangibles**

**Tabla 6.** Calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Los recursos materiales solicitados, llegan oportunamente?	7	28.0	5	20.0	2	8.0	8	<b>32.0</b>	3	12.0	25
Mi ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.	3	12.0	6	<b>24.0</b>	5	20.0	5	20.0	6	<b>24.0</b>	25
Promedio	5	20.0	5	20.0	3	12.0	7	<b>28.0</b>	5	20.0	25

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 6.** Calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

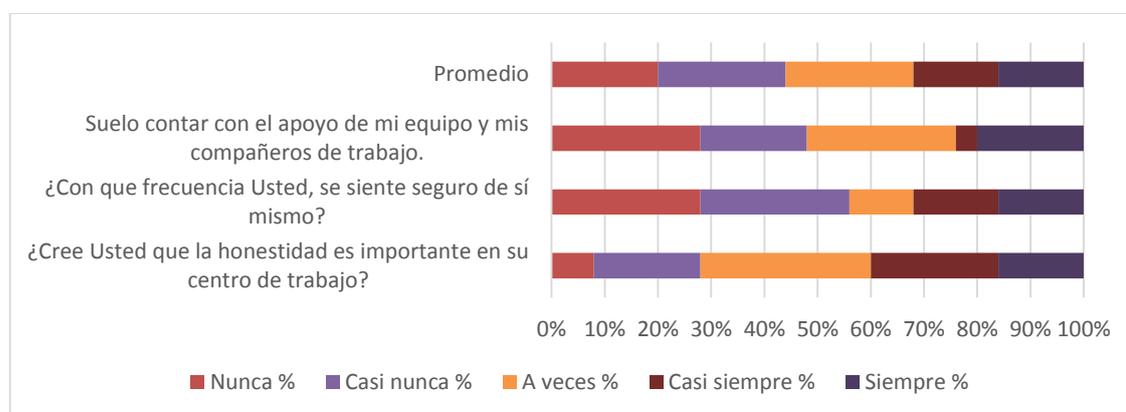
En el tabla y figura 6, se tiene que para la dimensión de elementos tangibles, respecto a si los recursos materiales llegan con oportunidad, la mayor parte de trabajadores indica que casi siempre lo hacen (32%); mientras que para sí el ambiente de trabajo es adecuado se tiene que el 24% lo considera casi nunca y también siempre otro 24%; en términos generales para la dimensión de elementos tangibles, se tiene que la misma es regular según el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**b. Dimensión: Confianza**

**Tabla 7.** Calidad de servicio en su dimensión de confianza, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
¿Cree Usted que la honestidad es importante en su centro de trabajo?	2	8.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	6	24.0	4	16.0	25
¿Con que frecuencia Usted, se siente seguro de sí mismo?	7	<b>28.0</b>	7	28.0	3	12.0	4	16.0	4	16.0	25
Suelo contar con el apoyo de mi equipo y mis compañeros de trabajo.	7	<b>28.0</b>	5	20.0	7	28.0	1	4.0	5	20.0	25
Promedio	5	20.0	6	<b>24.0</b>	6	<b>24.0</b>	4	16.0	4	16.0	25

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 7.** Calidad de servicio en su dimensión de confianza, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

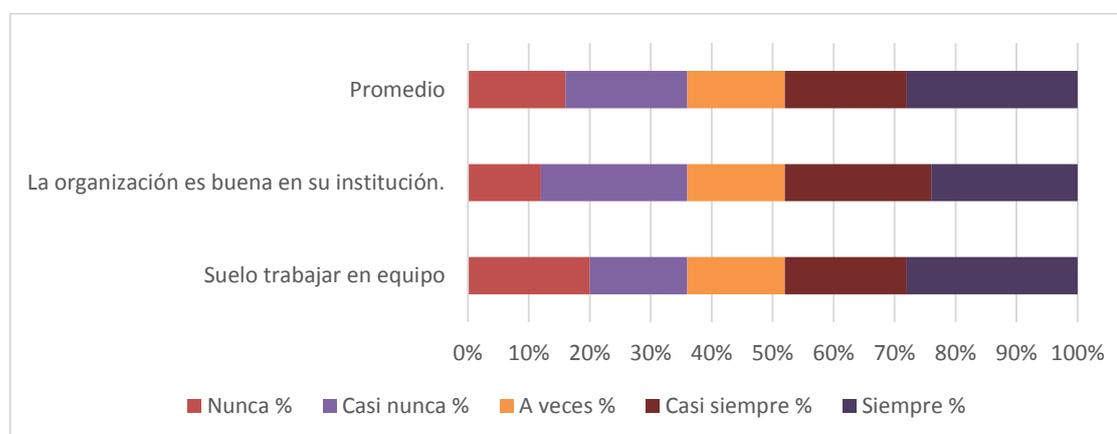
En el tabla y figura 7, se tiene que para la dimensión de confianza, respecto a si la honestidad es importante, la mayor parte de trabajadores indica que solo a veces es así (32%); mientras que para con que frecuencia se siente seguro de sí mismo, el 28% indica no sentirse seguro, respecto a si cuenta apoyo del equipo y compañeros el 28% indica que nunca siente ese apoyo; en términos generales para la dimensión de confianza, se tiene que la misma es regular según el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**c. Dimensión: satisfacción laboral.**

**Tabla 8.** Calidad de servicio en su dimensión de satisfacción laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Suelo trabajar en equipo	5	20.0	4	16.0	4	16.0	5	20.0	7	<b>28.0</b>	25
La organización es buena en su institución.	3	12.0	6	<b>24.0</b>	4	16.0	6	24.0	6	24.0	25
Promedio	4	16.0	5	20.0	4	16.0	5	20.0	7	<b>28.0</b>	25

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 8.** Calidad de servicio en su dimensión de satisfacción laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

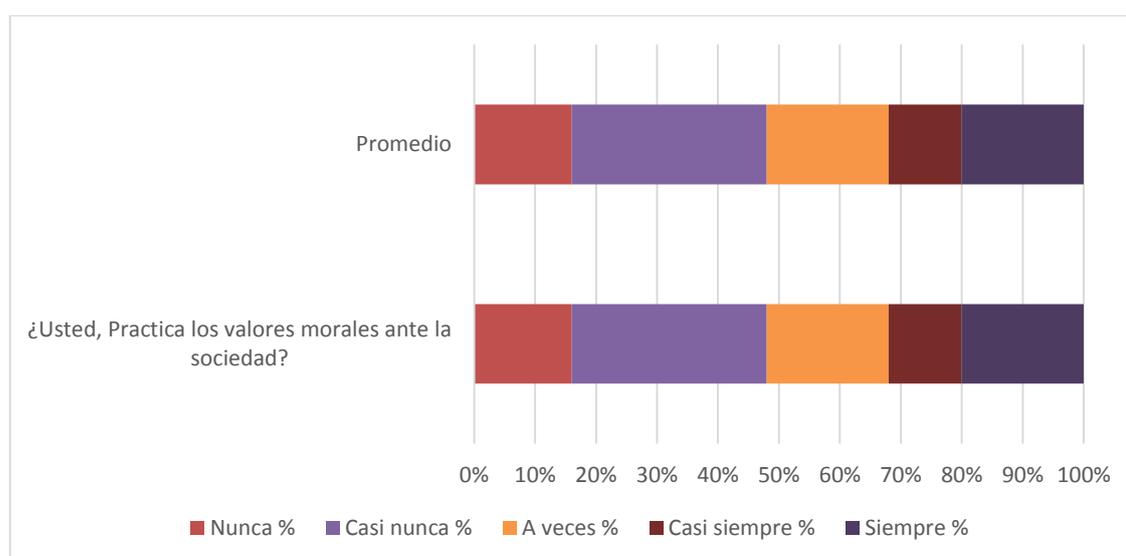
En el tabla y figura 8, se tiene que para la dimensión de satisfacción laboral, respecto a si trabaja en equipo, la mayor parte de trabajadores indica que siempre lo hace (28%); mientras que para sí la organización es buena, el 24% indica que casi nunca la considera así; en términos generales para la dimensión de confianza, se tiene que la misma es buena según el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**d. Dimensión: Responsabilidad**

**Tabla 9.** Calidad de servicio en su dimensión de responsabilidad, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
¿Usted, Practica los valores morales ante la sociedad?	4	16.0	8	32.0	5	20.0	3	12.0	5	20.0	25
Promedio	4	16.0	8	32.0	5	20.0	3	12.0	5	20.0	25

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 9.** Calidad de servicio en su dimensión de responsabilidad, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

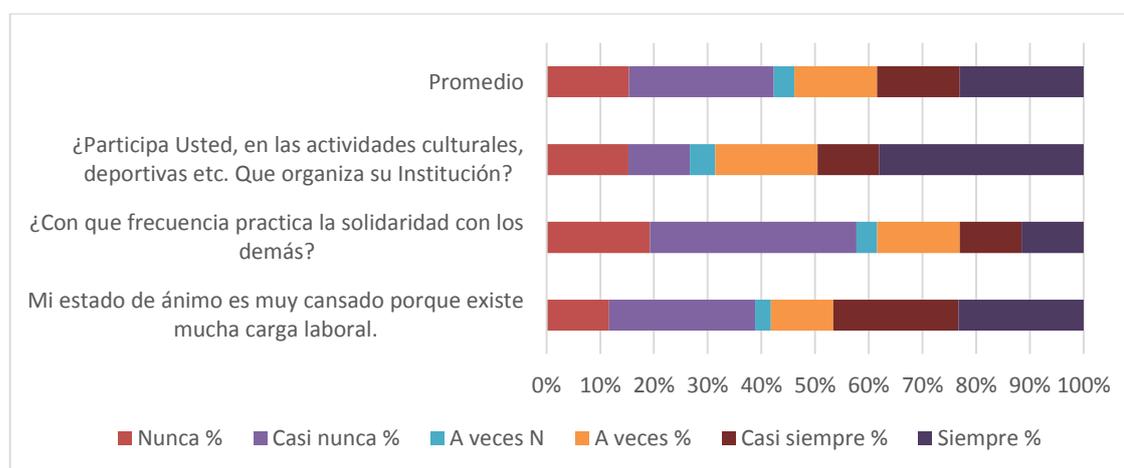
En el tabla y figura 9, se tiene que para la dimensión de responsabilidad, respecto a si practica valores morales, la mayor parte de trabajadores indica que casi nunca lo hace (32%); en términos generales para la dimensión de responsabilidad, se tiene que la misma es mala según el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**e. Dimensión: Empatía**

**Tabla 10.** Calidad de servicio en su dimensión de empatía, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítem	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Mi estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.	3	12.0	7	<b>28.0</b>	3	12.0	6	24.0	6	24.0	25
¿Con que frecuencia practica la solidaridad con los demás?	5	20.0	10	<b>40.0</b>	4	16.0	3	12.0	3	12.0	25
¿Participa Usted, en las actividades culturales, deportivas etc. Que organiza su Institución?	4	16.0	3	12.0	5	20.0	3	12.0	10	<b>40.0</b>	25
Promedio	4	16.0	7	28.0	4	16.0	4	16.0	6	24.0	25

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 10.** Calidad de servicio en su dimensión de responsabilidad, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

En el tabla y figura 10, se tiene que para la dimensión de empatía, respecto a si el estado de ánimo es cansado, la mayor parte de los trabajadores que casi nunca lo están (28%), sobre la práctica de solidaridad con los demás la mayor parte señala que casi nunca la practican (40%), para participación en actividades culturales en su mayoría indicaron que siempre participan (40%); en términos generales para la dimensión de empatía, se tiene que la misma es regular según el personal de la Municipalidad Provincial de Putina en el 2016.

**4.1.3. Resumen de las variables y asociación de variables**

**Tabla 11.** Desempeño laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	8.0
A veces	22	88.0
Casi siempre	1	4.0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 11.** Desempeño laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

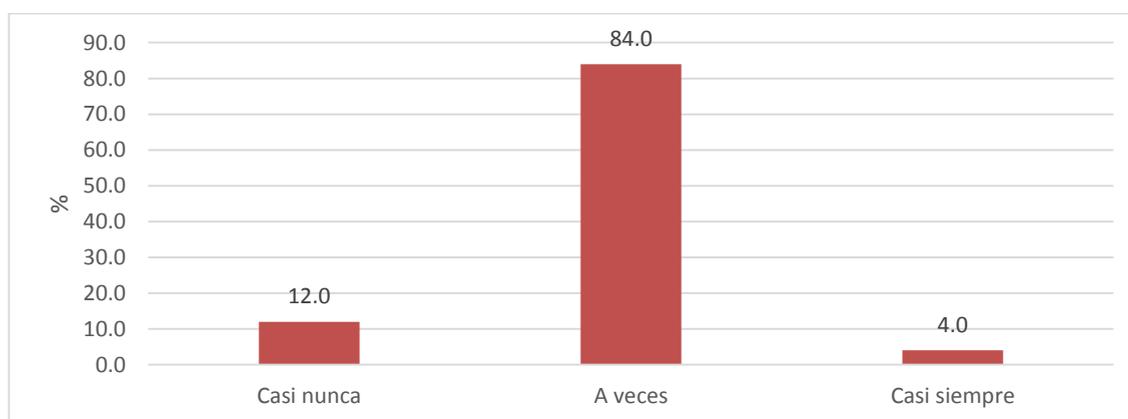
**Interpretación:**

En la tabla y figura 11, el resumen para la variable desempeño laboral, indica que la misma es regular (A veces) con 88% según los trabajadores, de lo cual podemos señalar que este desempeño tiene aspectos que no se cumplen, lo cual se traduce en situaciones de inconformidad y falta de motivación por parte del trabajador.

**Tabla 12.** Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	12.0
A veces	21	84.0
Casi siempre	1	4.0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 12.** Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

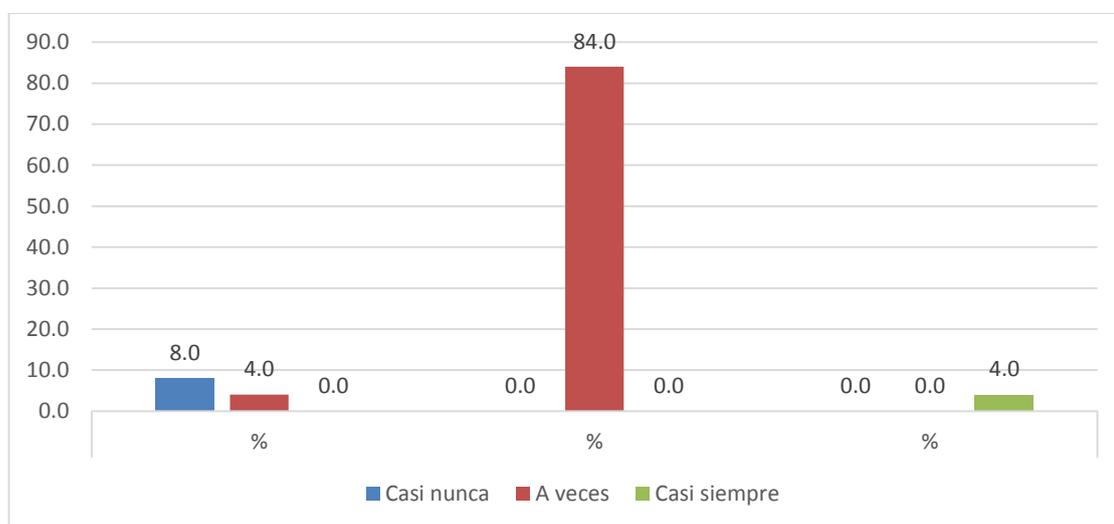
**Interpretación:**

En la tabla y figura 12, el resumen de la variable calidad de servicio, indica que la misma es regular (A veces) con 84% según los trabajadores, de lo cual podemos señalar que la calidad de servicio presenta aun deficiencias, en parte por falta de capacitación y otros indicadores con baja puntuación.

**Tabla 13.** Relación entre Desempeño laboral y Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Calidad de servicio	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Desempeño Laboral								
Casi nunca	2	8.0	0	0.0	0	0.0	2	8.0
A veces	1	4.0	21	84.0	0	0.0	22	88.0
Casi siempre	0	0.0	0	0.0	1	4.0	1	4.0
Total	3	12.0	21	84.0	1	4.0	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia.



**Figura 13.** Relación entre Desempeño laboral y Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**Interpretación:**

En la tabla y figura 13, se muestra la relación entre las variables de estudio, cuando el desempeño laboral casi nunca se cumplen, también se espera que la calidad de servicio no se cumpla (8%), mientras que cuando el desempeño presenta un cumplimiento de a veces también se espera que la calidad presente una frecuencia mayor para a veces (84%). De los resultados se evidencia que cuando el desempeño laboral tiene una buena puntuación también es de esperar que la calidad de servicio incremente su puntuación.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### a) Hipótesis general

Ha: Existe relación entre Desempeño laboral y Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

Ho: No existe relación entre Desempeño laboral y Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

### Nivel de significancia

Se trabajó con el nivel de 95% de confiabilidad ( $\alpha = 0.05$ ).

### Estadístico de prueba.

### Chi-cuadrado

Esta prueba estadística se utilizó para analizar la asociación (relación) entre los factores en estudio, la fórmula estadística fue la siguiente:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \left( \frac{O_{ij} - E_{ij}}{E_{ij}} \right)^2$$

Donde:

$\chi_c^2$  : Chi-cuadrado calculado

$O_{ij}$  : Frecuencias observadas

$E_{ij}$  : Frecuencias esperadas

**Valores de prueba**

D. Laboral/C. Servicio	Casi nunca	A veces	Casi siempre
Casi nunca	2	0	0
A veces	1	21	0
Casi siempre	0	0	1
Total	3	21	1

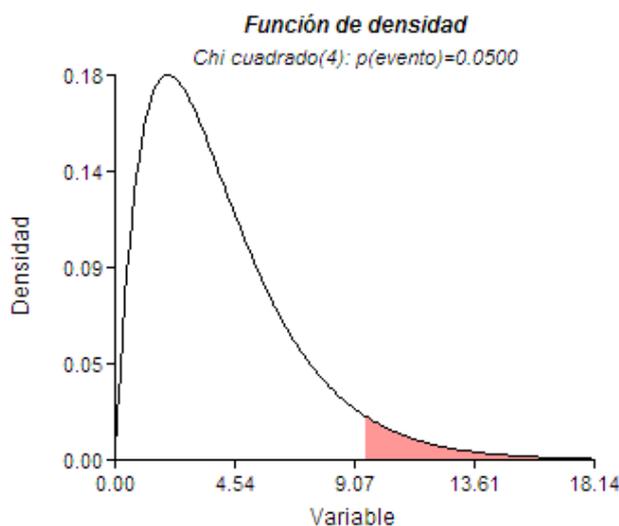
Nota: se utilizó corrección por continuidad

Los resultados fueron:

$$\chi_c^2 = 40.91$$

El valor calculado se contrasta contra el valor tabular (critico) que para 4 grados de libertad es de 9.48.

**Decisión.**



Como el valor calculado de Chi-cuadrado (40.91) es mayor que el valor crítico (9.48) con una confiabilidad de 95% ( $\alpha = 0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se

rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir se acepta que: Existe relación entre Desempeño laboral y Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016.

**b) Hipótesis específica 1**

Existe un regular nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

Los resultados del estudio indican que tanto para las dimensiones, así como para los indicadores del variable desempeño laboral, se obtuvo un nivel de regular, que se corresponde con la opción de A veces en el instrumento aplicado, de lo cual se deduce que la hipótesis planteada en el estudio ha sido aceptada.

**c) Hipótesis específica 2**

Existe un regular nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

Los resultados del estudio indican que tanto para las dimensiones, así como para los indicadores de la variable calidad de servicio, se obtuvo un nivel de regular, que se corresponde con la opción de A veces en el instrumento aplicado, de lo cual se deduce que la hipótesis planteada en el estudio ha sido aceptada.

#### **4.3. DISCUSIONES**

De los resultados del análisis estadístico, en general se ha identificado la presencia de una relación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicios, la intensidad de esta relación es estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), por lo cual se cumple la hipótesis general planteada en el estudio.

Los resultados del estudio al confrontarlos con los obtenidos por La Torre, F. (2011), reflejan que las organizaciones como es el caso de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, muestran su potencial para aumentar la calidad de servicio que actualmente brindan. Asimismo, la reciprocidad, la colaboración mutua, y el aspecto normativo se ven favorecidos por las prácticas de relaciones humanas orientadas al compromiso en el desempeño laboral.

Como también lo señalan Marroquín y Pérez (2011) se destaca que el clima organizacional es importante, puesto que las organizaciones se ven favorecidas cuando el clima dentro de la institución es adecuado para el cumplimiento de las actividades asignadas, con lo cual se espera que el desempeño laboral también sea productivo.

En Vargas, A. (2011) se pone en relieve la presencia de variables externas como el estrés laboral, así como los nuevos retos que suscita en las organizaciones la calidad de servicio que es aplicado a los clientes, por lo que el efecto del estrés sobre la calidad de servicio, se debería considerar y valorar por sus repercusiones en el desempeño del trabajador.

Así mismo Callomamani, R. (2013) indica la existencia de relación entre la supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes, en el caso de la Municipalidad Provincial de Putina, se entiende que las jefaturas deben realizar esta función, es decir monitorizar el desempeño del trabajador, lo cual implica un proceso de gestión administrativa.

Por otro lado Armero (2014) realizó un estudio donde analiza el Desempeño laboral del docente y el clima institucional en la Institución, poniendo en relieve que un buen clima dentro de la organización, es de suma importancia para el desempeño del trabajador, si bien en la Municipalidad provincial de Putina, no se realizaron estudios específicos de su clima organizacional, es de esperar que algunos conflictos internos no

permitan un buen desempeño laboral, como lo demuestran nuestros resultados al obtener solo niveles medios de desempeño.

También Larico, R. (2015) realizó el estudio sobre Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman-Juliaca, señala que la motivación es importante para el trabajador y por ende para su desempeño dentro de la institución, por lo que en caso de la Municipalidad Provincial de Putina, no observamos actividades de motivación permanentes, por lo la implementación de un programa motivacional, sería una de las estrategias de mejorar las condiciones actuales en dicha institución.

De los resultados del estudio se desprende que en la Municipalidad Provincial de Putina, el desempeño laboral se encuentra solo en nivel regular, mientras que también la calidad de servicio se encuentra en nivel regular, evidenciando que ambas variables son factibles de mejorar con una buena gestión de administración de sus recursos humanos. Finalmente se probó la hipótesis del estudio respecto a la relación entre dichas variables.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Respecto al objetivo general, se determinó que existe relación estadística entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio ( $p < 0.05$ ), el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**SEGUNDA:** El nivel de desempeño laboral se encuentra mayormente en nivel regular con 88% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces, en el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**TERCERA:** El nivel de calidad de servicio se encuentra mayormente en nivel regular con 84% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces, en el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**CUARTA:** Se identificó la existencia de relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, identificando que cuando se produce un mejor desempeño en las labores se espera que la calidad de su servicio también mejore.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al Alcalde la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, fomentar programas de motivación laboral, enfatizando en un buen clima organizacional, que permita un desempeño laboral adecuado de los trabajadores.

**SEGUNDA:** Al Gerente General, contar con los servicios de personal profesional (psicólogos), que permitan analizar el estado de salud mental, en particular niveles de estrés que podrían estar afectando el desempeño del personal y por ende la calidad de servicio.

**TERCERA:** A los trabajadores administrativos, buscar su permanente capacitación en labores de calidad de servicio, identificando sus debilidades para superarla y buscar realizar un trabajo armonioso y colaborativo con sus compañeros de trabajo.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio*. Buenos Aires: Argentina.
- Armas, S. (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanogorán - 2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Balart, M. (s.f.). *Claves del poder personal*. Ed. Agana.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Pearson.
- Bunge, M. (2002). *La investigación científica*. Mexico D.F.: Mcgraw Hill.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- 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, R. (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.
- Candela, R. (2008). *Organización*. Lima. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/organizacion/organizacion.pdf>
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción de los trabajadores de los directivos de las escuelas secundarias públicas*. Bahía, Brasil.

- Chiang, M. (2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*. Vol. 19 (2). Chile: Caso de empresa retail.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. (8 ed.). Bogota, Colombia: Ed. Mc Graw-Hill.
- Garavito, C. (2007). *Responsabilidad social empresarial y mercado de trabajo*. Obtenido de <http://www.pucp.edu.pe/economía/pdf/DDD258.pdf>.
- Gisbert, A. (2008). *"Definiciones y relaciones contables"*
- Goleman, D. (s.f.). Obtenido de [encuesta.com,yoinfluyo,danielgoleman.info](http://encuesta.com,yoinfluyo,danielgoleman.info).
- Guillermo, M. (2012). *Liderazgo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundarias de la Ugel de concepción*. Concepción.
- Hernández, M. (s/f). *La confianza en las organizaciones una experiencia*. México: Great to. work.
- La Torre, F. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicio personal, tecnología y estrategia*. (6ta ed.). Mexico: Associate director, manufacturing:yinnie scelta.
- Marroquin, S. y Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño en los trabajadores de Burger King*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Melendez, W. (2011). *Técnicas de Investigación Cuantitativa*. Lima: CREA.
- Mendez, R. (2001). *Investigación: Fundamentos y metodología*. Mexico D.F.: Pearson.

- Obando, R. (2007). *Bienes tangibles*. Perú.
- Pérez, A. (2009). *Propuesta de un sistema para la evolución del desempeño laboral en una empresa manufacturera*. México.
- Prieto, M. (Abril de 2011). *Empatía, asertividad y comunicación. Innovación y experiencias educativas*. p.1.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Estados Unidos: Gran Bretaña.
- Rodríguez, J. (2006). *Introducción a la Administración con enfoque de sistema*. Valencia.
- Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana*. Lima.
- Soto, J. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica, periodo 2012*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Tari, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Ed. Publicaciones Universidad de Alicante.
- Vargas, A. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Zamora, M. (2006). *Estadística descriptiva*. Lima: San Marcos.

# ANEXOS

**Anexo 1.** Cuestionario sobre el desempeño laboral y la calidad de servicio

**Datos Generales**

Grado de Instrucción:                      Estado Civil:                      Edad:                      Sexo:

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

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

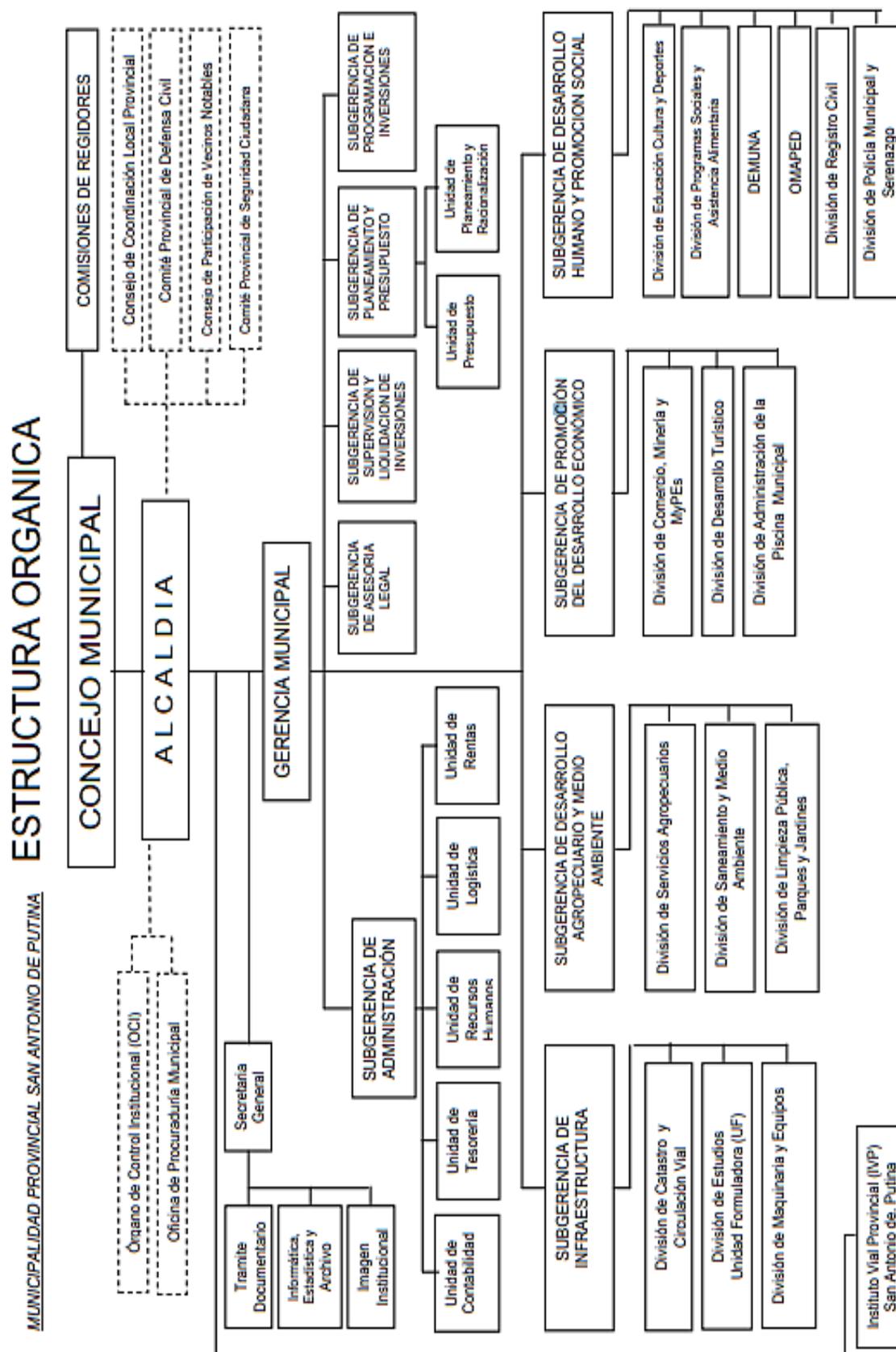
EL DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión / ítem s	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Acciones</b>					
1	¿Practica Usted la puntualidad en su centro de trabajo?				
2	¿Considera importante la calidad humana dentro de la institución?				
3	Me siento motivado y con ganas de realizar mi trabajo.				
<b>Dimensión: Comportamiento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

Muchas gracias por su colaboración

**Anexo 2.** Matriz básica de datos

N	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	DL	CS
1	5	4	3	2	4	3	5	4	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	3	1	2.96	2.868
2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	2	5	5	5	3	4	3	3.3	3.361
3	2	3	1	4	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2.39	2.408
4	5	2	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3.957
5	2	1	1	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	4	4	2	2	2	2.43	2.454
6	3	2	3	2	2	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2.61	2.592
7	4	1	5	5	2	1	3	4	5	2	2	3	4	4	2	5	1	5	5	4	1	2	1	3.09	3.047
8	1	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	4	4	2	1	5	5	2	5	4	5	5	2.83	2.905
9	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	4	3	2	4	5	5	2.61	2.635
10	2	2	1	4	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	5	2	4	2	4	1	5	2.78	2.817
11	3	4	3	4	5	3	5	5	4	2	2	5	1	5	2	1	5	1	1	4	4	1	3	3.17	3.181
12	4	1	1	1	1	1	4	2	4	2	4	4	3	4	1	1	3	2	4	1	4	2	4	2.52	2.457
13	5	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	1	3	2	3	2	1	5	2	4	2.96	2.868
14	3	2	4	1	2	2	3	3	5	4	2	1	4	5	3	4	1	3	5	2	2	3	4	2.96	2.955
15	2	5	1	1	4	2	3	3	1	1	2	4	5	5	5	1	1	5	1	3	5	2	3	2.83	2.862
16	2	4	3	4	4	3	4	1	3	1	4	1	5	5	4	1	5	4	4	2	5	2	1	3.13	3.18
17	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	1	2	1	2	4	1	3	1	3	1	3	2	5	2.61	2.635
18	2	4	1	2	1	4	2	1	2	3	2	3	1	2	4	4	2	5	2	1	5	1	5	2.57	2.59
19	3	5	1	3	4	3	5	5	2	1	2	3	1	4	3	2	2	1	5	3	2	1	5	2.87	2.864
20	5	5	2	3	2	2	5	4	1	3	2	2	2	5	5	4	5	1	4	3	5	4	5	3.43	3.367
21	3	5	2	3	5	4	3	5	1	1	4	1	2	3	4	1	1	5	2	5	1	2	5	2.96	2.955
22	4	3	1	4	5	3	2	3	3	5	1	5	4	3	2	3	1	2	2	5	3	5	5	3.22	3.183
23	3	2	2	5	2	4	5	1	3	4	4	5	5	1	5	5	3	4	1	2	2	3	1	3.13	3.136
24	5	4	2	2	4	1	3	5	1	4	4	3	1	5	3	2	4	5	5	5	5	1	2	3.3	3.231
25	2	3	3	1	3	3	4	4	1	5	1	5	1	1	3	5	3	3	4	2	2	2	5	2.87	2.907

Anexo 3. Organigrama de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina



**Anexo 4.** Matriz de consistencia

**TITULO: “ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA EN EL PERIODO 2016”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<b>PG:</b> ¿Existirá relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HG:</b> Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.	Desempeño laboral	Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntualidad</li> <li>Talento humano</li> </ul>	<b>OG:</b> Determinar la relación entre el desempeño laboral del personal administrativo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.
<b>PE1:</b> ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE1:</b> Existe un regular nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.		Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrés laboral</li> <li>Trabajo individual</li> </ul>	
<b>PE2:</b> ¿Cuál será el nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE2:</b> Existe un regular nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad laboral</li> <li>Comunicación</li> </ul>	
<b>PE3:</b> ¿Existirá relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE3:</b> Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.	Calidad de servicio	Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción</li> <li>Autorrealización</li> </ul>	<b>OE1:</b> Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.
<b>PE1:</b> ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE1:</b> Existe un regular nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.		Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aptitud</li> <li>Habilidad</li> </ul>	
<b>PE2:</b> ¿Cuál será el nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE2:</b> Existe un regular nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.		Elemento tangible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos materiales</li> <li>Entorno laboral</li> </ul>	
<b>PE3:</b> ¿Existirá relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE3:</b> Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.	Confianza		<ul style="list-style-type: none"> <li>Honestidad</li> <li>Seguridad</li> </ul>	<b>OE2:</b> Analizar el nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.
<b>PE1:</b> ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE1:</b> Existe un regular nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.		Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesto de trabajo</li> <li>Organización</li> </ul>	
<b>PE2:</b> ¿Cuál será el nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE2:</b> Existe un regular nivel de calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valores</li> <li>Empeño</li> </ul>	
<b>PE3:</b> ¿Existirá relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016?	<b>HE3:</b> Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solidaridad</li> <li>Proactivo</li> </ul>	<b>OE3:</b> Analizar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.	

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA EN EL  
PERIODO 2016**

ANALYSIS OF THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE  
PERSONNEL AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF SERVICE IN THE  
PROVINCIAL MUNICIPALITY OF SAN ANTONIO DE PUTINA IN THE PERIOD  
2016

**PRESENTADO POR:**

**LIZBETH ARMINDA CHIPANA LIPA**

**PUNO - PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA EN EL  
PERIODO 2016**

ANALYSIS OF THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE  
PERSONNEL AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF SERVICE IN THE  
PROVINCIAL MUNICIPALITY OF SAN ANTONIO DE PUTINA IN THE PERIOD  
2016

**PRESENTADO POR:**

**LIZBETH ARMINDA CHIPANA LIPA**



**DIRECTOR DE TESIS :**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

**COORDINADOR DE  
INVESTIGACION:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

**PUNO - PERÚ**

**2019**

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y  
SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA EN EL PERIODO 2016**

ANALYSIS OF THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL  
AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF SERVICE IN THE PROVINCIAL  
MUNICIPALITY OF SAN ANTONIO DE PUTINA IN THE PERIOD 2016

**LIZBETH ARMINDA CHIPANA LIPA**

Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Escuela Profesional de Administración, Av. Sesquicentenario, Ciudad Universitaria, Puno, Perú.  
lizbeth.chipanalipa@gmail.com

**RESUMEN**

La investigación “ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA EN EL PERIODO 2016”, tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el desempeño laboral del personal administrativo y la calidad de servicio. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional. La determinación del tamaño de muestra fue no probabilístico con 25 trabajadores administrativos que cumplían los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para el desempeño laboral y calidad de servicio. El análisis estadístico fue descriptivo en tablas de frecuencia y el estadístico de Ji cuadrado de asociación al 95% de confianza. Los resultados fueron: el nivel de desempeño laboral se encuentra mayormente en nivel regular con 88% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces. El nivel de calidad de servicio se encuentra mayormente en nivel regular con 84% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces. Se identificó la existencia de relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, señalando que cuando se produce un mejor desempeño en las labores se espera que la calidad de su servicio también mejore. Se concluye que existe relación estadística entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio ( $p < 0.05$ ), en el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**Palabras clave:** Desempeño, calidad, servicio, relación.

**ABSTRACT**

The investigation "ANALYSIS OF THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF SERVICE IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF SAN ANTONIO DE PUTINA IN THE 2016

PERIOD", had as general objective: to determine the relation between the labor performance of the administrative personnel and the quality of service. The investigation was descriptive - correlational. The determination of the sample size was non-probabilistic with 25 administrative workers who met the inclusion criteria. A questionnaire was used to collect data for work performance and quality of service. The statistical analysis was descriptive and the Chi-square statistic of association to 95% confidence. The results were: the level of work performance is mostly in a regular level with 88% of percentage frequency for the category of Sometimes. The quality of service level is mostly at the regular level with 84% percentage frequency for the Sometimes category. The existence of a relationship between work performance and quality of service was identified, identifying that when a better work performance occurs, it is expected that the quality of its service will also improve. It is concluded that there is a statistical relationship between the variables of work performance and quality of service ( $p < 0.05$ ), the administrative staff in the Provincial Municipality of San Antonio de Putina in the 2016 period.

**Keywords:** Performance, quality, service, relationship.

## INTRODUCCIÓN

La clave del éxito de toda institución, incluida las públicas como los Municipios, es el desempeño laboral de sus trabajadores y la calidad de servicio que brindan para lograr la plena "satisfacción del cliente o usuario", este es un requisito indispensable, debido a que su principal función es la atención al usuario en diversas áreas, lo que permite el funcionamiento del gobierno local de forma adecuada.

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

La influencia que tiene el desempeño laboral en la calidad de servicio ha sido un tema de investigación, desde aproximadamente los años 80 hasta la actualidad, por lo cual la presente investigación tiene como finalidad determinar qué impacto tiene el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el año 2016.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo descriptivo, Se utilizó un diseño correlacional, donde se buscó y recogió la información tal como se encuentra en la población de estudio, Se tomó como referencia

a la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina. La muestra fue en la Oficina de Planificación y Desarrollo, Unidad de Contabilidad, Unidad de Abastecimientos.

De acuerdo con Bunge, (2002) citado por Méndez, (2001), “las técnicas dependen de la naturaleza del conocimiento disponible, de los requisitos o exigencias de precisión, así como de la inteligencia y la habilidad del investigador encargado de aplicar la técnica”. De esta manera se entiende técnica de investigación al conjunto de procedimientos coherentes con el hecho estudiado y con los recursos disponibles, conducente a la generación de información pertinente para la investigación. En la siguiente tabla se muestra las técnicas utilizadas en la investigación.

**Tabla 1.** Escala de Likert

Nominal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Codificado</b>	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia.

### **Procedimiento de recolección de datos**

#### **Coordinación:**

Se solicitó al Alcalde de la Municipalidad provincial de Putina una autorización para la realización del estudio, explicando los objetivos de la investigación, utilizada solo con fines investigativos.

#### **Aplicación del instrumento:**

- Previo a la recolección de información, se les informó de forma clara sobre la investigación a realizar.
- Obtenido el acceso del ámbito de estudio, a cada trabajador del Municipio se le entregó el formulario
- Una vez obtenido el consentimiento informado por escrito, se dio una breve explicación y las instrucciones de llenado del cuestionario.
- Se procedió al llenado del cuestionario en un tiempo aproximado de 30 minutos.
- Finalmente se agradeció al trabajador por su colaboración con el estudio.

#### **Análisis de datos**

- Se examinó detalladamente cada uno de los instrumentos aplicados.

- Seguidamente se codificó cada cuestionario para identificar la respuesta de cada interrogante y de la lista de ítems del cuestionario.
- Se realizó la tabulación de datos en hoja de cálculo (programa Excel).
- Luego se realizó el análisis de los datos utilizando el programa estadístico IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences).
- Finalmente, se elaboró las tablas de frecuencia y gráficos de barras de acuerdo a los objetivos planteados en el estudio.
- Para el análisis de datos, se utilizó el método estadístico descriptivo, a través de tablas de frecuencia con valores absolutos y porcentuales. Para la prueba de hipótesis general se utilizó el estadístico de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 2.** Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Acciones.	Puntualidad	Cuestionario de encuesta
		Talento humano	
	Comportamiento	Estrés laboral	
		Trabajo individual	
	Organización	Seguridad laboral	
		Comunicación	
Resultados	Satisfacción		
	Autorrealización		
Desempeño		Aptitud	
		Habilidad	
Calidad de servicio	Elemento tangible	Recursos materiales	Cuestionario de encuesta
		Entorno laboral	
	Confianza	Honestidad	
		Seguridad	
	Satisfacción laboral	Puesto de trabajo	
		Organización	
	Responsabilidad	Valores	
		Empeño	
Empatía	Solidaridad		
	Proactivo		

Fuente: Elaboración propia.

**RESULTADOS****Resultados para desempeño laboral****f. Dimensión: Acciones****Tabla 3.** Desempeño laboral en su dimensión de acciones, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Practica Usted la puntualidad en su centro de trabajo?	1	4.0	10	<b>40.0</b>	6	24.0	3	12.0	5	20.0	25
¿Considera importante la calidad humana dentro de la institución?	3	12.0	6	<b>24.0</b>	6	<b>24.0</b>	6	<b>24.0</b>	4	16.0	25
Me siento motivado y con ganas de realizar mi trabajo.	9	<b>36.0</b>	4	16.0	8	32.0	3	12.0	1	4.0	25
<b>Promedio</b>	4	16.0	7	28.0	7	28.0	4	16.0	3	12.0	25

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación:

En la Tabla 3, se tiene que para la dimensión de acciones, respecto a la puntualidad la mayor frecuencia se obtuvo para casi nunca (40%) es puntual en el centro de trabajo, para la calidad humana las opiniones fueron similares entre nunca, a veces y siempre con 24% respectivamente, mientras que para la motivación y ganas de trabajar la mayor parte con 36% indica que nunca presenta dicha motivación; en términos generales para la dimensión acciones se tiene que la misma es poco positiva en el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

**g. Dimensión: Comportamiento****Tabla 4.** Desempeño laboral en su dimensión de comportamiento, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Tiene problemas en su trabajo por no poder satisfacer las demandas de los usuarios?	5	20.0	4	16.0	6	24.0	7	<b>28.0</b>	3	12.0	25
¿Con que frecuencia recibe charlas sobre estrés laboral?	2	8.0	8	<b>32.0</b>	5	20.0	6	24.0	4	16.0	25
<b>Promedio</b>	3	12.0	6	24.0	6	24.0	6	24.0	3.5	14.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 4, se tiene que, para la dimensión de comportamiento, respecto a los problemas en el trabajo por no poder satisfacer a los usuarios el 28% que si presenta dicha dificultad, mientras que para si recibe charlas sobre estrés, la mayor parte de los trabajadores (32%) indica casi nunca han recibido dichas charlas; en términos generales para la dimensión comportamiento, se tiene que la misma es regular en el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

#### h. Dimensión: Organización

**Tabla 5.** Desempeño laboral en su dimensión de organización, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Considera Usted que la comunicación es fluida en su centro de trabajo?	3	12.0	7	28.0	9	<b>36.0</b>	4	16.0	2	8.0	25
¿Promueve Usted, el clima organizacional en su trabajo?	1	4.0	4	16.0	9	<b>36.0</b>	6	24.0	5	20.0	25
Mi trabajo me permite tener tiempo para estar con mi familia y amigos.	3	12.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	5	20.0	4	16.0	25
<b>Promedio</b>	2	8.0	5	20.0	9	<b>36.0</b>	5	20.0	4	16.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 5, se tiene que para la dimensión de organización, respecto a si la comunicación es fluida el 36% menciona solo a veces considera que exista fluidez, mientras que para sí promueve el clima organizacional, la mayor parte de los trabajadores (36%) indica casi nunca la promueve, respecto al tiempo para estar con su familia el 32% indica que solo a veces su trabajo le permite estar con la familia; en términos generales para la dimensión organización, se tiene que la misma es regular en el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

**i. Dimensión: Resultados**

**Tabla 6.** Desempeño laboral en su dimensión de resultados, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Se siente satisfecho en su trabajo?	7	<b>28.0</b>	4	16.0	7	<b>28.0</b>	5	20.0	2	8.0	25
¿Su trabajo, le brindan oportunidad para formarse personal y profesionalmente?	5	20.0	7	<b>28.0</b>	6	24.0	5	20.0	2	8.0	25
¿Usted, confía en sus compañeros de trabajo?	4	16.0	11	<b>44.0</b>	2	8.0	7	28.0	1	4.0	25
<b>Promedio</b>	5	20.0	7	28.0	5	20.0	6	24.0	2	8.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 6, se tiene que para la dimensión de resultados, respecto a si está satisfecho con su trabajo el 28% indica que nunca y a veces respectivamente, respecto a si el trabajo le permite formarse como persona y profesional, el 28% indica que casi nunca; si existe confianza entre trabajadores el 44% indica que casi nunca; en términos generales para la dimensión de resultados, se tiene que la misma es baja en el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

**j. Dimensión: Desempeño**

**Tabla 7.** Desempeño laboral en su dimensión de desempeño, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Cree Usted que las labores que realizan sus trabajadores son eficientes?	4	16.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	4	16.0	4	16.0	25
<b>Promedio</b>	4	16.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	4	16.0	4	16.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 7, se tiene que, para la dimensión de desempeño, respecto a si cree que las labores de los trabajadores son eficientes, la mayor parte de trabajadores indica que solo a veces (32%) lo considera así; en términos generales para la dimensión de desempeño, se tiene que la misma es regular en el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

**Resultados para Calidad de servicio**

**f. Dimensión: Elementos tangibles**

**Tabla 8.** Calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>¿Los recursos materiales solicitados, llegan oportunamente?</b>	7	28.0	5	20.0	2	8.0	8	<b>32.0</b>	3	12.0	25
<b>Mi ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.</b>	3	12.0	6	<b>24.0</b>	5	20.0	5	20.0	6	<b>24.0</b>	25
<b>Promedio</b>	5	20.0	5	20.0	3	12.0	7	<b>28.0</b>	5	20.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 8, se tiene que para la dimensión de elementos tangibles, respecto a si los recursos materiales llegan con oportunidad, la mayor parte de trabajadores indica que casi siempre lo hacen (32%); mientras que para sí el ambiente de trabajo es adecuado se tiene que el 24% lo considera casi nunca y también siempre otro 24%; en términos generales para la dimensión de elementos tangibles, se tiene que la misma es regular según el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

**g. Dimensión: Confianza**

**Tabla 9.** Calidad de servicio en su dimensión de confianza, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Cree Usted que la honestidad es importante en su centro de trabajo?	2	8.0	5	20.0	8	<b>32.0</b>	6	24.0	4	16.0	25
¿Con que frecuencia Usted, se siente seguro de sí mismo?	7	<b>28.0</b>	7	28.0	3	12.0	4	16.0	4	16.0	25
Suelo contar con el apoyo de mi equipo y mis compañeros de trabajo.	7	<b>28.0</b>	5	20.0	7	28.0	1	4.0	5	20.0	25
<b>Promedio</b>	5	20.0	6	<b>24.0</b>	6	<b>24.0</b>	4	16.0	4	16.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 9, se tiene que para la dimensión de confianza, respecto a si la honestidad es importante, la mayor parte de trabajadores indica que solo a veces es así (32%); mientras que para con qué frecuencia se siente seguro de sí mismo, el 28% indica no sentirse seguro, respecto a si cuenta apoyo del equipo y compañeros el 28% indica que nunca siente ese apoyo; en términos generales para la dimensión de confianza, se tiene que la misma es regular según el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

**h. Dimensión: Satisfacción laboral**

**Tabla 10.** Calidad de servicio en su dimensión de satisfacción laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Suelo trabajar en equipo	5	20.0	4	16.0	4	16.0	5	20.0	7	<b>28.0</b>	25
La organización es buena en su institución.	3	12.0	6	<b>24.0</b>	4	16.0	6	24.0	6	24.0	25
<b>Promedio</b>	4	16.0	5	20.0	4	16.0	5	20.0	7	<b>28.0</b>	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 10, se tiene que, para la dimensión de satisfacción laboral, respecto a si trabaja en equipo, la mayor parte de trabajadores indica que siempre lo hace (28%); mientras que para sí la organización es buena, el 24% indica que casi nunca la considera así; en términos generales para la dimensión de confianza, se tiene que la misma es buena según el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

#### i. Dimensión: Responsabilidad

**Tabla 11.** Calidad de servicio en su dimensión de responsabilidad, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
¿Usted, Practica los valores morales ante la sociedad?	4	16.0	8	<b>32.0</b>	5	20.0	3	12.0	5	20.0	25
<b>Promedio</b>	4	16.0	8	32.0	5	20.0	3	12.0	5	20.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 11, se tiene que, para la dimensión de responsabilidad, respecto a si practica valores morales, la mayor parte de trabajadores indica que casi nunca lo hace (32%); en términos generales para la dimensión de responsabilidad, se tiene que la misma es mala según el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

#### j. Dimensión: Empatía

**Tabla 12.** Calidad de servicio en su dimensión de empatía, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Respuesta	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Mi estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.	3	12.0	7	<b>28.0</b>	3	12.0	6	24.0	6	24.0	25
¿Con que frecuencia practica la solidaridad con los demás?	5	20.0	10	<b>40.0</b>	4	16.0	3	12.0	3	12.0	25
¿Participa Usted, en las actividades culturales, deportivas etc. Que organiza su Institución?	4	16.0	3	12.0	5	20.0	3	12.0	10	<b>40.0</b>	25
<b>Promedio</b>	4	16.0	7	28.0	4	16.0	4	16.0	6	24.0	25

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 12, se tiene que para la dimensión de empatía, respecto a si el estado de ánimo es cansado, la mayor parte de los trabajadores que casi nunca lo están (28%), sobre la práctica de solidaridad con los demás la mayor parte señala que casi nunca la practican (40%), para participación en actividades culturales en su mayoría indicaron que siempre participan (40%); en términos generales para la dimensión de empatía, se tiene que la misma es regular según el personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el 2016.

### RESUMEN DE LAS VARIABLES Y ASOCIACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 13.** Desempeño laboral, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	8.0
A veces	22	88.0
Casi siempre	1	4.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 13, el resumen para la variable desempeño laboral, indica que la misma es regular (A veces) con 88% según los trabajadores, de lo cual podemos señalar que este desempeño tiene aspectos que no se cumplen, lo cual se traduce en situaciones de inconformidad y falta de motivación por parte del trabajador.

**Tabla 14.** Calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	12.0
A veces	21	84.0
Casi siempre	1	4.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 14, el resumen de la variable calidad de servicio, indica que la misma es regular (A veces) con 84% según los trabajadores, de lo cual podemos señalar que la calidad de servicio presenta aun deficiencias, en parte por falta de capacitación y otros indicadores con baja puntuación.

**Tabla 15.** Relación entre desempeño laboral y calidad de servicio, trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2016

Calidad de servicio	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Desempeño Laboral</b>								
<b>Casi nunca</b>	2	8.0	0	0.0	0	0.0	2	8.0
<b>A veces</b>	1	4.0	21	84.0	0	0.0	22	88.0
<b>Casi siempre</b>	0	0.0	0	0.0	1	4.0	1	4.0
<b>Total</b>	3	12.0	21	84.0	1	4.0	25	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 15, se muestra la relación entre las variables de estudio, cuando el desempeño laboral casi nunca se cumplen, también se espera que la calidad de servicio no se cumpla (8%), mientras que cuando el desempeño presenta un cumplimiento de a veces también se espera que la calidad presente una frecuencia mayor para A Veces (84%). De los resultados se evidencia que cuando el desempeño laboral tiene una buena puntuación también es de esperar que la calidad de servicio incremente su puntuación.

## DISCUSIÓN

Así mismo Callomamani, R. (2013) indica la existencia de relación entre la supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes, en el caso de la Municipalidad Provincial de Putina, se entiende que las jefaturas deben realizar esta función, es decir monitorizar el desempeño del trabajador, lo cual implica un proceso de gestión administrativa.

También Larico, R. (2015) realizó el estudio sobre Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman-Juliaca, señala que la motivación es importante para el trabajador y por ende para su desempeño dentro de la institución, por lo que en caso de la Municipalidad Provincial de Putina, no observamos

actividades de motivación permanentes, por lo la implementación de un programa motivacional, sería una de las estrategias de mejorar las condiciones actuales en dicha institución.

De los resultados del estudio se desprende que en la Municipalidad Provincial de Putina, el desempeño laboral se encuentra solo en nivel regular, mientras que también la calidad de servicio se encuentra en nivel regular, evidenciando que ambas variables son factibles de mejorar con una buena gestión de administración de sus recursos humanos. Finalmente se probó la hipótesis del estudio respecto a la relación entre dichas variables.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Respecto al objetivo general, se determinó que existe relación estadística entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio ( $p < 0.05$ ), el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**SEGUNDA:** El nivel de desempeño laboral se encuentra mayormente en nivel regular con 88% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces, en el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**TERCERA:** El nivel de calidad de servicio se encuentra mayormente en nivel regular con 84% de frecuencia porcentual para la categoría de A veces, en el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016.

**CUARTA:** Se identificó la existencia de relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, identificando que cuando se produce un mejor desempeño en las labores se espera que la calidad de su servicio también mejore.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, S. (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanogorán - 2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Bunge, M. (2002). *La investigación científica*. Mexico D.F.: Mcgraw Hill.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Ed. Trillas.
- Callomamani, R. (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.

- Chiang, M. (2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*. Vol. 19 (2). Chile: Caso de empresa retail.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. (8 ed.). Bogota, Colombia: Mc Graw-Hill.
- Guillermo, M. (2012). *Liderazgo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundarias de la Ugel de concepción*. Concepción.
- Hernández, M. (s/f). *La confianza en las organizaciones una experiencia*. México: Great to. work.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman-Juliaca*.
- La Torre, F. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Perez, A. (2009). *Propuesta de un sistema para la evolución del desempeño laboral en una empresa manufacturera*. Mexico D.F.: Universitaria.
- Sierra, R. (2000). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Soto, J. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica, periodo 2012*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Vargas, A. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

#### WEBGRAFIA

- <https://muniputina.gob.pe/>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa\\_de\\_Cronbach](https://es.wikipedia.org/wiki/Alfa_de_Cronbach)