



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
CAPITAL HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MACARI DE LA PROVINCIA DE MELGAR – 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. TANIA ROSMERY MORALES MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



NOMBRE DEL TRABAJO

**EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD D
E SERVICIO DEL CAPITAL HUMANO EN L
A MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACA
RI DE LA PROVINCIA DE MELGAR – 2018**

AUTOR

TANIA ROSMERY MORALES MAMANI

RECuento DE PALABRAS

18199 Words

RECuento DE CARACTERES

100029 Characters

RECuento DE PÁGINAS

105 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

741.6KB

FECHA DE ENTREGA

May 6, 2024 10:40 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 6, 2024 10:42 AM GMT-5

● **14% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



CD. Edgar Darío Celikhuasta Avelos
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA



DEDICATORIA

"Quiero agradecer sinceramente a mi familia por su inquebrantable apoyo, por ser mi fuente de inspiración, dedicación y cariño. También, extendiendo mi reconocimiento a mis padres, cuyo respaldo moral fue fundamental para alcanzar una de mis metas. Asimismo, agradezco a la universidad y a los profesores de la Escuela Profesional de Ciencias Contables por impartirme los conocimientos necesarios durante mi formación académica."



AGRADECIMIENTOS

"Agradecemos profundamente a nuestro padre celestial por su constante guía a lo largo de nuestra carrera, siendo nuestra fortaleza en los momentos de vulnerabilidad y otorgándonos una vida llena de valiosos aprendizajes, experiencias y, sobre todo, felicidad. Expresamos también nuestro reconocimiento a la Universidad Nacional del Altiplano, específicamente a la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por orientarnos en el camino del conocimiento. Especialmente agradecemos a la distinguida plana docente por su constante respaldo durante nuestra formación, así como por impartirnos saberes fundamentales y compartir valiosas experiencias. Extendemos nuestro agradecimiento a nuestro asesor y a los miembros del jurado de tesis, cuya dedicación, conocimientos, observaciones y sugerencias han sido cruciales para la culminación exitosa de nuestro trabajo de investigación."



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ACRÓNIMOS

RESUMEN 14

ABSTRACT..... 15

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 17

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 19

1.2.1 Problema general 19

1.2.2 Problemas específicos 19

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 19

1.3.1 Hipótesis general..... 19

1.3.2 Hipótesis específicas 20

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 20

1.4.1 Justificación teórica 20

1.4.2 Justificación metodológica 20

1.4.3 Justificación práctica..... 21

1.4.4 Justificación social 21



1.5	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.5.1	Objetivo general.....	21
1.5.2	Objetivos específicos	22

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2	Antecedentes nacionales	25
2.1.3	Antecedentes locales.....	29
2.2	MARCO TEÓRICO	32
2.2.1	Desempeño Laboral	32
2.2.2	Evaluación del Desempeño.....	33
2.2.3	Beneficios de la Evaluación del Desempeño	34
2.2.3.1	Beneficios para el superior:.....	34
2.2.3.2	Beneficios para el subordinado:.....	35
2.2.3.3	Beneficios para la asociación:.....	35
2.2.4	Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño	36
2.2.5	Factores que influyen como Motivación para un buen Desempeño Laboral.	37
2.2.6	Los cuatros factores que influyen al Desempeño Laboral según:	39
2.2.7	Calidad de Servicio.....	41
2.2.8	Los objetivos y la Calidad de Servicio	41
2.2.8.1	La Calidad de Servicio Percibida.....	42
2.2.9	Servicio Público.....	43
2.2.10	La Calidad en los Servicios Públicos.....	44



2.2.10.1	Cualidades o características de los servicios públicos.	44
2.2.11	Elementos que influyen la Calidad de Servicio según:.....	45
2.2.12	Medición de Calidad de un Servicio Público.....	51
2.2.12.1	La importancia de medir la calidad de un servicio público:	51
2.2.13	Factores que influyen como Motivación para brindar Calidad de Servicio	52
2.3	MARCO CONCEPTUAL	53
2.3.1	Administración publica.....	53
2.3.2	Calidad de trabajo	53
2.3.3	Capacitación.....	54
2.3.4	Confianza.....	54
2.3.5	Calidad de servicio.....	54
2.3.6	Cuadro de asignación de personal (CAP).....	54
2.3.7	Desarrollo profesional.....	55
2.3.8	Desempeño laboral	55
2.3.9	Equipo.....	55
2.3.10	Eficacia	55
2.3.11	Eficiencia	56
2.3.12	Gestión de talento humano	56
2.3.13	Motivación.....	56
2.3.14	Manual de organización y funciones (MOF).....	56
2.3.15	Profesionalidad	57
2.3.16	Servicio publico	57
2.3.17	Servicio	57



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	58
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	58
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	58
	3.3.1 Población	58
	3.3.2 Muestra	59
3.4	ENFOQUE DE LA INVESTIGACION.....	59
3.5	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.6	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	60
	3.6.1 Tipo de investigación.....	60
	3.6.2 Diseño de la investigación	60
3.7	PROCEDIMIENTO DE MATERIAL UTILIZADO	61
	3.7.1 Encuesta.....	61
	3.7.2 Cuestionario.....	62

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS.....	63
	4.1.1 Tabla de frecuencias	63
	4.1.2 Prueba de hipótesis	86
	4.1.2.1 prueba de hipótesis general	86
	4.1.2.2 Prueba de chi cuadrado	87
	4.1.2.3 Prueba de hipótesis específica 1.....	87
	4.1.2.4 Prueba de chi cuadrado.	88
	4.1.2.5 Prueba de hipótesis específica 2.....	88



4.1.2.6	Prueba de chi cuadrado.	89
4.1.2.7	Prueba de hipótesis específica 3.....	89
4.1.2.8	Prueba de chi cuadrado.	90
4.1.2.9	Prueba de hipótesis específica 4.....	90
4.1.2.10	Prueba de chi cuadrado.	91
4.2	DISCUSIÓN	91
V.	CONCLUSIONES.....	94
VI.	RECOMENDACIONES	96
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....		100

Área: Desempeño Laboral y Calidad de Servicio

Tema: Gestión Pública y Privada

Fecha de sustentación: 27 de junio 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Los trabajadores de la municipalidad tienen un trato respetuoso, y paciente, incluso cuando le planteas interrogantes sin importancia.....	63
Figura 2: A su llegada al municipio el tiempo de espera hasta su atención es rápido.	64
Figura 3: Los trabajadores de la municipalidad priorizan en atenderlo antes que ver sus asuntos personales.....	65
Figura 4: Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la capacitación acorde para poder atender con eficiencia.....	66
Figura 5: Los trabajadores de la municipalidad revisan de forma detallada su solicitud para poder atenderlo(a).	67
Figura 6: Cree usted que los trabajadores de la municipalidad le atienden con prontitud y disposición.	68
Figura 7: Es óptimo el tiempo de espera de los usuarios para ser atendido.	69
Figura 8: Cree que los trabajadores están capacitados para atender y tener una respuesta óptima para los usuarios.....	70
Figura 9: Los trabajadores de la municipalidad le brindan un trato amable y con mucho respeto.....	71
Figura 10: Los trabajadores le brindan información muy útil para sus consultas.	72
Figura 11: Los trabajadores de la municipalidad respetan sus ideas o puntos de vista que usted indica.	73
Figura 12: Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por aclarar todas sus dudas que tiene.....	74
Figura 13: Cree usted los trabajadores de la municipalidad se adaptan con facilidad a situaciones nuevas de trabajo.....	75



Figura 14: Los trabajadores de la municipalidad son distribuidos eficientemente para mejorar el desempeño.	76
Figura 15: Las operaciones y procedimientos utilizados en la municipalidad son eficientes.	77
Figura 16: Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja funciona como un buen equipo integrado.....	78
Figura 17: Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	79
Figura 18: Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo.....	80
Figura 19: La municipalidad cuenta con canales de comunicación que facilita la toma de decisiones.....	81
Figura 20: La municipalidad te capacita para mejorar los problemas de comunicación entre sus miembros y usuarios.	82
Figura 21: ¿La municipalidad organiza reuniones de trabajo para analizar la problemática de la atención y plantear soluciones?.....	83
Figura 22: Cree que los usuarios quedan satisfechos con la atención ofrecida.....	84
Figura 23: Cree que los servicios y la atención superan las expectativas de los usuarios.	85
Figura 24: Se incorporar la empatía en el acto de atención a los usuarios.....	86



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Criterios de evaluación de desempeño.....	37
Tabla 2 Población.....	59
Tabla 3 Los trabajadores de la municipalidad tienen un trato respetuoso, y paciente, incluso cuando le plantea interrogantes sin importancia.....	63
Tabla 4 A su llegada al municipio el tiempo de espera hasta su atención es rápido.	64
Tabla 5 Los trabajadores de la municipalidad priorizan en atenderlo antes que ver sus asuntos personales.....	65
Tabla 6 Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la capacitación acorde para poder atender con eficiencia.....	66
Tabla 7 Los trabajadores de la municipalidad revisan de forma detallada su solicitud para poder atenderlo (a).	67
Tabla 8 Cree usted que los trabajadores de la municipalidad le atienden con prontitud y disposición.	68
Tabla 9 Es óptimo el tiempo de espera de los usuarios para ser atendido.	69
Tabla 10 Cree que los trabajadores están capacitados para atender y tener una respuesta óptima para los usuarios.....	70
Tabla 11 Los trabajadores de la municipalidad le brindan un trato amable y con mucho respeto.	71
Tabla 12 Los trabajadores le brindan información muy útil para sus consultas.	72
Tabla 13 Los trabajadores de la municipalidad respetan sus ideas o puntos de vista que usted indica.	73
Tabla 14 Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por aclarar todas sus dudas que tiene.	74



Tabla 15	Cree usted los trabajadores de la municipalidad se adaptan con facilidad a situaciones nuevas de trabajo?	75
Tabla 16	Los trabajadores de la municipalidad son distribuidos eficientemente para mejorar el desempeño.	76
Tabla 17	Las operaciones y procedimientos utilizados en la municipalidad son eficientes.	77
Tabla 18	Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja funciona como un buen equipo integrado.	78
Tabla 19	Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí.	79
Tabla 20	Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo.	80
Tabla 21	La municipalidad cuenta con canales de comunicación que facilita la toma de decisiones.	81
Tabla 22	La municipalidad te capacita para mejorar los problemas de comunicación entre sus miembros y usuarios.	82
Tabla 23	La municipalidad organiza reuniones de trabajo para analizar la problemática de la atención y plantear soluciones.	83
Tabla 24	Cree que los usuarios quedan satisfechos con la atención ofrecida.	84
Tabla 25	Cree que los servicios y la atención superan las expectativas de los usuarios.	85
Tabla 26	Se incorporar la empatía en el acto de atención a los usuarios.	86
Tabla 27	Pruebas de chi-cuadrado.	87
Tabla 28	Pruebas de chi-cuadrado específica 1.	88
Tabla 29	Pruebas de chi-cuadrado específica 2.	89
Tabla 30	Pruebas de chi-cuadrado específica 3.	90
Tabla 31	Pruebas de chi-cuadrado específica 5.	91



ACRÓNIMOS

(MEF):	Ministerio de Economía y finanzas
(SIC):	Sistema de control interno
(AC):	Actividades de control
(FREQ):	Frecuencia
(CG):	Contraloría general
(ACG):	Actividades de control gerencial
(OCI):	Órgano de control interno
(CCL):	Concejo de coordinación local
(CM):	Concejo municipal
(ROF):	Reglamento de organización y funciones
(MOF):	Manual de organización y funciones



RESUMEN

El estudio de investigación tuvo por objetivo general, determinar de qué forma se relaciona el desempeño laboral con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar. La cual se realizó con información obtenida mediante encuestas a los trabajadores del lugar de estudio y usuarios que acuden a dicho lugar. La metodología utilizada fue un diseño no experimental con corte transversal de tipo descriptivo y un enfoque de investigación cuantitativo, puesto que se analizó frecuencias y porcentajes las cuales muestran el comportamiento de la población en estudio. La técnica empleada fue la encuesta a los trabajadores y usuarios. Los resultados muestran que, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado indica que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

Palabras clave: Calidad de servicio, control, desempeño laboral, municipalidad.



ABSTRACT

The general objective of the research study was to determine how job performance is related to the quality of service of the district municipality of Macari in the province of Melgar. Which was carried out with information obtained through surveys of the workers of the place of study and users who come to said place. The methodology used was a non-experimental design with a cross-sectional descriptive type and a quantitative research approach, since frequencies and percentages were analyzed, which show the behavior of the population under study. The technique used was the survey of workers and users. The results show that the level of significance is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. The Chi-square correlation coefficient indicates that job performance is significantly related to the quality of service of the district municipality of Macari in the province of Melgar.

Keywords: Quality of service, control, job performance, municipality.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio de investigación, titulado "El desempeño laboral y la calidad del servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Macari, ubicada en la Provincia de Melgar durante el periodo 2018", es analizar y evaluar el nivel de desempeño laboral del equipo humano, y su impacto en la calidad del servicio ofrecido en dicha municipalidad.

Las municipalidades distritales y provinciales son entidades de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La población objeto de estudio en este caso es la Municipalidad Distrital de Macari, y como muestra se tomaron la Gerencia de Desarrollo Social, Participación Ciudadana, la Gerencia de Desarrollo Económico y Local, y el área de Rentas y Recaudaciones. La muestra consistió en 50 trabajadores administrativos de las mencionadas áreas de la Municipalidad Distrital de Macari, así como 50 usuarios del distrito.

El contenido del siguiente tema de investigación fue estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema y objetivos trazados.

CAPÍTULO II: Revisión de literatura, antecedentes de la investigación, marco teórico, marco conceptual y hipótesis de investigación.

CAPÍTULO III: Materiales, técnicas y métodos utilizados, incluyendo el método analítico y deductivo, así como los instrumentos de recolección de información como encuestas y entrevistas. Se detalla la población y muestra utilizada.



CAPÍTULO IV: Presentación de resultados y discusiones, utilizando cuadros y gráficos.

CAPÍTULO V: Conclusiones basadas en los resultados obtenidos.

CAPÍTULO VI: Recomendaciones para mejorar la gestión de la Municipalidad Distrital de Macari.

CAPÍTULO VII: Referencias bibliográficas y anexos.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un elemento concluyente de la sociedad actual es la aceleración del progreso, que conlleva la inadaptación de la información, las habilidades, las capacidades y las mentalidades que se espera de los individuos de los establecimientos públicos. De ahí que exista un interés constante de las organizaciones públicas por trabajar en la exhibición de los recursos humanos a través de persistentes programas de preparación, para lograr elevados grados de eficiencia y eficacia en la administración.

Posteriormente, a nivel internacional, las organizaciones y fundaciones públicas de todo el planeta, para ofrecer una ayuda decente a los usuarios y conseguir una eficiencia ideal, deben considerar factores, por ejemplo, la eficiencia y los recursos humanos de los ejecutivos que se convierten en componentes clave para la perduración, así, la coordinación, el consejo, la inspiración, la realización del personal y la ejecución de la ocupación son partes progresivamente significativas del ciclo gerencial.

A nivel nacional, se evidencia una estrecha relación entre el desempeño laboral y la estabilidad laboral. Esta correlación suele tener un impacto negativo en el rendimiento laboral dentro de las instituciones públicas. Además, esta situación puede llevar a una falta de calidad en el servicio ofrecido por estas instituciones.



A nivel local, la región de la localidad de Macari en el territorio de Melgar, se enfrenta a una progresión de dificultades para cumplir sus objetivos y metas, entre ellas podemos destacar el grado de ejecución del trabajo y la naturaleza de la administración de los recursos humanos, la desafortunada determinación y la ausencia de inspiración, la dirección del cambio, la mejora de las habilidades, las formas adecuadas de comportamiento, la elevación de las perspectivas y la desafortunada capacidad de los trabajadores con las consecuencias de la inadecuación del trabajo, entre otros, debido a la tarea de las capacidades sin reglas especializadas. Por lo tanto, administrativamente están siendo punto de críticas y de cuestionamientos.

El problema más resaltante se engloba en dos escenarios; en primer lugar, el distrito se enfrenta al problema de conseguir ordenar los esfuerzos de los trabajadores y lograr resultados, a través de una administración basada en la habilidad como sistema administrativo para garantizar el cumplimiento de los objetivos y planes, bajo los límites del desarrollo, la imaginación, la calidad, la practicidad, los gastos ideales y la mejora incesante. En segundo lugar, al igual que cualquier asociación, esta fundación tiene un montón de proyectos complicados que se ejecutan sin una sistematización satisfactoria de estos montones de trabajo, lo que aparece en la ejecución de trabajo desafortunado, como resultado de la primera.

Un componente más que impacta en la presentación de los trabajadores es que no hay suficiente preparación en los puntos, por ejemplo, la naturaleza de la administración, la colaboración, el apoyo a los usuarios, causando una desafortunada correspondencia entre el usuario y el especialista, igualmente se podría decir que la ausencia de inspiración al personal hace que baje su ejecución de trabajo.

En este contexto, planteamos las siguientes interrogantes de investigación.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué forma se relaciona el desempeño laboral con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018?
- b. ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018?
- c. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018?
- d. ¿De qué manera la atención al usuario se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general



El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.

1.3.2 Hipótesis específicas

- a. La eficiencia tiene relación significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.
- b. El trabajo en equipo tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.
- c. La comunicación tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.
- d. La atención al usuario tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1 Justificación teórica

Este estudio tiene como objetivo identificar las variables y dimensiones del desempeño laboral y la calidad del servicio prestado por los empleados de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar, Con el fin de mejorar la gestión de la calidad de los servicios prestados a la población del distrito de Macari. Para lograrlo, es necesario mejorar constantemente el desempeño del trabajo y su impacto en la calidad de los servicios prestados a las personas, utilizando las herramientas que nos brinda la teoría para lograr la eficiencia de los servicios urbanos.

1.4.2 Justificación metodológica



El plan de investigación de este trabajo nos orienta hacia la consecución de objetivos dentro de un marco científico. Podemos afirmar que la metodología utilizada también es adaptable al ámbito de la calidad de los servicios, promoviendo y mejorando el desempeño laboral mediante un control riguroso. En este contexto, la metodología se puede concebir como un conjunto de acciones que definen la investigación científica o delimitan el curso de una exposición científica.

1.4.3 Justificación práctica

En países en desarrollo como el nuestro, las municipalidades son los principales canales de participación comunitaria según las leyes que nos rigen, en temas públicos, siendo el único medio representativo y de apoyo para la población local, esencial para el desarrollo del Distrito de Macari. Este estudio busca mejorar el rendimiento laboral de los empleados del gobierno local y su impacto en la calidad de los servicios brindados a la población.

1.4.4 Justificación social

Las municipalidades representan el canal a través del cual los ciudadanos pueden expresar sus necesidades y sugerir soluciones para promover el bienestar social de la comunidad. En consonancia con esta premisa, este estudio busca identificar los elementos que facilitan la mejora del rendimiento de los trabajadores locales en el distrito de Macari, con el objetivo de ofrecer un servicio de mayor calidad a los residentes del área.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general



Determinar de qué forma se relaciona el desempeño laboral con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.

1.5.2 Objetivos específicos

- a. Establecer la relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.
- b. Establecer la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.
- c. Establecer la relación entre la comunicación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.
- d. Establecer la relación entre la atención al usuario y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Latorre (2012) llevó a cabo un estudio titulado "La gestión de los recursos humanos y el rendimiento laboral" como parte de su tesis doctoral en la Universidad de Valencia, Valencia. Este trabajo ha arrojado las siguientes conclusiones:

Los ensayos de RRHH organizados con responsabilidad están decididamente relacionados con la ayuda autorizada y la independencia, lo que hace que los representantes perciban que la asociación se ocupa de su prosperidad y les proporciona espacio para completar su trabajo, lo que provoca una mayor satisfacción y ejecución. La ayuda jerárquica muestra su capacidad para incrementar la satisfacción debido a su naturaleza opcional y de reconocimiento. Tanto el acuerdo mental (satisfacción de las garantías ofrecidas por la asociación) como la correspondencia del contrato mental y reglamentario se apoyan en los ensayos de RRHH situados hacia la responsabilidad de la ejecución.

Los resultados del estudio dan una prueba hipotética a la investigación escalonada (nuevas construcciones y modelos de socios) y son un ejemplo de cómo el todo es más que la cantidad de las partes, dando a veces, diversos resultados para factores similares en varios niveles hipotéticos. Además, ofrecen un esquema del funcionamiento de la asociación, teniendo en cuenta sus



requisitos, desde la presencia de varios ensayos de RRHH dispuestos al compromiso y cómo se conectan con la ejecución autorizada.

Rómulo & Urdaneta (2009). Artículo científico titulada desempeño laboral y la calidad del personal administrativo en las universidades privadas en estado Zulia. En Venezuela.

Finaliza: el estudio alude a la intersección de los datos adquiridos en el examen de los resultados y el compromiso hipotético de los creadores aconsejados en las bases hipotéticas recogidas en relación con las diversas partes de los factores de ejecución del trabajo y la naturaleza de la administración. Se debe notar que para una comprensión más destacada del usuario este conflicto se realiza siguiendo la sucesión de cada uno de los previstos hacia el inicio de la exploración y considero las consecuencias del examen realizado al instrumento genuinamente manejado, así como la solicitud en la que se caracterizan los aspectos y signos de los factores de estudio en la tabla.

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

El entorno de la organización de los empleados del restaurante es bueno para la asociación y los ejercicios impartidos a sus capacidades son buenos para su ejecución del trabajo; asimismo, los jefes asumen un papel clave en la percepción de la ejecución del trabajo de los trabajadores y esto decide resultados beneficiosos en el entorno de autoridad en la mejora de las capacidades de los representantes por último la ejecución del trabajo de los trabajadores de la



cafetería es adecuada al perfil del concierto, lo que les permite crear y sentirse realizados por los resultados logrados en la ejecución de sus obligaciones y obligaciones a satisfacer todos los días.

Estupiñán (2021) realizó un estudio titulado: “Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020. Plan de reforma continua”. El objetivo de este estudio es evaluar todas estas proporciones de organización administrativa a la calidad del servicio en el sector del talento del gobierno mencionado anteriormente. El estudio fue de tipo documental de campo, en el que se utilizaron estadísticas poblacionales y entrevistas a empleados que laboran en la mencionada dependencia gubernamental. La investigación identificó cómo la falta de compromiso con el trabajo tiene un impacto significativo en el bienestar de las personas, analizando los aspectos más relevantes de esta característica. El estudio concluyó que se necesita una base para avanzar hacia una visión más egocéntrica de los empleados que trabajan allí y hacia el sector del talento para reformar sus políticas de gestión.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Quispe (2015) desarrolló su tesis titulada "Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Público en la municipalidad Distrital de Cachicadán" en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú:

Conclusiones: La visión general detectó algunas deficiencias en la organización de los RRHH: el 47% del personal es parcial en los ciclos de elección, el 80% de los salarios son bajos y sólo se da el 33% de la preparación,



creando así una baja calidad de la administración a la población general o a los residentes.

La naturaleza de la organización de los RRHH en el elemento en cuestión muestra un nivel deficiente, explícitamente en el reconocimiento de las convocatorias para la elección del profesorado y las compensaciones comparables al mercado, así como de manera menos significativa los ciclos de determinación del personal, la preparación y la formación de los trabajadores.

Las carencias en la organización de RRHH en la fundación, trae consigo fallos de la fuerza de trabajo consciente, lo que se refleja en un desmoronamiento de la naturaleza de las administraciones dadas a las personas en general, causando un malestar en los residentes.

Meléndez (2016), En su tesis “Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo 2015”. Universidad Nacional de Trujillo, Perú; concluye:

Se determinó que el 82% del personal directivo en el área de hospitalización del Hospital Belén de Trujillo posee un nivel de administración superior, mientras que el 18% restante tiene un nivel estándar, lo que indica un predominio de alta calidad en la gestión. Esta calidad se refleja en indicadores con resultados superiores, como la manera en que el personal resuelve las inquietudes de los pacientes con empatía, así como en la precisión y claridad al proporcionar información clínica y datos relevantes a los pacientes.

Se determinó que el 57% de los pacientes evaluados tienen un nivel de cumplimiento normal, el 39% muestra un nivel significativo, y el 4% restante



presenta un grado de cumplimiento bajo. Por lo tanto, el nivel predominante de cumplimiento por parte de los pacientes en el Hospital Belén de Trujillo es considerado normal. Este hallazgo se refleja en indicadores tales como el 41% de los pacientes que indican que ocasionalmente el personal normativo proporciona información sobre las estrategias a seguir en la clínica.

Cueva & Gonzales (2017), En su tesis desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra de san Ignacio - 2017 de la universidad señor de Sipán.

Los resultados de la evaluación de la Calidad del Servicio indican que el 53% de los clientes manifestaron sentirse ni satisfechos ni decepcionados con la gestión proporcionada por el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio. En cuanto a los componentes de la variable calidad de la atención, se observó que el 67% de los consumidores expresaron no estar satisfechos ni decepcionados con el trato recibido por parte de los representantes del restaurante.

El 47% de los consumidores manifiestan que no están ni satisfecho ni decepcionado con la seguridad que los representantes transmitieron a los clientes. El 40% se mostró bastante decepcionado con la rapidez en la gestión que los trabajadores dieron a los clientes del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

Al estimar la ejecución del puesto, vimos que como el 37% de los clientes dijeron no estar contentos con la ejecución del trabajo de los trabajadores en el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.



En los elementos de la variable de ejecución de obra vimos que como: El 67% de los clientes expresaron que existen numerosos contendientes para las administraciones que presenta el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

El 43% de los clientes expresaron que no estaban satisfechos ni decepcionados con la disposición de los representantes para ayudar a los clientes.

El 67% de los clientes expresaron que estaban hasta cierto punto decepcionados con la mejora continua de la ayuda prestada por los trabajadores del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio.

García y Astudillo (2020) investigaron el vínculo entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, durante el año 2019. Su propósito consistió en determinar cómo el desempeño laboral afecta la calidad del servicio en dicha entidad. El estudio se basó en una metodología descriptiva-correlacional, involucrando dos encuestas: una dirigida a 65 trabajadores administrativos y otra a 384 usuarios del distrito. La fiabilidad del instrumento alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.976, y el análisis de datos se realizó utilizando SPSS Versión 20. Los hallazgos revelaron que el desempeño laboral demostró un nivel elevado, con un 41.5% de las respuestas de los trabajadores, mientras que la calidad del servicio presentó un nivel medio, con un 38.3% de las respuestas de la muestra encuestada. Esta relación fue corroborada mediante el análisis de Rho de Spearman, que mostró una correlación significativa de 0.612 entre ambas variables. Además, se identificaron correlaciones específicas entre las dimensiones del desempeño laboral (productividad, compensación y capacitación) y la calidad del servicio, con coeficientes de correlación de 0.465, 0.382 y 0.291 respectivamente. En



conclusión, los resultados indicaron una relación directa y positiva entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales. Específicamente, se encontró que tanto el desempeño laboral en su totalidad como sus diferentes dimensiones (productividad, compensación y capacitación) inciden de manera significativa en la calidad del servicio ofrecido por la entidad. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover un alto desempeño laboral como estrategia para mejorar la calidad del servicio público.

2.1.3 Antecedentes locales

Vargas (2017) investigó cómo la gestión de recursos humanos impacta en la calidad del servicio público en la municipalidad del centro poblado de Salcedo, Puno, durante el periodo 2016, en su trabajo de tesis para la Universidad Nacional de Altiplano de Puno, Perú;

Los resultados revelaron que en la evaluación de la calidad del servicio en el Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio, un 53% de los clientes indicaron sentirse ni satisfechos ni decepcionados con la gestión administrativa. Respecto a la calidad de la atención, el 67% de los clientes expresaron su insatisfacción con el trato recibido, mientras que el 47% no se mostró satisfecho con la seguridad transmitida por los representantes. Además, el 40% de los encuestados manifestó su decepción con la rapidez en la atención. En cuanto a la ejecución del trabajo, el 37% de los clientes no estaban conformes con el desempeño de los trabajadores. En relación con la ejecución de la obra, el 67% de los clientes opinaron que hay múltiples aspectos a mejorar en la gestión del restaurante. Asimismo, el 43% de los clientes indicaron no estar ni satisfechos ni decepcionados con la disposición



de los representantes para ayudar, mientras que el 67% se mostró decepcionado con la falta de mejoras continuas en la atención ofrecida por los trabajadores.

Chambi (2018), en su tesis titulada, “análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión financiera de la municipalidad provincial de san Román periodo 2016” de la universidad nacional del altiplano

Las conclusiones que se obtuvieron del presente trabajo de investigación son:

concluyen: primero: en correspondencia con la meta principal, se presume que las variables faltantes de la ejecución laboral de los recursos humanos son pertinentes al reclutamiento del profesorado para la región relegada; la no asistencia de solidez; la preparación legítima; el control en la ejecución laboral y con un espacio de trabajo digno dispuesto con los supervisores, jefes de cada unidad y de esta manera fabricar la exhibición y satisfacción de objetivos trazados anualmente. En segundo lugar: en la explicación de la administración en el examen de nivel se muestra que en el 2015 se mejora mucho la remuneración ya que los costos son menores y cada punto que se muestra en la articulación de la administración y el cumplimiento del objetivo trazado por el MEF superando un 11 % más, sin embargo, en el 2016 la remuneración total disminuyó en S/ 37'002,705.97 dirigiendo - 29.60% en contraste con el 2016, por lo que los gastos y costos se expandieron en S/ 6'063,679.64 y abordando el 14.65% confirmando una falta en la ejecución de los costos que impulsó la rebeldía del objetivo trazado por el MEF llegando a solo el 85%. tercero: desde la instantánea del ingreso al elemento, el reclutamiento debe ser directo, mantener variables persuasivas para



los recursos humanos, así como preparar y actualizar los datos esperados por su capacidad para cumplir con los objetivos necesarios.

Gutiérrez (2014) exploró el análisis del rendimiento laboral del personal administrativo y su impacto en la calidad del servicio en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, durante el periodo 2012, como parte de su trabajo de tesis para obtener el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano:

Esta investigación infiere que ante la evaluación del personal normativo de la Universidad Nacional del Altiplano Puno que su ejecución laboral es magnífica (6%), genial (71.4%), habitual (22.6%) y nadie piensa que sea deficiente. Estos sentimientos son problemáticos a las valoraciones de los clientes, lo que se refleja en la naturaleza de la administración que obtienen como estupenda en el 21.4%, imposible en el 57.2% y pésima en el 21.4%.

En cuanto a los factores más significativos de la naturaleza de la administración en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, hay un impacto extraordinario de factores como la ausencia de datos sobre las diferentes técnicas de gestión, ya que una gran parte de los clientes demuestran que no están educados sobre estos sistemas, ya que nunca fueron ilustrados donde encontrar datos al respecto; en cuanto al trato y apoyo al cliente, la gran mayoría de los clientes expresaron que no les interesaba; con respecto a la oportunidad de espera para ser atendidos, el nivel más elevado de clientes expresó que necesitaban esperar más de una hora para ser atendidos, todo esto refleja la naturaleza de la administración en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, con respecto a la fuerza de trabajo reglamentaria.



El presente estudio razona que el ausentismo escolar y la falta de preparación del personal directivo afectan la naturaleza de la administración dada, descubriendo en consecuencia que son elementos básicos en la ejecución del trabajo del profesorado regulador en la naturaleza de la administración en la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Achaquihui (2019) investigó la influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en la Municipalidad Provincial de Puno durante el periodo 2017. El objetivo principal fue determinar los factores motivacionales que inciden en el rendimiento laboral de estos trabajadores. Para alcanzar este objetivo, se emplearon métodos analíticos y deductivos. La población de estudio consistió en 282 trabajadores contratados bajo la modalidad CAS, y se utilizó un muestreo probabilístico dirigido para seleccionar una muestra de 55 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral. Se observó una relación importante entre la recompensa recibida por los trabajadores y el cumplimiento de sus responsabilidades. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa entre los incentivos otorgados a los empleados y su desempeño laboral. Por último, se confirmó una relación directa entre las condiciones del entorno físico y el rendimiento laboral.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Desempeño Laboral

Chiavenato (2000) describe la ejecución como las acciones o comportamientos de los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos



de la organización, destacando que una buena ejecución del trabajo es fundamental para el éxito de una empresa. Por otro lado, Robbins (2013) define la ejecución del trabajo como un proceso para evaluar qué tan efectiva ha sido una organización en el logro de sus metas y actividades laborales. A nivel jerárquico, la evaluación del desempeño laboral proporciona una evaluación de hasta qué punto se han alcanzado los objetivos clave a nivel individual. Bittel (2000), por su parte, caracteriza la ejecución como algo que está fuertemente influenciado por las actitudes del trabajador hacia su trabajo, sus expectativas de éxito y su deseo de congruencia. En este sentido, el rendimiento laboral está relacionado con las habilidades y conocimientos que ayudan a los empleados a llevar a cabo las actividades que contribuyen a los objetivos de la organización.

2.2.2 Evaluación del Desempeño

Pérez (2009), caracteriza a través de la evaluación de la ejecución del trabajo, la asociación conoce las partes de conducta y ejecución que la organización estima más en sus representantes. Difunde lo que son los supuestos de la ejecución. Declara las acciones que se considerarán para desarrollar aún más la ejecución (preparación de programas, talleres, etc.) y las que el individuo evaluado debe tomar por su propio impulso (autoajuste, devoción, consideración, preparación, etc.).

El creador Caballero (2003), caracteriza que la evaluación de presentación satisface la razón de dar críticas a los trabajadores sobre su trabajo dentro de la organización. Así como gran parte del tiempo es la ayuda para la dispersión de las remuneraciones a los representantes y el creador Chiavenato (2002) caracteriza que la evaluación de la exposición es una evaluación metódica de la presentación



de cada individuo, en vista de los ejercicios que desempeña, los objetivos o resultados a cumplir y su potencial de mejora; un ciclo pasa juicio sobre el compromiso con la materia de la asociación, esencialmente, la evaluación de la presentación es un medio fuerte para cuidar de las cuestiones de ejecución y trabajar en la naturaleza del trabajo y la satisfacción personal en las asociaciones.

Interrogantes esenciales en el análisis del rendimiento laboral:

- ¿Cuál es la razón para la evaluación del desempeño?
- ¿Qué aspectos del rendimiento deben ser objeto de evaluación?
- ¿De qué manera debe llevarse a cabo la evaluación del desempeño?
- ¿Quién es responsable de realizar la evaluación del desempeño?
- ¿En qué momento debería realizarse la evaluación del desempeño?
- ¿Cuál es la mejor manera de comunicar los resultados de la evaluación del desempeño?

2.2.3 Beneficios de la Evaluación del Desempeño

Guillermo (2012), dice: "Cuando un programa de evaluación de exposiciones está muy ordenado, compuesto y creado, da beneficios a corto, medio y largo plazo". En términos simples, los destinatarios fundamentales son el individuo, el supervisor, la asociación y el área local.

2.2.3.1 Beneficios para el superior:

- Evaluar mejor la exposición y la conducta de los subordinados, teniendo en cuenta los factores y las variables de evaluación y, sobre todo, disponiendo de un marco de estimación adecuado para matar la subjetividad.



- Proponer medidas y disposiciones encaminadas a seguir desarrollando el nivel de presentación de sus subordinados.
- Hablar con los subordinados para que comprendan la mecánica de la evaluación de la ejecución como un marco objetivo, y que a través de este marco puedan saber cuál es su exposición.

2.2.3.2 Beneficios para el subordinado:

- Conocer los principios del juego, es decir, las perspectivas de conducta y ejecución que la organización estima más en sus representantes.
- Saber cuáles son los supuestos del jefe sobre su presentación y sus activos y carencias, según la evaluación del supervisor.
- Saber qué comportamientos o medidas toma el supervisor para trabajar su presentación (elaboración de programas, preparación, etc.) y los que debe considerar el propio subordinado (autor rectificación, dedicación más destacada, consideración más notable del trabajo, seminarios en solitario, etc.).
- Autoevaluar y autocensurar su auto aprovechamiento y moderación.

2.2.3.3 Beneficios para la asociación:

- Se evalúa sus expectativas humanas a corto, medio y largo plazo y caracterizar el compromiso de cada trabajador.
- Puede reconocer a los representantes que necesitan refrescarse en áreas específicas de movimiento, y seleccionar a los trabajadores que reúnen las circunstancias para avanzar o desplazarlos.



- Puede hacer que su estrategia de RRHH sea más potente, ofreciendo puertas abiertas a los representantes (para los ascensos, pero también para el avance y la mejora individual), animando la eficiencia y trabajando en las relaciones humanas en el trabajo.

2.2.4 Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño

Chiavenato (2002), dice: Las estrategias más utilizadas para el examen de la ejecución son las escalas realistas, la determinación restringida, el examen de campo, las ocurrencias básicas y las agendas, donde las líneas muestran los factores de evaluación y las secciones demuestran los niveles de evaluación de la ejecución.



Tabla 1

Criterios de evaluación de desempeño

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

Fuente: Chiavenato 2002

A partir de esta conceptualización, se percibe que la evaluación de la exposición es buena en cualquier asociación, ya que con conocer las cualidades y carencias de los trabajadores es concebible. Una vez conocidas éstas, se puede sobrevivir a ellas. Posteriormente junto decidir la viabilidad de preparar programas.

2.2.5 Factores que influyen como Motivación para un buen Desempeño Laboral.

Caballero (2003), afirma que todos los factores más resaltantes que se debe tener en cuenta para tener un buen desempeño laboral son:

a) Condiciones físicas del centro de trabajo.

Para que la jornada laboral normal sea más encantadora, es vital realizar cambios en el lugar de trabajo. Algunos entornos de trabajo han reflejado cambios relacionados con la conmovión y la forma en que influye en el trabajo, variedades relacionadas con la iluminación, la ventilación, la temperatura, etc.



b) Ser reconocido como persona importante y necesaria.

El hombre anhela el reconocimiento, destacar y ser valorado por su trabajo principal, que es él mismo, el avance de sus capacidades y valores. Este punto de vista aparece en la necesidad que siente la persona de ser percibida por sus actividades y esfuerzo conjunto con la reunión donde reside. La necesidad de reconocimiento es notable en la hipótesis mental. Su metodología se manifiesta como: la tensión que solicita el reconocimiento de un trabajo realizado para un individuo o reunión. Esta tensión se manifiesta como una inspiración privada en infinidad de circunstancias de la existencia humana. Es básicamente abstracta, pero tiene una premisa objetiva.

c) La remuneración económica.

Para que una persona pueda crear, en cualquier nivel social, financiero o político, debe tener la opción de satisfacer al menos sus necesidades esenciales.

d) Seguridad de permanencia en el trabajo

La seguridad de residencia consiste en tener una situación lo más estable posible, tanto laboral como monetariamente. En el momento en que la gran mayoría se enfrenta a un peligro para su prosperidad, hace lo que sea importante para no sufrir. El peligro puede surgir de elementos como la falta de negocio o de un método de trabajo estable y reconocible. En este sentido, los individuos actúan en mayor o menor medida para proteger su seguridad.

La ejecución del trabajo, como dicen los creadores antes mencionados, es el nivel de resultados que dan o pueden dar los trabajadores al aire libre o las empresas privadas.



2.2.6 Los cuatros factores que influyen al Desempeño Laboral según:

Para el creador Caballero (2003), caracteriza que los signos de ejecución de la ocupación son: capacidad, información, carácter y responsabilidad.

a) Habilidades: En este sentido, las habilidades es el indicador con mayor prevalencia dentro de los elementos de ejecución del trabajo, presentando perspectivas, por ejemplo, habilidades para desempeñar la actuación, habilidades para aportar pensamientos e interés en seguir desarrollando habilidades que les permitan ser mejores de manera consistente.

Arias (2001), expresa que este término alude al límite psicológico y psicomotor importante para desempeñar una tarea o ejercer una ocupación. Se relaciona con la expectativa del individuo

Se relaciona con la expectativa del singular de trabajar progresivamente en una determinada ejecución, sumando en consecuencia una transformación superior al trabajo u ocupación.

b) Conocimiento: En cuanto al marcador de Conocimiento, la mayoría de los trabajadores muestran interés en adquirir la información esencial sobre su trabajo, tienen ángulos aplicados con sentido común y conocen los ciclos de autoridad.

Arias (2001), quien expresa que el individuo prioriza las perspectivas razonables del sentido común para tener la opción de desempeñar una tarea. Esto permite tener habilidades para el control de hardware, para la comprensión de técnicas y para absorber el avance mecánico que va con la mejora de nuevas puertas abiertas. Como regla general, alude a la ejecución superior los ejecutivos



en la utilización de todos los ciclos reglamentarios para lograr el pleno florecimiento de las posibilidades humanas dentro de las organizaciones o asociaciones.

c) Personalidad: de acuerdo con el marcador de carácter, los representantes muestran importancia en la impresión que causan en los demás a través de su propio espectáculo, fuerzan las dificultades que les permiten desarrollarse de forma experta, mantienen su imagen corporativa dentro de las oficinas, mantienen asociaciones relacionales amistosas con sus socios en el espacio donde trabajan y mantienen sus propias reglas para desempeñar su trabajo.

Arias (2001), afirma que el carácter alude a los diversos estilos de ver y actuar en el planeta. En términos generales, estos estilos aluden a la administración de las conexiones relacionales, el pensamiento y los sentimientos (contando tensiones y energías). Este ángulo es extremadamente valioso en el campo de la administración jerárquica, ya que aborda el estilo creado en el trabajo del singular el tablero.

d) Compromiso: Por otro lado, tenemos el marcador de responsabilidad, los representantes tratan de cumplir con las metas de su situación, así como buscan ocuparse de los asuntos para cumplir con las metas y objetivos jerárquicos y se involucran en ciclos regulatorios mostrando energía en su trabajo diario.

Arias (2001), dice que la responsabilidad es la inclusión emocional para cumplir con la misión y los objetivos de la organización o asociación. Es importante tener este acuerdo profundo, esta fijación en el trabajo, la ocupación y la organización o asociación, con respecto a cada uno de sus miembros. Por ello, es importante tener esta perspectiva para lograr una asociación empresarial plena.



2.2.7 Calidad de Servicio

Devoto (2011), mientras se discute la calidad de la administración, nunca se debe dejar de recordar que la ayuda se da a un cliente, que es la justificación fundamental de la presencia de la asistencia y por lo tanto el principal adjudicador de lo extraordinario, grande o inadecuado que ha sido. Por lo tanto, es agradable discutir la calidad de la ayuda aparente, que es sólo la naturaleza de la administración de acuerdo con la perspectiva del cliente y el creador acompañante Lovelock (2009), caracteriza "el personal de la organización necesita el sentido común para tener la opción de resolver cuestiones como la estimación de la calidad de la administración y distinguir las razones de la disminución de la calidad de la ayuda" y una definición más por el creador Abadi (2004), caracteriza que la naturaleza de la administración, se basa en quién los da, así como cuándo, dónde y cómo se dan; Comprende la medición de los supuestos del cliente sobre lo bien que una asistencia satisface sus necesidades.

La calidad de la administración es un conjunto de componentes sustanciales, el cumplimiento del trabajo, la confianza, la obligación y la compasión, vistos por los clientes, así como por los clientes de elementos públicos y confidenciales, según el grado de cumplimiento que obtienen de cada uno de sus supuestos

2.2.8 Los objetivos y la Calidad de Servicio

Los objetivos que se originan en relación con la calidad de servicio son los siguientes:

- La satisfacción del cliente o usuarios.



- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

Se sabe que cada asociación tiene 3 objetivos generales: resistencia, desarrollo y beneficios.

Los diferentes objetivos son específicos, y dependen del deseo de los responsables de la asociación en cuestión, cuya obligación es garantizar que se cumplan los objetivos con sus cuatro partes regulares: una propiedad, un tamaño de estimación, una norma o límite y un horizonte temporal.

2.2.8.1 La Calidad de Servicio Percibida

Devoto (2011) lo caracteriza como la consecuencia de la evaluación del cliente sobre el nivel de congruencia entre sus supuestos sobre la ayuda y sus percepciones con respecto a la asistencia realmente obtenida.

A fin de cuentas, el cliente tiene suposiciones específicas comparables a la asistencia y teniendo en cuenta que al obtener la ayuda o potencialmente una vez obtenida, descifra o ve qué tan bien se ajusta a tales suposiciones lo que está obteniendo o ha obtenido. Para decirlo claramente, el cliente implica sus supuestos como normas de evaluación y el ciclo de evaluación es una interacción perceptiva, es decir, a la luz de los discernimientos. La última opción implica, en términos directos, que la evaluación de la calidad realizada por un cliente es su realidad, no la realidad, sino que influye indiscutiblemente en sus elecciones resultantes con respecto a la organización especializada, y de este modo es de extrema importancia conocerla. (p.3) y el creador acompañante Casermeiro (2010),



últimamente el término calidad se ha extendido a todas las áreas de las asociaciones públicas, desde la consideración de los residentes hasta los procesos más alucinantes que conducen a su presentación. La calidad se ha convertido en un enfoque que incorpora la realización de tareas, un enfoque ideal para hacer las cosas, convirtiéndose en algo fundamental para lograr la satisfacción de los residentes a los que sirve. (p. 7)

2.2.9 Servicio Público

Casermeiro (2010) "La calidad es el conjunto de propiedades y atributos de una ayuda, artículo o ciclo, que cumple con los requisitos establecidos por el cliente, residente o cliente del equivalente". (p. 8)

Casermeiro (2010), Toda ayuda pública debe tener una cualidad llamada consistencia. Es decir, debe ser súper duradera, ofreciendo un grado de administración similar de forma continua y consistente a lo largo del tiempo. Además, toda cooperativa de especialistas públicos debe ser igualmente encantadora, bien dispuesta y consciente. En definitiva, debe actuar de una manera tan característica que el cliente no lo perciba, y al mismo tiempo sienta que así debe ser.

Casermeiro (2010), Las administraciones públicas deben ofrecer datos. Los clientes deben tener los datos que esperan de sus administraciones públicas en el momento en que los necesitan y de forma inequívoca y exacta.

Las administraciones públicas deben ofrecer constantemente disposiciones y reacciones viables a las necesidades de los clientes, pero nunca racionalizar.



Las administraciones públicas deben ofrecer una consideración breve, teniendo en cuenta que cada cliente necesita una consideración efectiva según sus necesidades y peticiones, comprendiendo que el tiempo del cliente es tan importante como la hora del individuo que acude a él. (p. 10)

2.2.10 La Calidad en los Servicios Públicos.

Para el autor, Casermeiro (2010), La calidad de las administraciones a plena luz del día es un requisito sagrado y un compromiso ineludible de la aplicación de la política. Asimismo, es la baza que necesita un Estado para compensar los desequilibrios de la población a la que sirve, ya que es la auténtica posibilidad de que todos los residentes reciban administraciones similares.

2.2.10.1 Cualidades o características de los servicios públicos.

señala las siguientes cualidades o características:

- Cada ayuda abierta debe tener una cualidad llamada consistencia. Es decir, debe ser duradera, ofreciendo un grado de administración similar de forma continua y persistente a largo plazo.
- Cada ayuda abierta debe ser maravillosa, agradable y consciente. En otras palabras, debe actuar de una manera tan característica que al cliente le pase desapercibido, mientras que simultáneamente el cliente siente que debe ser así.
- Cada ayuda abierta debe tener fiabilidad. Ya que cada cliente intenta que las administraciones públicas que recibe sean correctas, legítimas y morales.
- Entre el cliente de una ayuda pública y esa ayuda, se hará una confianza común. El cliente no puede sobrevivir sin la ayuda



referenciada y la ayuda pública existe sólo para servir y cumplir con sus clientes. Ambos se necesitan mutuamente y, a pesar de que para el cliente es irrelevante saber quién y cómo se presta la ayuda pública, tiene la plena certeza de que se prestará continuamente como se espera.

- Los servicios públicos también deben ofrecer datos. Los clientes deben disponer de los datos que esperan de sus administraciones públicas en el momento en que los necesitan y de forma inequívoca y exacta. Las empresas de servicios públicos deben ofrecer continuamente disposiciones y respuestas viables a las necesidades de los clientes, pero nunca racionalizar.
- Las administraciones públicas deben centrarse totalmente en el cliente. Es decir, un trato personalizado, particular y notable.
- Las administraciones públicas deben ofrecer una consideración breve, ya que cada cliente necesita una consideración productiva según sus necesidades y peticiones, comprendiendo que el tiempo del cliente es tan importante como la hora de la persona que lo calcula.
- Una propiedad más extendida de las administraciones públicas es que son aparentes y evidentes en el presente y en el corto plazo. La naturaleza de las administraciones está relacionada con su disposición, manejabilidad y solidez, ya que son cualidades inherentes a ellas.

2.2.11 Elementos que influyen la Calidad de Servicio según:

Zeithaml & Bitner (2002), Define que los indicadores de la calidad de servicio son: Tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y responsabilidad.



- a) **Elementos tangibles:** A causa de los componentes inconfundibles, los estudiantes de estos colegios confidenciales conectan una importancia más prominente al hardware que se espera para llevar a cabo sus responsabilidades, el material de ayuda para cualquier dato que necesiten, y la consideración individualizada que obtienen del personal.

Zeithaml & Bitner (2002), sustancial se caracteriza por la presencia de oficinas reales, hardware e innovación, facultad y materiales de correspondencia, a través de los cuales se envían retratos o imágenes reales de la ayuda que los clientes utilizan para evaluar la calidad. Además, para Méndez (2002), añade que la seguridad debe enviar a los clientes certeza y seguridad en lo que reciben.

- b) **Confianza:** La confianza no se crea entre reuniones, sino entre personas. Es el resultado de la disposición de personas que se ven obligadas a enfrentarse a los retos y a ser impotentes y, al hacerlo, establecen un diseño repetitivo en el que cada uno necesita confiar en el otro en una medida cada vez mayor. De este modo, la creación de un entorno de confianza dentro de una asociación depende completamente de la información sobre las conexiones que se crean entre las personas de una reunión similar, y del progreso de las experiencias entre las personas de varias reuniones entre sí. además, creador Salazar (2006) capacidad del personal para desempeñar la administración concurrente de forma fiable y precisa. Honestidad y fe en la fiabilidad de la asistencia prestada. Probabilidad de que algo funcione legítimamente y según Fernández, (s/f), la peculiaridad de la confianza en las asociaciones es uno de los principales activos para establecer un lugar de trabajo estable y útil. Obviamente, cultivar la confianza requiere una fuerte preparación vital, que exige cambios en el



diseño de las asociaciones, pero sobre todo en los programas de RRHH. Para ello, la confianza debe estimarse continuamente mediante indicadores que permitan distinguir las regiones en las que es impotente, para mediar en ellas, y las regiones en las que es sólida, para repetir los procedimientos positivos que han conducido a ella en toda la asociación.

- **La importancia de la confianza en las asociaciones:** La confianza es uno de los componentes vitales de la unión en las asociaciones y en los órdenes sociales en general. Es progresivamente una ayuda para los ejercicios sociales actuales, por ejemplo, la economía, que depende positivamente del crédito, o la ciencia, en la que los especialistas utilizan descubrimientos encontrados por otros que no pueden confirmar por sí solos.
- **Ventajas de crear confianza en las asociaciones:** La confianza reserva tiempo y dinero. En un clima de duda, los controles se multiplican, la administración aumenta y el desarrollo se frena. Las formas de actuar que intentan controlar todo eso ahogan cualquier esfuerzo de correspondencia interior y hacen que la asociación no esté preparada para hacer frente a las dificultades a las que se enfrenta. Así, la confianza disminuye la necesidad de datos para el control y la supervisión. Es un instrumento de ahorro para las asociaciones.

La confianza favorece el intercambio de información. Si no hay confianza, las personas que tienen un alto grado de información se verán tentadas a no impartirla a sus colegas de la asociación para la que trabajan.



La confianza ayuda a aventurarse fuera de uno mismo, a enfrentarse a los retos -lo que implica debilidad- y a impartir en un plano de igualdad.

La confianza vincula a los trabajadores y fomenta la inspiración inherente. La confianza impulsa a los representantes a hacer lo mejor que pueden, sin exponerlos a controles para ampliar su eficacia. En este sentido, la inspiración natural - la actividad coordinadora hacia la autosatisfacción de la fuerza de trabajo - se refuerza y les hace ganar miembros en la cabeza de la asociación. La inspiración natural se pierde cuando no hay una empresa típica que vincule a todos y cuando el control acaba suplantando la confianza.

La confianza se inclina hacia un lugar de trabajo agradable por la sensación de que todo es bueno que da. Para lograr el desarrollo de una asociación, es esencial la confianza que se logra entre los trabajadores, así como la que se da a los clientes de la ayuda. Para hacer el giro y el progreso de la organización, la confianza debe ser estimada a través de los marcadores donde se encuentra lo más frágil de la asociación, de esta manera hacer el progreso de la asociación.

- c) **Satisfacción:** para Cavalcante (2004) la satisfacción en el trabajo puede avanzar en el supervisor y en las personas que trabajan bajo su tutela, igualmente como resultado, mejoras en la naturaleza del trabajo. Por otra parte, el creador Caballero (2002) es un conjunto de asociaciones, perspectivas mentales tan significativas como llenas de sentimientos y respuestas mentales agitan en su interior niveles de realización y decepción. Es más, la valoración podría caracterizarse como la disposición



del especialista hacia su propio trabajo, esta mentalidad depende de las convicciones y valores que el trabajador crea sobre su propio trabajo.

- d) **Responsabilidad:** Garavito (2007) sostiene que la obligación social de la organización es ampliar sus beneficios, y que los proyectos de RSE no sólo los disminuirían, sino que las carencias de la organización se trasladarían a la sociedad en su conjunto. Uno de los puntos del argumento de Friedman está relacionado con la división entre la propiedad y los ejecutivos de la organización: suponiendo que los directores de la organización hicieran programas de RSE, quemarían dinero que no es suyo, y de esta manera deberían ser despedidos por los inversores. En el caso de las organizaciones pequeñas y medianas, según el creador, en las que los propietarios se ocupan directamente de sus organizaciones, este argumento no se plantearía. Fernández (s/f) mantiene que la obligación y la autoridad, la norma establece como regla que todo el personal que dirige o realiza trabajos que influyen en la ayuda, o controla su calidad aquí y allá, debe tener responsabilidades claras correspondientes a los ejercicios de mejora de dicha administración, previendo y reconociendo los problemas, dando arreglos adecuados dentro de estructuras preestablecidas y confirmando que estos arreglos se incorporan para que los episodios no vuelvan a ocurrir por una explicación similar. Consideramos que la obligación es una ética de cada individuo, asumiendo que este valor es pulido en una asociación, aumenta sus ventajas y hace el progreso.
- e) **Empatía:** Según Balart (s/f) "La compasión es la capacidad de comprender las necesidades, los sentimientos y los problemas de los



demás, imaginando su perspectiva y, por tanto, teniendo la opción de responder con precisión a sus respuestas profundas".

La compasión es la capacidad de imaginar la perspectiva del otro para captar sus necesidades, sentimientos y problemas. Para lograrlo, es necesario prestar atención a los individuos y captar sus sentimientos, para conseguir una relación cercana y comprensiva. La compasión permite comprender los sentimientos y actividades de los demás sin coincidir esencialmente. Según Prieto (2011), otro creador caracteriza la compasión como "un estado profundo en vista de sentir como siente el otro y sospechar naturalmente como sospecha el otro para comprender y además percibir tales sentimientos, por lo que damos consistencia a la forma de comportarse de los demás. Asimismo, sugiere adentrarse en un trabajo único en relación con el propio, reconociendo el trabajo del otro".

Al final de estos creadores, la compasión es un estado cercano, donde el individuo muestra una ayuda inequívoca al individuo impactado.

Zeithaml & Bitner (2002), Como se indica la simpatía se caracteriza como la consideración cautelosa e individualizada que se da a sus clientes, estableciendo contacto con ellos, comprendiéndolos y siendo abiertos, entonces, en ese punto, la sustancia de la compasión es transmitir a los clientes, a través de una ayuda personalizada o adecuada, que son novedosos y extraordinarios ya que los clientes necesitan sentir que son vitales para las personas que les ofrecen apoyo.

f) **La voluntad:** Zeithaml y Bitner (2002), alude a la capacidad de trabajar en equipo con los clientes y de ofrecer apoyo de forma expeditiva, acentúa la atención y la rapidez con la que se gestionan las demandas, las preguntas, las objeciones y los problemas de los clientes. La



responsabilidad se transmite a los clientes a través del tiempo que deben esperar la ayuda, las respuestas a sus preguntas o la atención a sus preocupaciones; la responsabilidad también incluye la idea de adaptabilidad y la capacidad de ajustar la administración a las necesidades del cliente.

2.2.12 Medición de Calidad de un Servicio Público.

Mis disculpas por el error. Aquí tienes la cita sin la repetición del nombre del autor al inicio:

Casermeiro (2010) señala que la evaluación de la calidad en un servicio público no es algo impuesto, sino que refleja una cultura que se instaura en cada administración pública o unidad organizativa, y se desarrolla en función de la gestión de la calidad implementada. Cada unidad debe comprender cuál es el momento óptimo para llevarla a cabo, en qué ámbito específico y de acuerdo con el modelo que mejor se ajuste a la realidad organizativa, sin que existan métodos estándar o predefinidos en este sentido. Tanto la autoevaluación como la evaluación general se consideran herramientas objetivas de las políticas públicas diseñadas por las unidades organizativas o la administración pública. (Casermeiro, 2010).

2.2.12.1 La importancia de medir la calidad de un servicio público:

- La evaluación de la calidad de los servicios públicos es crucial debido a su implicación en la adopción y aplicación de los resultados del trato en diversas entidades reguladoras o administraciones públicas, así como en el intercambio de experiencias entre ellas.



- Por consiguiente, es fundamental que la evaluación sea completa y objetiva, respaldada por pruebas concretas, y que los resultados, conclusiones y áreas de mejora sean transparentes y de acceso público.
- La calidad de los servicios públicos puede ser determinada por la correspondencia entre los resultados deseados, los logros reales, las expectativas de los ciudadanos que utilizan dichos servicios y las disposiciones legislativas pertinentes en cada ámbito.
- La medición de la calidad nos brinda la oportunidad de planificar la establecimiento de compromisos concretos y los indicadores adecuados para evaluar su cumplimiento.

2.2.13 Factores que influyen como Motivación para brindar Calidad de Servicio

- a) En relación con la seguridad, los estudiantes tienen como objetivo un servicio que les brinde confianza, certeza en la información recibida, y la seguridad de que el proveedor del servicio posee el conocimiento necesario para satisfacer sus necesidades. Esto coincide con la definición de seguridad propuesta por Zeithaml y Bitner (2002), la cual destaca la importancia del conocimiento y la cortesía del personal, así como la capacidad de la empresa y sus empleados para generar confianza y buena voluntad
- b) En cuanto a la fiabilidad, los estudiantes priorizan la confianza en los servicios ofrecidos, respuestas oportunas a sus requerimientos, la precisión y seguridad en la prestación del servicio de acuerdo con sus expectativas, y el interés del personal en resolver los problemas. Zeithaml y Bitner



(2002) definen la fiabilidad como la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera segura y precisa, lo cual influye en la satisfacción del cliente y se relaciona con los aspectos fundamentales del servicio.

- c) En lo referente a los aspectos personales, la pulcritud en el vestir del personal administrativo, junto con los hábitos de higiene y una actitud cordial, son considerados importantes por los estudiantes al momento de elegir una institución educativa. Esta percepción coincide con la noción de aspectos personales descrita por Zeithaml y Bitner (2002), la cual incluye el uso adecuado del uniforme, la limpieza personal y otros aspectos relacionados con la presentación personal.
- d) En cuanto a la profesionalidad, los estudiantes valoran la disponibilidad de información actualizada, el conocimiento técnico del personal administrativo, y su capacidad para responder rápidamente a las solicitudes; Zeithaml y Bitner (2002) definen la profesionalidad como la combinación de conocimientos técnicos, capacidad de respuesta, creatividad, habilidades técnicas, motivación y flexibilidad, aspectos que contribuyen a una experiencia de servicio satisfactoria para los clientes.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Administración pública

La organización a través de la cual se ejerce la función de gobierno y a través de la cual se desarrollan los procesos de producción de bienes y servicios que el gobierno decide mantener bajo su responsabilidad.

2.3.2 Calidad de trabajo



Define la calidad del trabajo como la medida en que su trabajo está bien hecho. En cuanto a la calidad del trabajo, los empleados se preocupan por realizar el trabajo con la calidad esperada por su jefe directo, a su vez, mantienen el nivel de exigencia del trabajo, y los empleados se esfuerzan por producir la cantidad de trabajo esperada con calidad, Machado (2003).

2.3.3 Capacitación

La formación se conceptualiza como un proceso educativo a corto plazo que se lleva a cabo mediante un procedimiento planificado, sistemático y organizado. Este proceso tiene como objetivo proporcionar al personal administrativo de una empresa u organización los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para mejorar su eficacia en la consecución de los objetivos establecidos por la organización en la que están empleados.

2.3.4 Confianza

Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta Sinceridad y confianza en la honestidad del servicio prestado Probabilidad de que algo funcione bien Salazar (2006).

2.3.5 Calidad de servicio

La calidad del servicio es un conjunto de elementos tangibles, como la satisfacción laboral, la confianza, la responsabilidad y la empatía, percibidos por los usuarios y/o clientes de las entidades públicas y privadas, en función del nivel de satisfacción que alcanzan respecto a todas sus expectativas (Vargas, 2013).

2.3.6 Cuadro de asignación de personal (CAP)



Se trata de un informe técnico que supervisa la dirección institucional y que incluye los cargos que la dirección institucional superior considera esenciales para el funcionamiento adecuado de una entidad, tomando como referencia la estructura organizativa actual.

2.3.7 Desarrollo profesional

El desarrollo profesional surge de la planificación de la carrera y abarca los aspectos que una persona busca mejorar o enriquecer con el fin de alcanzar metas dentro de la organización. Este avance puede lograrse a través de esfuerzos individuales o mediante el respaldo proporcionado por la empresa empleadora.

2.3.8 Desempeño laboral

Vargas (2011) describe el rendimiento profesional como acciones o comportamientos de los empleados que son pertinentes para los objetivos de la organización y pueden evaluarse en función de su contribución al desempeño de la empresa; la gente se esfuerza por obtener resultados que perciben como satisfactorios para sus necesidades de sustento, relaciones y crecimiento.

2.3.9 Equipo

Está formado por una serie de personas que se reúnen en un coloquio para llevar a cabo un proyecto común, un grupo que sigue una inspiración y se esfuerza por alcanzar un logro común.

2.3.10 Eficacia

Pérez (2009). La eficacia es la capacidad de lograr el efecto esperado o deseado de una acción,



2.3.11 Eficiencia

Pérez (2009) Se refiere al uso racional de los medios para lograr un objetivo predeterminado, es decir, alcanzar un objetivo con un mínimo de recursos y tiempo disponibles.

2.3.12 Gestión de talento humano

La gestión del talento humano se define como la función en la cual los directivos contratan, forman, motivan y desarrollan al personal de una organización Además, implica descubrir su potencial oculto, incentivarlos, proporcionarles paquetes de compensación, atender a su bienestar familiar y, principalmente, mantener una relación agradable que fomente el buen rendimiento y la disciplina (Pérez, 2009).

2.3.13 Motivación

Robbins (2013). La motivación se define como la voluntad de ejercer un alto nivel de esfuerzo para lograr los objetivos de la organización, condicionada a la capacidad del esfuerzo para satisfacer ciertas necesidades individuales"; y el autor también considera que la motivación no es un acto, un segundo o una acción, sino un conjunto coordinado de acciones es un proceso, un reflejo de la personalidad del individuo,

2.3.14 Manual de organización y funciones (MOF)

Documento reglamentario que detalla las tareas específicas a nivel de cargo o rol con base en la estructura organizativa y las funciones generales definidas en el reglamento de organización y funcionamiento, así como en las necesidades de los puestos consideradas en la plantilla de personal.



2.3.15 Profesionalidad

La competencia técnica del personal administrativo, que implica una destreza superior en habilidades técnicas o manuales para mejorar la eficiencia del servicio, junto con su entusiasmo por brindar los servicios de la institución y su pronta respuesta ante las solicitudes.

Camdesuñer, Noda, García y Miguel (2003) enumeran los siguientes elementos: conocimientos técnicos, capacidad de respuesta, conocimientos de información, creatividad, habilidades técnicas, motivación, flexibilidad, educación, cortesía y lenguaje corporal.

2.3.16 Servicio publico

Vásquez (2016) define los servicios públicos como el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o requeridas por la ley para las administraciones públicas en todos sus aspectos. Su propósito es satisfacer diversas necesidades básicas de funcionamiento social y, en última instancia, promover la consecución efectiva de la igualdad y el bienestar social.

2.3.17 Servicio

Un servicio se define como cualquier actividad o prestación ofrecida por una parte a otra, que es esencialmente intangible y no conlleva la propiedad de un bien; en otras palabras, consiste en una actividad realizada con el fin de proporcionar un beneficio o satisfacer una necesidad, pudiendo estar o no vinculada a un producto físico; según Abadi (2004), un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzo humano o mecánico a personas u objetos, y se refiere a un hecho, rendimiento o esfuerzo que no puede ser poseído físicamente.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El distrito de Macari se halla en la porción suroeste de la provincia de Melgar, situado entre las coordenadas $14^{\circ}46'06''$ de latitud sur y $70^{\circ}54'03''$ de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Su extensión territorial abarca 673.78 km^2 , lo que equivale al 15.22% del área total de la provincia de Melgar y al 0.93% del departamento de Puno. Se localiza en una zona altitudinal que oscila entre los 3900 y 4300 metros sobre el nivel del mar, con una pendiente en dirección sureste siguiendo el curso del río Turmaná.

En términos de su ubicación geográfica, el distrito de Macari limita al norte con el Distrito de Santa Rosa, al sur con los Distritos de Cupi y Umachiri, al este con los Distritos de Umachiri y Santa Rosa, y al oeste con el Distrito de Pallpata Espinar en Cusco.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

“El periodo de estudio de nuestra investigación responde al horizonte temporal de en el año 2018.”

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1 Población

Carrasco (2007) define la población como el conjunto de la unidad de análisis que pertenece al ámbito total donde se desarrolla el trabajo de investigación (p. 237). En nuestro caso, nuestra población es la siguiente:

Tabla 2

Población

Detalle	Nro.
Trabajadores administrativos	50
Usuarios (promedios atendidos)	50
Total	100

Fuente: La Municipalidad Distrital de Macari - provincia de Melgar.

3.3.2 Muestra

La muestra fue no probabilística, ya que no se empleó ninguna fórmula; fue intencional debido a que las características de la investigación requerían este tipo de muestra. Se seleccionaron un total de 50 trabajadores administrativos y 50 usuarios del distrito.

Según Tamayo (2012), en las muestras de tipo no probabilístico intencional, el investigador elige los elementos que considera representativos o típicos de la población, seleccionando a los sujetos que se cree que pueden proporcionar la información necesaria. El muestreo intencional requiere que el investigador tenga un conocimiento previo de la población que está investigando (p. 182).

3.4 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

El propósito de la presente investigación fue comprender la relación entre las variables de estudio, con un enfoque cuantitativo. Las estimaciones realizadas se alinean con los objetivos planteados, los cuales se miden en términos cuantitativos. Por lo tanto, esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2015).”



3.5 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Método deductivo: Se empleará este enfoque para realizar un análisis general de los factores de riesgo, lo que permitirá llegar a conclusiones específicas y determinar la relación entre la calidad de atención y el desempeño laboral.

Método descriptivo: Este método implica la descripción detallada de un evento particular, destacando sus características principales. El presente estudio de investigación tiene como objetivo describir la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral.

Método científico: Este enfoque nos proporciona la base estadística necesaria para contrastar las hipótesis planteadas inicialmente.

3.6 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.6.1 Tipo de investigación

El estudio de investigación adoptado es de tipo descriptivo, ya que se enfoca en observar el problema. El objetivo general es determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Macari, provincia de Melgar.

De acuerdo con Hernández et al. (2010), todos los estudios correlacionales tienen como objetivo conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico (p. 81).

3.6.2 Diseño de la investigación

En este estudio de investigación, se ha optado por un diseño no experimental de corte transversal, ya que los datos fueron obtenidos en un único



período de tiempo. Este tipo de diseño se utiliza para describir las características de una población, situación o problema existente.

Este estudio se llevó a cabo para describir las relaciones entre la calidad de servicio y el desempeño laboral. Según Carrasco (2013), este tipo de diseño se caracteriza por la falta de manipulación intencional de las variables independientes, así como la ausencia de un grupo de control o manipulación experimental. Se observa únicamente el comportamiento de las variables para explicar el problema (p. 230).

Asimismo, según Ibidem (2011), los diseños de investigación transversal recopilan datos en un único momento en el tiempo, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en ese momento específico. Si el estudio recopila y analiza datos en un único momento, se considera un estudio de tipo no experimental transversal.

Además, se trabajó con un grupo de personas (usuarios y trabajadores administrativos), a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos no fueron alterados ni modificados en ningún aspecto para la muestra de estudio.

3.7 PROCEDIMIENTO DE MATERIAL UTILIZADO

3.7.1 Encuesta

Según Peñuelas (2008), las técnicas de recolección de datos son los medios utilizados para obtener información, entre los cuales se destacan la observación, el cuestionario, las entrevistas y las encuestas (p. 10).



Desde otra perspectiva, Arias (2012) define la encuesta como una técnica que tiene como objetivo obtener información proporcionada por un grupo o muestra de individuos sobre sí mismos (p. 72).

En el presente estudio de investigación, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, lo que permitió obtener información tanto de los trabajadores administrativos como de los usuarios.

3.7.2 Cuestionario

El instrumento de investigación utilizado, el cuestionario, es definido por Grasso (2006) como un procedimiento que permite explorar cuestiones relacionadas con la subjetividad y obtener información de un número considerable de personas. Por ejemplo, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes en una sociedad, así como también temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (p.13).

En nuestra investigación utilizamos:

- Cuestionario de preguntas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Tabla de frecuencias

Tabla 3

Los trabajadores de la municipalidad tienen un trato respetuoso, y paciente, incluso cuando le planteas interrogantes sin importancia.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10.0
Casi siempre	10	20.0
A veces	7	14.0
Casi Nunca	28	56.0
Total	50	100.0

FUENTE: Encuesta

¿Los trabajadores de la municipalidad tienen un trato respetuoso, y paciente, incluso cuando le planteas interrogantes sin importancia?

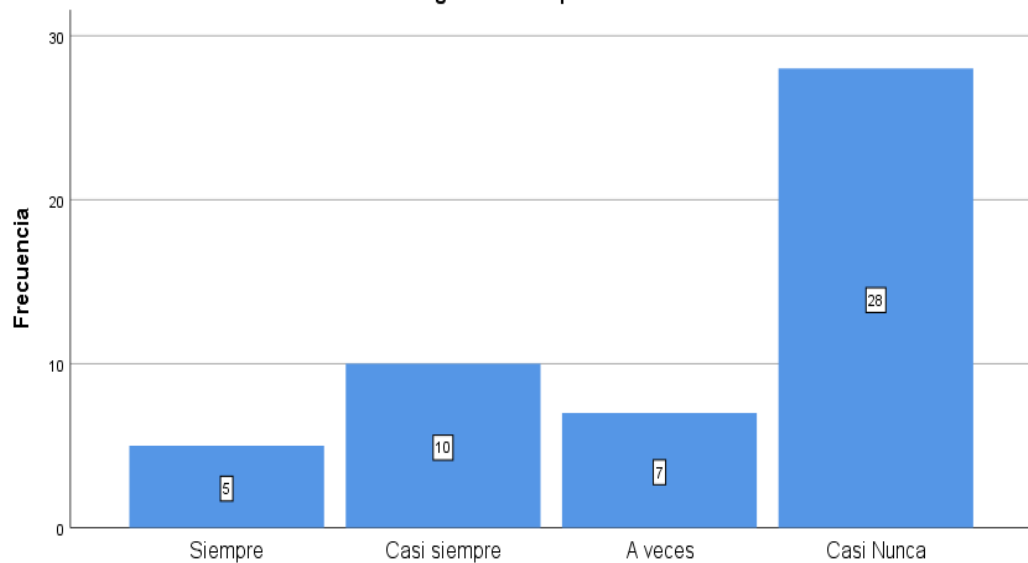


Figura 1. Los trabajadores de la municipalidad tienen un trato respetuoso, y paciente, incluso cuando le planteas interrogantes sin importancia.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 5 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre tienen un trato respetuoso, 10 indicaron que casi siempre, 7 indicaron a veces y 28 indicaron que casi nunca.

Tabla 4

A su llegada al municipio el tiempo de espera hasta su atención es rápido

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	26.0
Casi siempre	5	10.0
A veces	7	14.0
Casi Nunca	24	48.0
Nunca	1	2.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta

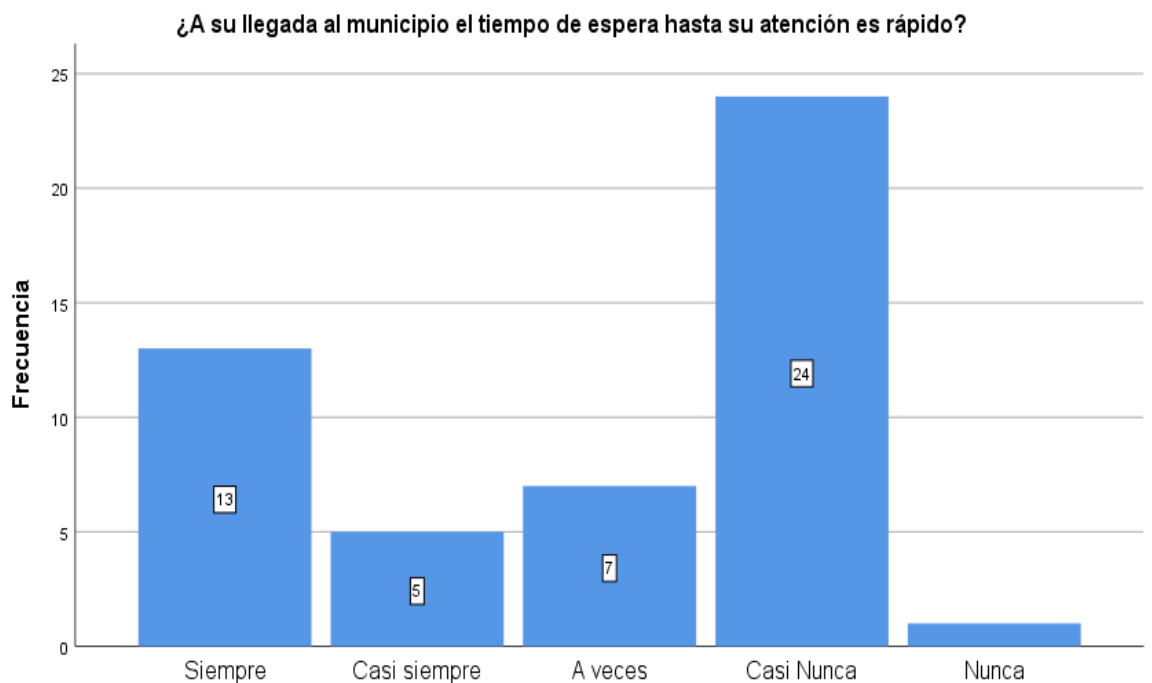


Figura 2. A su llegada al municipio el tiempo de espera hasta su atención es rápido.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 13 indicaron que el tiempo que esperaron para ser atendido fue rápido, 5 indicaron que casi siempre, 7 indicaron a veces, 24 indicaron que casi nunca y 1 indico que nunca.

Tabla 5

Los trabajadores de la municipalidad priorizan en atenderlo antes que ver sus asuntos personales.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10.0
Casi siempre	9	18.0
A veces	21	42.0
Casi Nunca	15	30.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

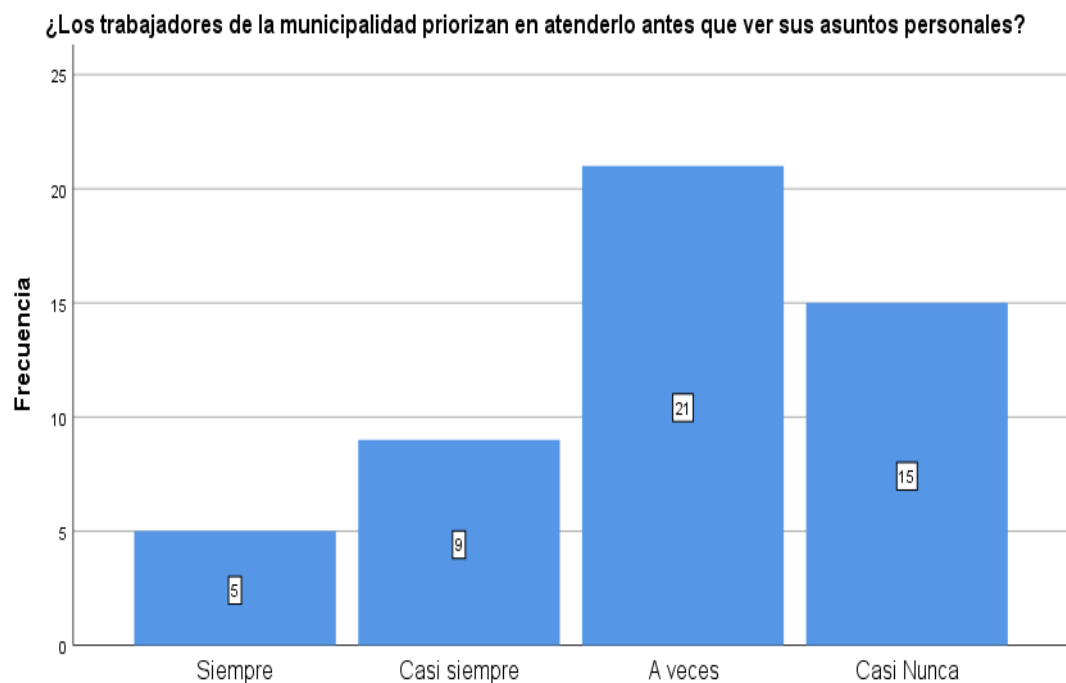


Figura 3. Los trabajadores de la municipalidad priorizan en atenderlo antes que ver sus asuntos personales.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 5 indicaron que siempre los trabajadores de la municipalidad priorizan en atenderlo antes que ver sus asuntos personales, 9 indicaron que casi siempre, 21 indicaron a veces y 15 indicaron que casi nunca.

Tabla 6

Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la capacitación acorde para poder atender con eficiencia

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8.0
Casi siempre	10	20.0
A veces	16	32.0
Casi Nunca	20	40.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la capacitación acorde para poder atender con eficiencia?

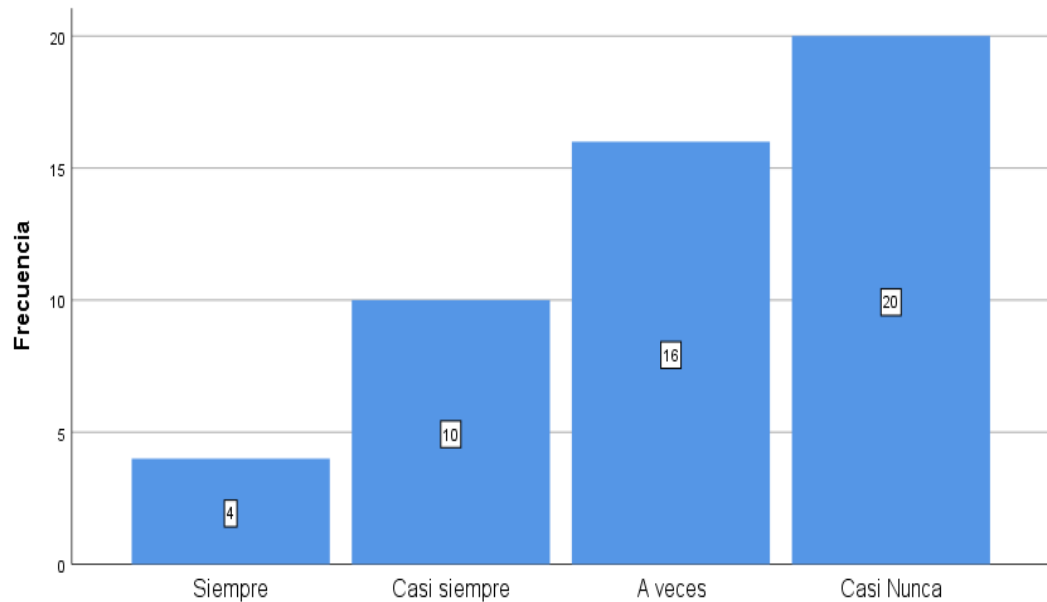


Figura 4. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la capacitación acorde para poder atender con eficiencia.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 4 indicaron que los trabajadores la municipalidad tienen la capacitación acorde para poder atender con eficiencia, 10 indicaron que casi siempre, 16 indicaron a veces y 20 indicaron que casi nunca.

Tabla 7

Los trabajadores de la municipalidad revisan de forma detallada su solicitud para poder atenderlo (a).

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0
Casi siempre	5	10.0
A veces	8	16.0
Casi Nunca	25	50.0
Nunca	4	8.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

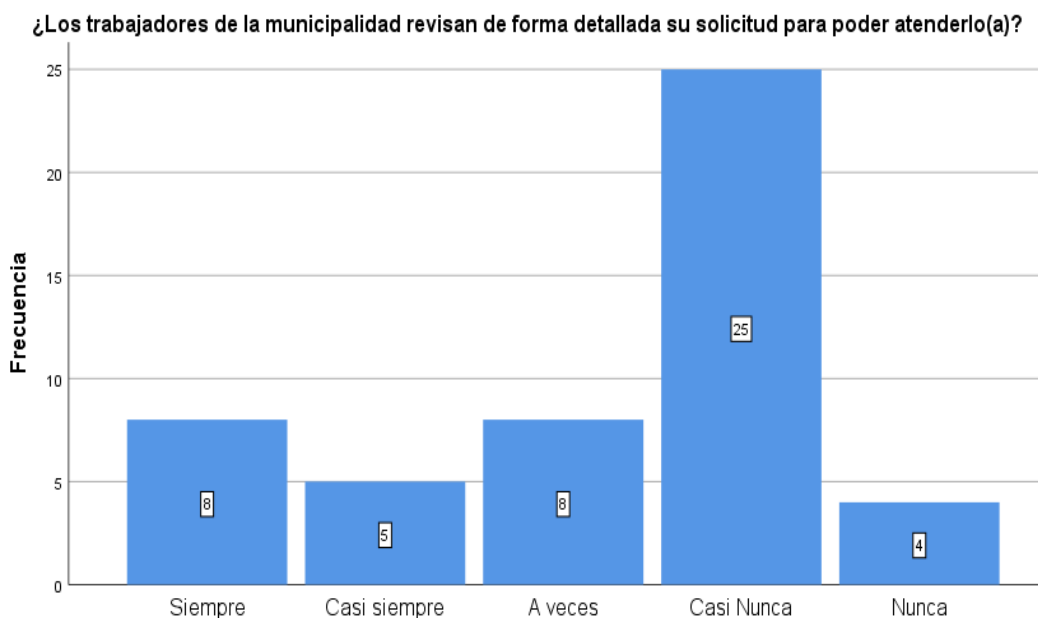


Figura 5. Los trabajadores de la municipalidad revisan de forma detallada su solicitud para poder atenderlo(a).

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 8 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre revisan de forma detallada su solicitud para poder atenderlo(a), 5 indicaron que casi siempre, 8 indicaron a veces, 25 indicaron que casi nunca y 4 indicaron nunca.

Tabla 8

Cree usted que los trabajadores de la municipalidad le atienden con prontitud y disposición.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0
Casi siempre	7	14.0
A veces	18	36.0
Casi Nunca	17	34.0
Total	50	100.0

Fuente: Extraído del Spss.

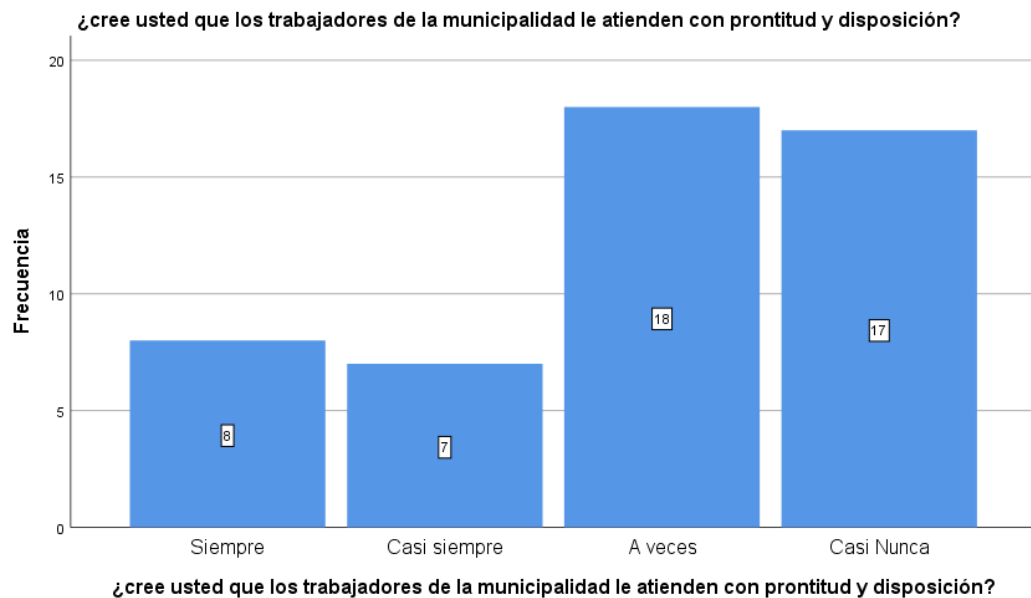


Figura 6. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad le atienden con prontitud y disposición.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 8 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre le atienden con prontitud y disposición, 7 indicaron que casi siempre, 18 indicaron a veces y 17 indicaron que casi nunca.

Tabla 9

Es óptimo el tiempo de espera de los usuarios para ser atendido.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8.0
Casi siempre	8	16.0
A veces	16	32.0
Casi Nunca	19	38.0
Nunca	3	6.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

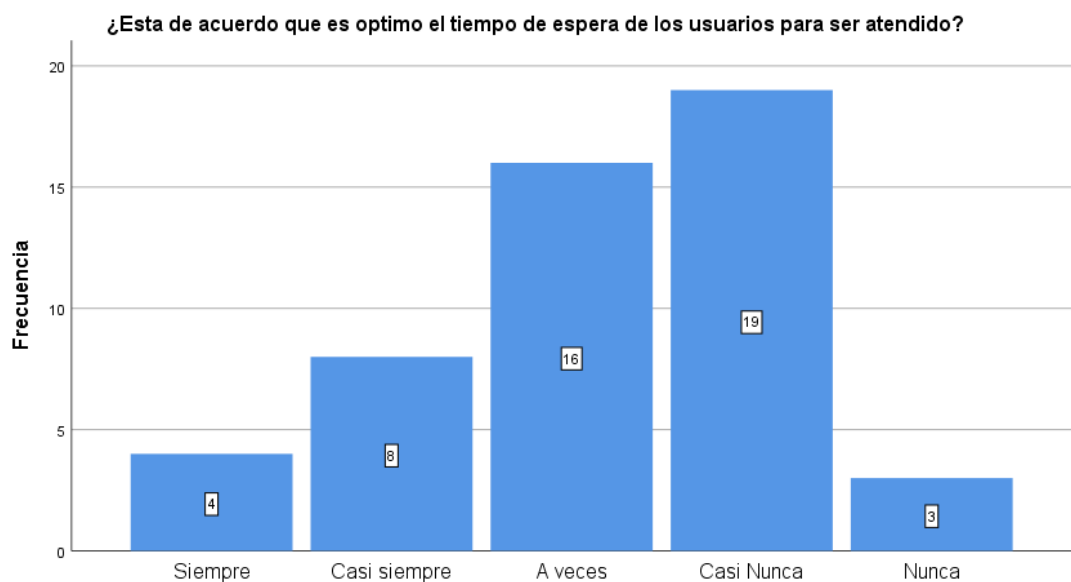


Figura 7. Es óptimo el tiempo de espera de los usuarios para ser atendido.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 4 indicaron que siempre es óptimo el tiempo de espera de los usuarios para ser atendido, 8 indicaron que casi siempre, 16 indicaron a veces, 19 indicaron que casi nunca y 3 indicaron nunca.

Tabla 10

Cree que los trabajadores están capacitados para atender y tener una respuesta óptima para los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10.0
Casi siempre	12	24.0
A veces	18	36.0
Casi Nunca	15	30.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

¿Está de acuerdo que los trabajadores deben ser capacitados constantemente para así de esa forma tener una respuesta óptima para los usuarios?

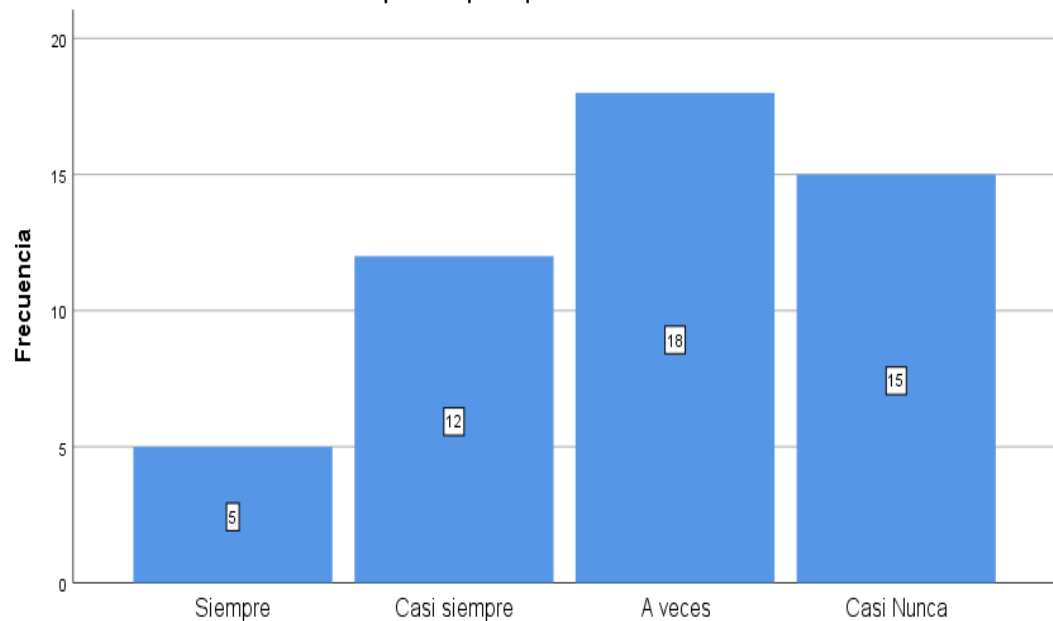


Figura 8. Cree que los trabajadores están capacitados para atender y tener una respuesta óptima para los usuarios.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 5 indicaron que siempre los trabajadores están capacitados para atender y tener una respuesta óptima para los usuarios, 12 indicaron que casi siempre, 18 indicaron a veces y 15 indicaron que casi nunca.

Tabla 11

Los trabajadores de la municipalidad le brindan un trato amable y con mucho respeto.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12.0
Casi siempre	10	20.0
A veces	5	10.0
Casi Nunca	28	56.0
Nunca	1	2.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

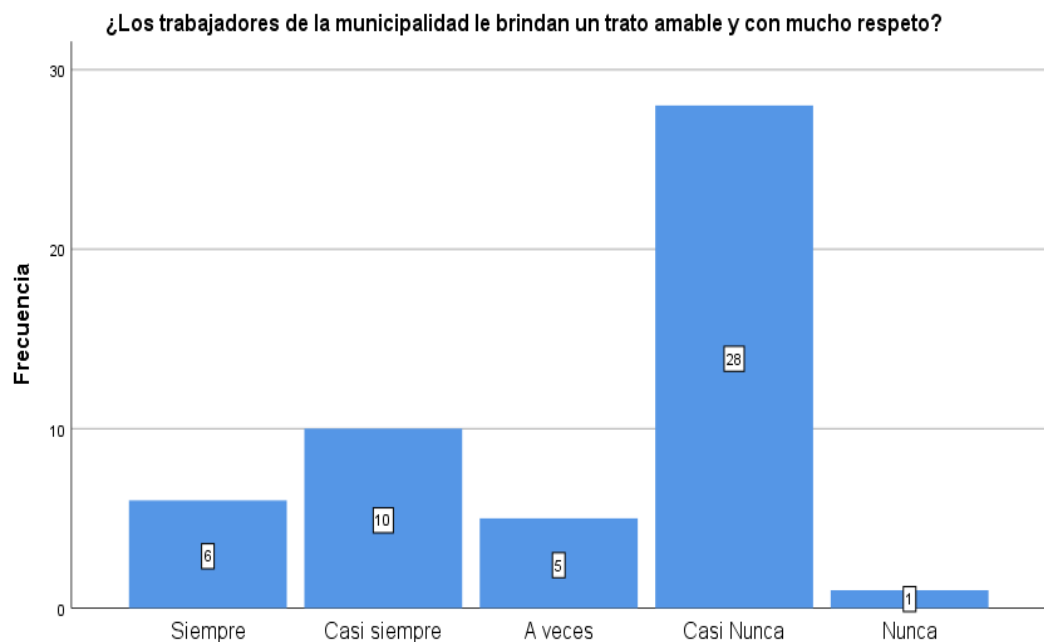


Figura 9. Los trabajadores de la municipalidad le brindan un trato amable y con mucho respeto

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 6 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre brindan un trato amable y con mucho respeto, 10 indicaron que casi siempre, 5 indicaron a veces, 28 indicaron que casi nunca y 1 indico que nunca.

Tabla 12

Los trabajadores le brindan información muy útil para sus consultas.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10.0
Casi siempre	9	18.0
A veces	9	18.0
Casi Nunca	22	44.0
Nunca	5	10.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

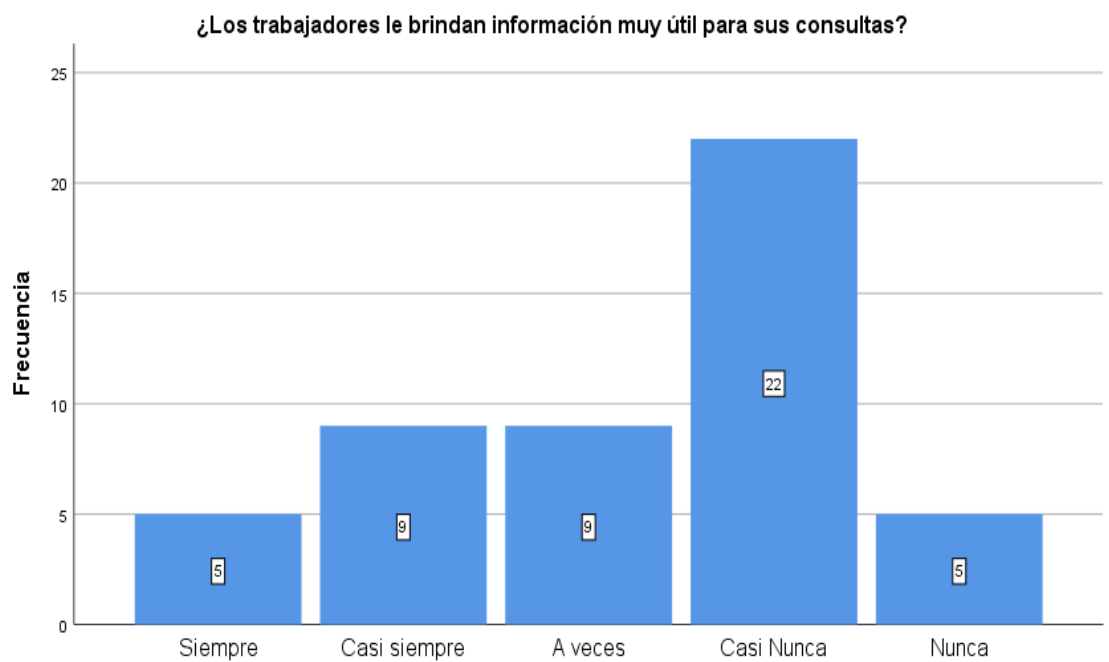


Figura 10. Los trabajadores le brindan información muy útil para sus consultas.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 5 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre le brindan información muy útil para sus consultas, 9 indicaron que casi siempre, 9 indicaron a veces, 22 indicaron que casi nunca y 5 indicaron nunca.

Tabla 13

Los trabajadores de la municipalidad respetan sus ideas o puntos de vista que usted indica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	5	10.0
A veces	29	58.0
Casi Nunca	12	24.0
Nunca	1	2.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

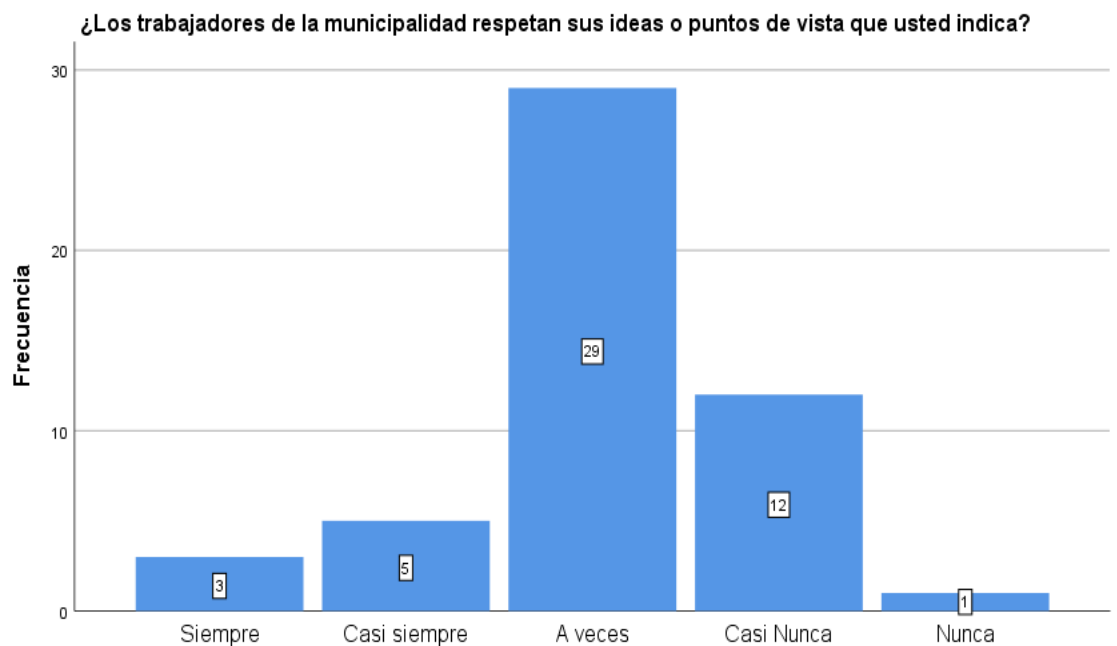


Figura 11. Los trabajadores de la municipalidad respetan sus ideas o puntos de vista que usted indica.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre respetan sus ideas o puntos de vista que usted indica, 5 indicaron que casi siempre, 29 indicaron a veces, 12 indicaron que casi nunca y 1 indico nunca.

Tabla 14

Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por aclarar todas sus dudas que tiene.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	15	30.0
A veces	10	20.0
Casi Nunca	22	44.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta

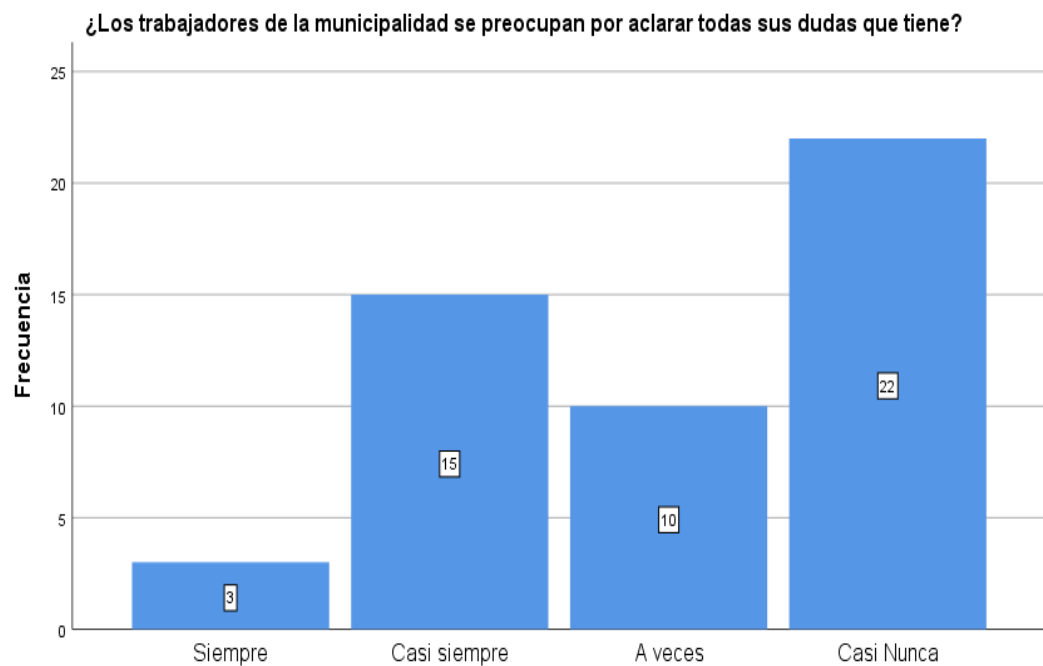


Figura 12. Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por aclarar todas sus dudas que tiene.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre se preocupan por aclarar todas sus dudas que tiene, 15 indicaron que casi siempre, 10 indicaron a veces y 22 indicaron que casi nunca.

Tabla 15

Cree usted los trabajadores de la municipalidad se adaptan con facilidad a situaciones nuevas de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12.0
Casi siempre	9	18.0
A veces	14	28.0
Casi Nunca	21	42.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta

¿Cree usted los trabajadores de la municipalidad se adaptan con facilidad a situaciones nuevas de trabajo?

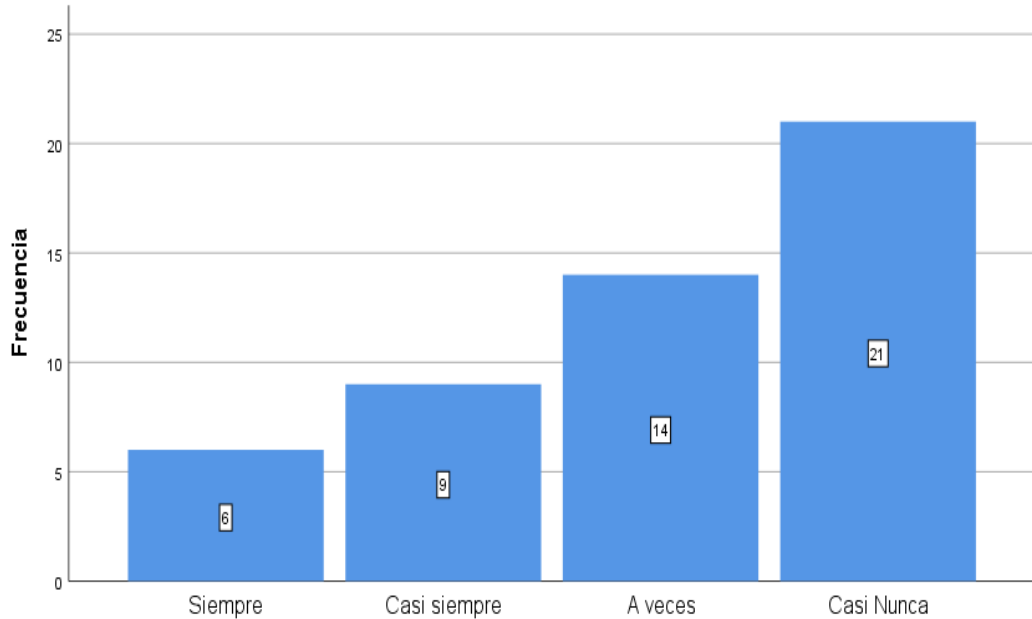


Figura 13. Cree usted los trabajadores de la municipalidad se adaptan con facilidad a situaciones nuevas de trabajo.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 6 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre se adaptan con facilidad a situaciones nuevas de trabajo, 9 indicaron que casi siempre, 14 indicaron a veces y 21 indicaron que casi nunca.

Tabla 16

Los trabajadores de la municipalidad son distribuidos eficientemente para mejorar el desempeño.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0
Casi siempre	12	24.0
A veces	2	4.0
Casi Nunca	25	50.0
Nunca	3	6.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

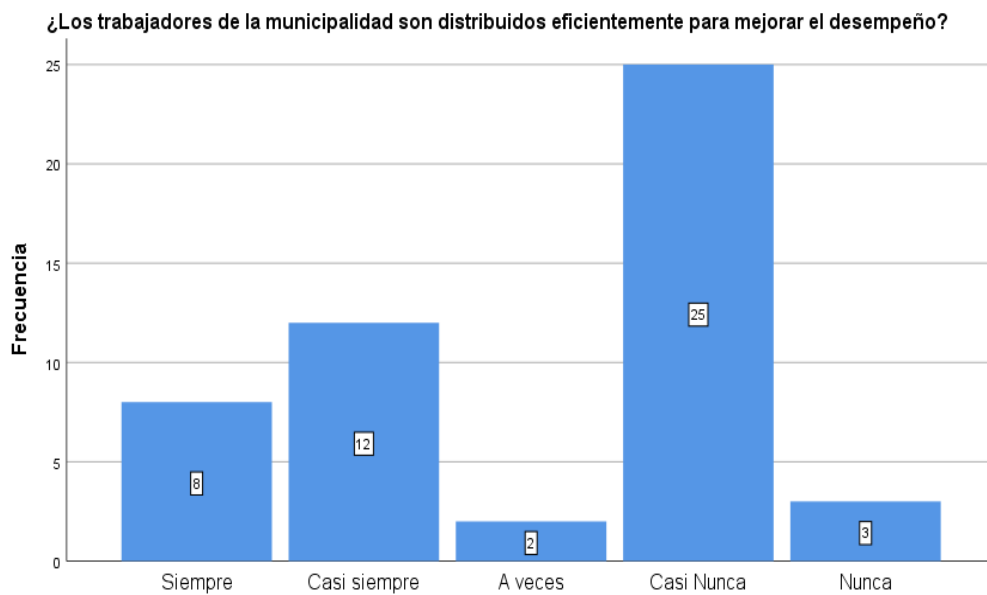


Figura 14. Los trabajadores de la municipalidad son distribuidos eficientemente para mejorar el desempeño.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 8 indicaron que los trabajadores de la municipalidad siempre son distribuidos eficientemente para mejorar el desempeño, 12 indicaron que casi siempre, 2 indicaron a veces, 25 indicaron que casi nunca y 3 indicaron nunca.

Tabla 17

Las operaciones y procedimientos utilizados en la municipalidad son eficientes.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	6	12.0
A veces	21	42.0
Casi Nunca	20	40.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

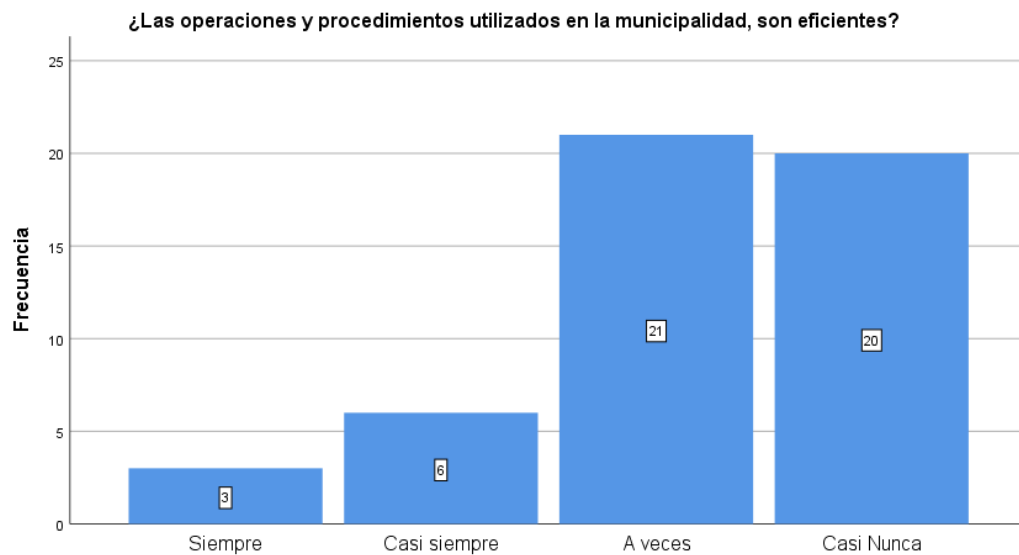


Figura 15. Las operaciones y procedimientos utilizados en la municipalidad son eficientes.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que Las operaciones y procedimientos utilizados en la municipalidad, siempre son eficientes, 6 indicaron que casi siempre, 21 indicaron a veces y 20 indicaron que casi nunca.

Tabla 18

Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja funciona como un buen equipo integrado.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	12	24.0
A veces	13	26.0
Casi Nunca	22	44.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

¿Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado?

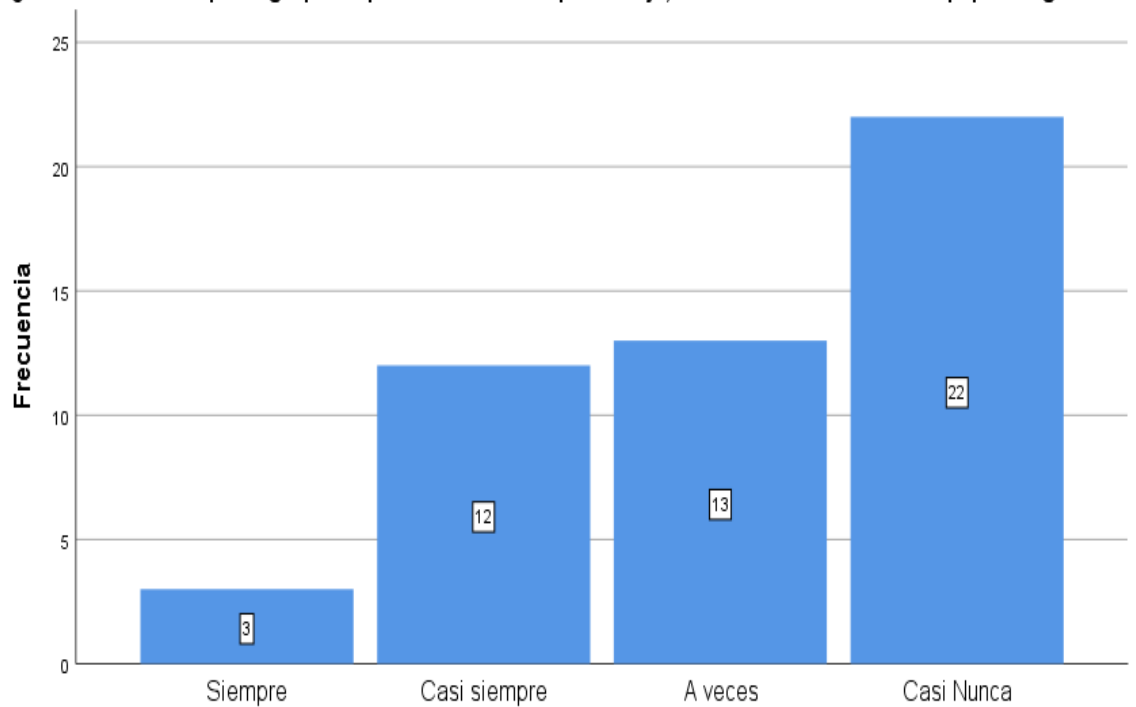


Figura 16. Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja funciona como un buen equipo integrado.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que el grupo de personas con las que trabaja siempre funciona como un buen equipo integrado, 12 indicaron que casi siempre, 13 indicaron a veces y 22 indicaron que casi nunca.

Tabla 19

Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10.0
Casi siempre	6	12.0
A veces	5	10.0
Casi Nunca	30	60.0
Nunca	4	8.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

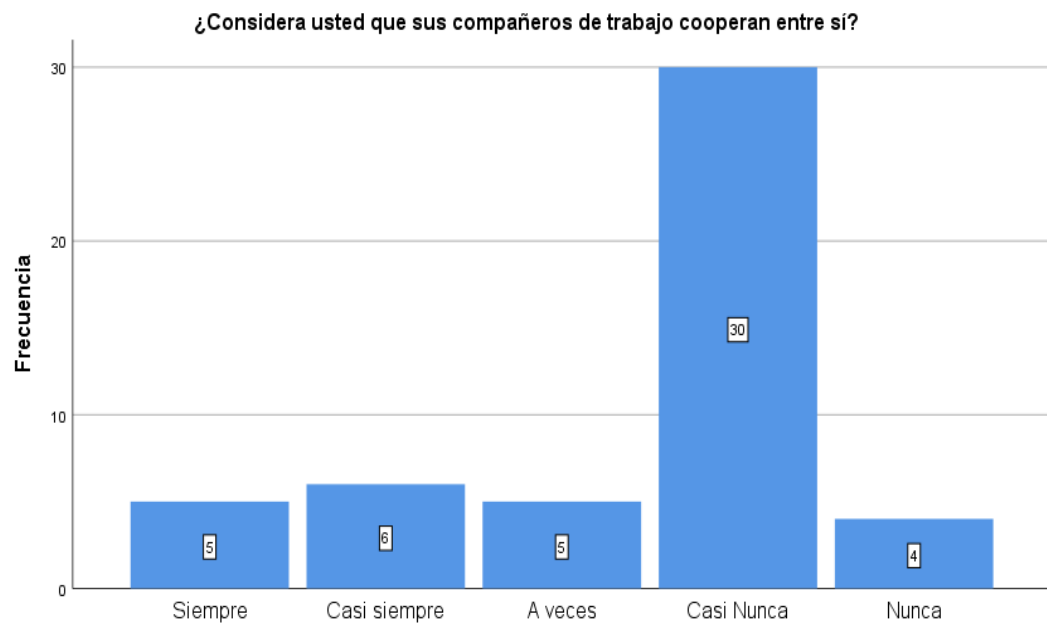


Figura 17. Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 5 indicaron que sus compañeros de trabajo siempre cooperan entre sí, 6 indicaron que casi siempre, 5 indicaron a veces, 30 indicaron que casi nunca y 4 indicaron nunca.

Tabla 20

Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
siempre	8	16.0
Casi siempre	9	18.0
A veces	23	46.0
Casi Nunca	10	20.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

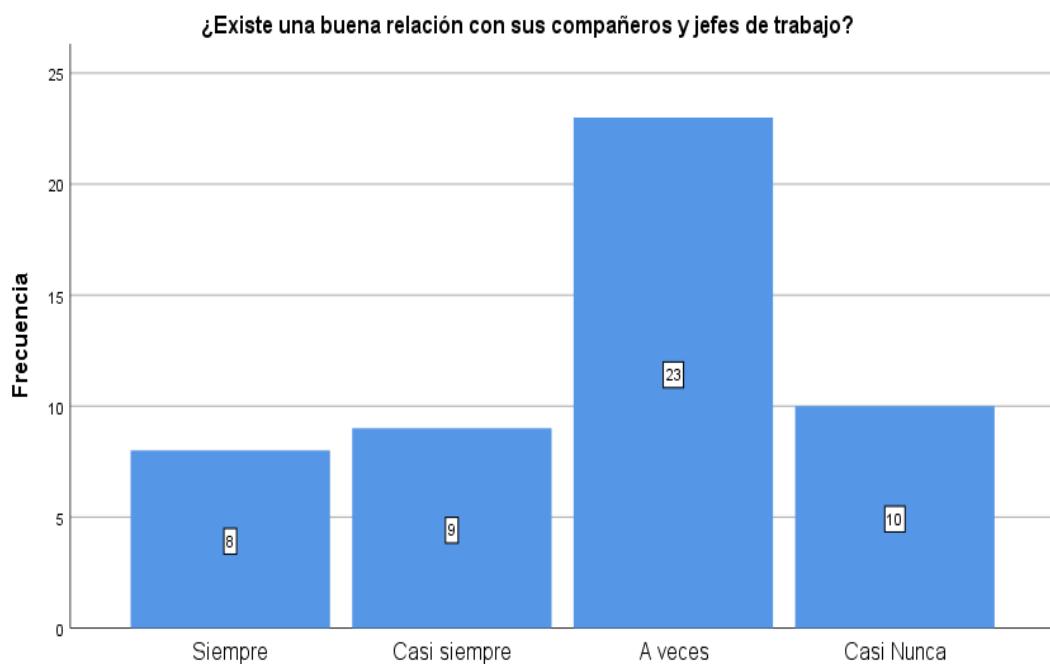


Figura 18. Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 8 indicaron que siempre existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo, 9 indicaron que casi siempre, 23 indicaron a veces y 10 indicaron que casi nunca.

Tabla 21

La municipalidad cuenta con canales de comunicación que facilita la toma de decisiones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	7	14.0
A veces	24	48.0
Casi Nunca	16	32.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

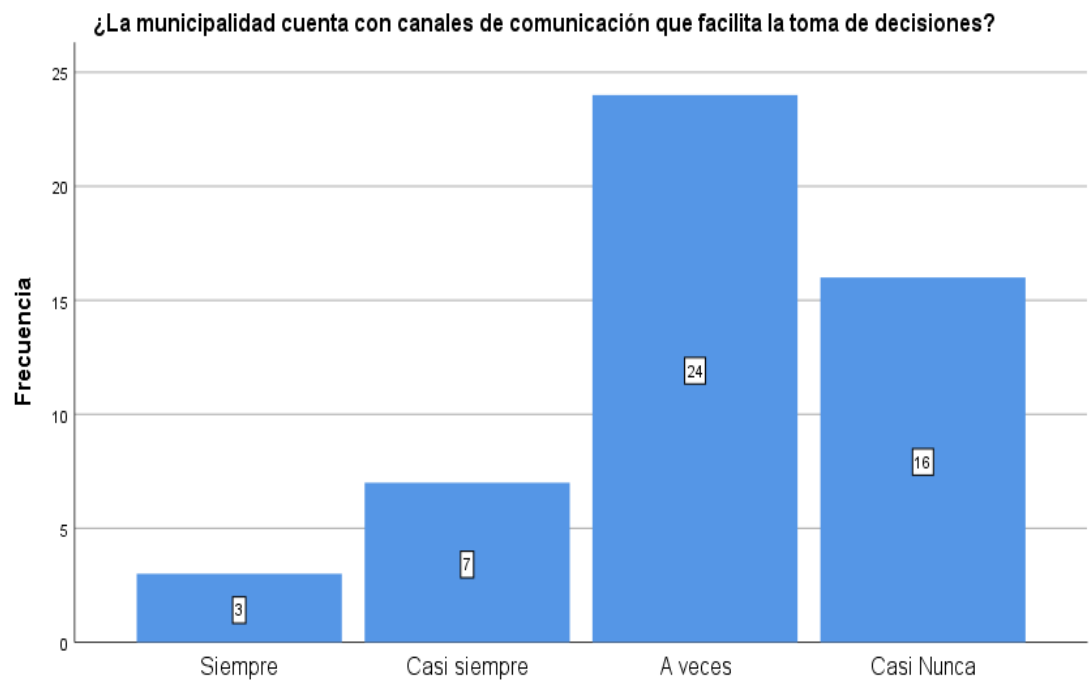


Figura 19. La municipalidad cuenta con canales de comunicación que facilita la toma de decisiones.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que de la municipalidad siempre cuenta con canales de comunicación que facilita la toma de decisiones, 7 indicaron que casi siempre, 24 indicaron a veces y 16 indicaron que casi nunca.

Tabla 22

La municipalidad te capacita para mejorar los problemas de comunicación entre sus miembros y usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	12	24.0
A veces	12	24.0
Casi Nunca	23	46.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

¿La municipalidad te capacita para mejorar los problemas de comunicación entre sus miembros y usuarios?

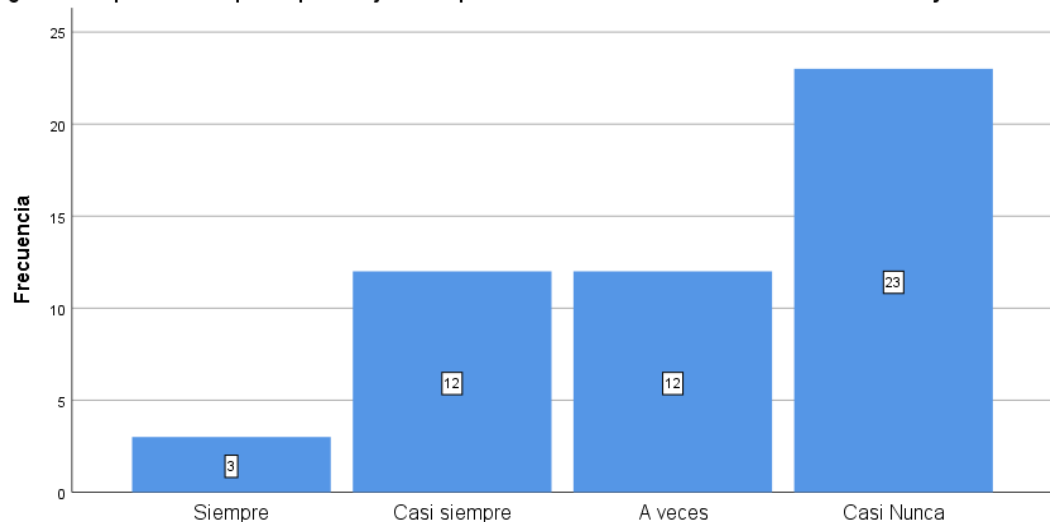


Figura 20. La municipalidad te capacita para mejorar los problemas de comunicación entre sus miembros y usuarios.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que la municipalidad siempre capacita para mejorar los problemas de comunicación entre sus miembros y usuarios, 12 indicaron que casi siempre, 12 indicaron a veces y 23 indicaron que casi nunca.

Tabla 23

La municipalidad organiza reuniones de trabajo para analizar la problemática de la atención y plantear soluciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10.0
Casi siempre	6	12.0
A veces	14	28.0
Casi Nunca	25	50.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.



Figura 21. ¿La municipalidad organiza reuniones de trabajo para analizar la problemática de la atención y plantear soluciones?

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 5 indicaron que la municipalidad siempre organiza reuniones de trabajo para analizar la problemática de la atención y plantear soluciones, 6 indicaron que casi siempre, 14 indicaron a veces y 25 indicaron que casi nunca.

Tabla 24

Cree que los usuarios quedan satisfechos con la atención ofrecida.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0
Casi siempre	16	32.0
A veces	2	4.0
Casi Nunca	18	36.0
Nunca	6	12.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

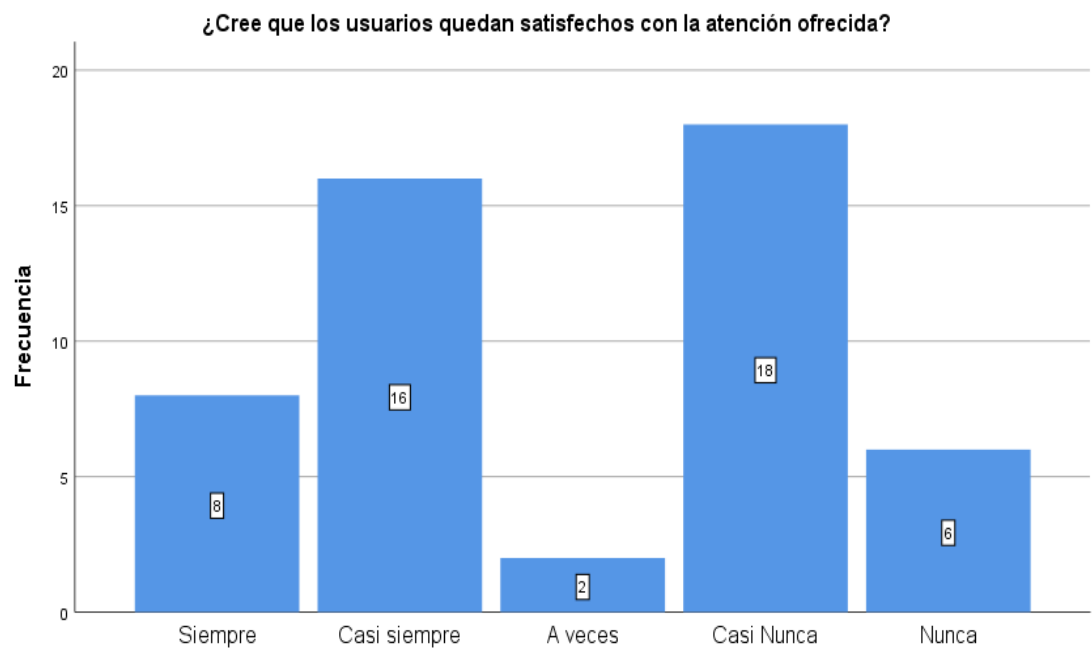


Figura 22. Cree que los usuarios quedan satisfechos con la atención ofrecida.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 8 indicaron que los usuarios siempre quedan satisfechos con la atención ofrecida, 16 indicaron que casi siempre, 2 indicaron a veces, 18 indicaron que casi nunca y 6 indicaron nunca.

Tabla 25

Cree que los servicios y la atención superan las expectativas de los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	5	10.0
A veces	19	38.0
Casi Nunca	23	46.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

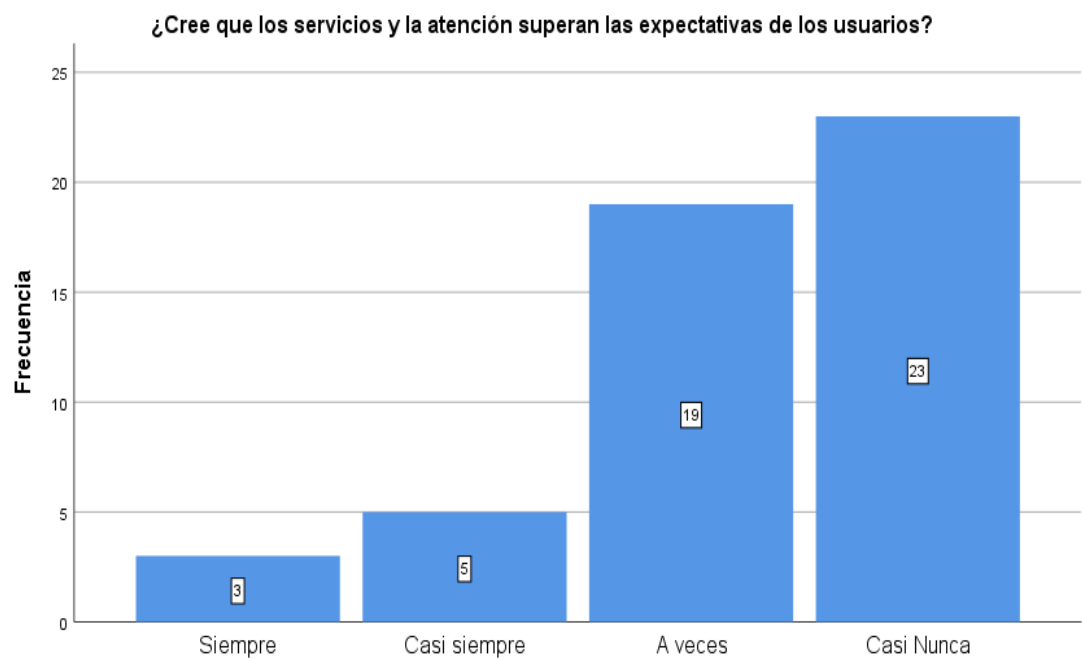


Figura 23. Cree que los servicios y la atención superan las expectativas de los usuarios.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que los servicios y la atención siempre superan las expectativas de los usuarios, 5 indicaron que casi siempre, 19 indicaron a veces y 23 indicaron que casi nunca.

Tabla 26

Se incorporar la empatía en el acto de atención a los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0
Casi siempre	9	18.0
A veces	30	60.0
Casi Nunca	8	16.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta.

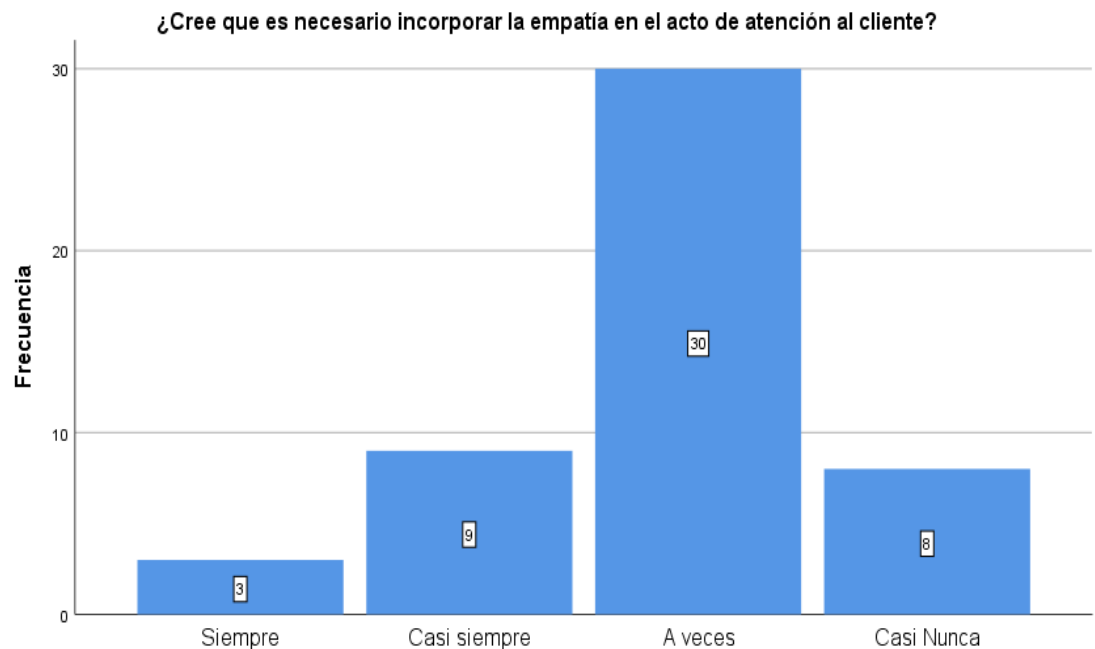


Figura 24. Se incorporar la empatía en el acto de atención a los usuarios.

Interpretación: del total de encuestados (50) usuarios 3 indicaron que siempre se incorporar la empatía en el acto de atención al cliente, 9 indicaron que casi siempre, 30 indicaron a veces y 8 indicaron que casi nunca.

4.1.2 Prueba de hipótesis

4.1.2.1 prueba de hipótesis general

H1. El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

H0. El desempeño laboral no tiene relación con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.2 Prueba de chi cuadrado

Tabla 27

Pruebas de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	465.042	225	.000
Razón de verosimilitud	208.051	225	.785
Asociación lineal por lineal	36.549	1	.000
N de casos válidos	50		

a. 256 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 (0.000 < 0.05) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado indica que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.3 Prueba de hipótesis específica 1



H1. La eficiencia tiene relación significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

H0. La eficiencia no tiene relación con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.4 Prueba de chi cuadrado.

Tabla 28

Pruebas de chi-cuadrado específica 1.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	184.903a	90	.000
Razón de verosimilitud	118.672	90	.023
Asociación lineal por lineal	29.346	1	.000
N de casos válidos	50		

a. 112 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado indica que La eficiencia tiene relación significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.5 Prueba de hipótesis específica 2

H1. El trabajo en equipo tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.



H0. El trabajo en equipo no tiene relación con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.6 Prueba de chi cuadrado.

Tabla 29

Pruebas de chi-cuadrado específica 2.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	223.533a	105	.000
Razón de verosimilitud	144.618	105	.006
Asociación lineal por lineal	37.258	1	.000
N de casos válidos	50		

a. 128 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 (0.000 < 0.05) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado indica que El trabajo en equipo tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.7 Prueba de hipótesis específica 3

H1. La comunicación tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

H0. La comunicación no tiene relación con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.8 Prueba de chi cuadrado.

Tabla 30

Pruebas de chi-cuadrado específica 3.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	244.153a	105	.000
Razón de verosimilitud	118.608	105	.172
Asociación lineal por lineal	27.719	1	.000
N de casos válidos	50		

a. 128 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado indica que La comunicación tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.9 Prueba de hipótesis específica 4

H1. La atención al usuario tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

H0. La atención al usuario no tiene relación con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.1.2.10 Prueba de chi cuadrado.

Tabla 31

Pruebas de chi-cuadrado específica 5.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	228.596a	120	.000
Razón de verosimilitud	153.591	120	.021
Asociación lineal por lineal	28.570	1	.000
N de casos válidos	50		

a. 144 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado indica que La atención al usuario tiene relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

4.2 DISCUSIÓN

Basándonos en los objetivos y los resultados obtenidos, podemos afirmar que, de acuerdo con el objetivo general de determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Macari en la provincia de Melgar en 2018, los datos de la tabla Nro 27 revelan que el nivel de significancia es inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado muestra que el desempeño laboral está significativamente relacionado con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Macari en la provincia de Melgar. Estos resultados guardan correspondencia con la



investigación realizada por Quispe (2015) en su tesis "Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Público en la municipalidad Distrital de Cachicadan", donde se encontraron debilidades en la gestión de recursos humanos, como el favoritismo en los procesos de selección (47%), bajos niveles de remuneración (80%), y una capacitación limitada (33%), lo que puede resultar en una baja calidad del servicio para el público y los ciudadanos.

Por otro lado, de acuerdo con el objetivo específico Nro 1 de establecer la relación entre la eficiencia y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Macari en la provincia de Melgar en 2018, los resultados de la tabla Nro 28 muestran un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi-cuadrado indica que la eficiencia está significativamente relacionada con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Macari en la provincia de Melgar.

Los resultados obtenidos están relacionados con el estudio realizado por Vargas (2017) en su tesis titulada "Administración de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno período 2016". En dicha investigación, se concluye que la Administración de Recursos Humanos se muestra en promedio regular, y se identifican deficiencias como la falta de proceso de selección de personal, bajos niveles de remuneración y carencia de capacitaciones.

En cuanto al objetivo específico Nro 2, que busca establecer la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Macari en 2018, los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación



Chi-cuadrado indica una relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio en dicha municipalidad.

Por otro lado, el objetivo específico Nro 3 busca establecer la relación entre la comunicación y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Macari en 2018. Los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, lo que indica una relación significativa entre la comunicación y la calidad del servicio en dicha municipalidad.

Estos resultados también están vinculados con el estudio realizado por Gutiérrez (2014) en su tesis titulada "Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, período 2012". En esta investigación, se concluye que existe una discrepancia entre la percepción del personal administrativo sobre su desempeño laboral y la calidad del servicio percibida por los usuarios.

Además, el objetivo específico Nro 4 busca establecer la relación entre la atención al usuario y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Macari en 2018. Los resultados indican un nivel de significancia menor a 0.05, lo que implica una relación significativa entre la atención al usuario y la calidad del servicio en dicha municipalidad.

Estos resultados también guardan relación con el estudio realizado por Rómulo & Urdaneta (2009) en su artículo científico titulado "Desempeño Laboral y la Calidad del Personal Administrativo en las Universidades Privadas en el Estado Zulia, Venezuela". En esta investigación se realiza un análisis de los resultados y se confrontan con el aporte teórico de los autores consultados, destacando la importancia de comprender las dimensiones y los indicadores de las variables estudiadas.



V. CONCLUSIONES

PRIMERO: En este trabajo de investigación se determinó de qué forma se relaciona el desempeño laboral con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018. Los resultados, corroborados mediante la prueba de hipótesis de chi cuadrado con un valor de significancia de 0.000 (menor que 0.05), concluyen que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

SEGUNDO: En este trabajo de investigación se estableció de qué manera la eficiencia se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018. Los resultados, respaldados mediante la prueba de hipótesis de chi cuadrado con un valor de significancia de 0.000 (menor que 0.05), concluyeron que la eficiencia guarda una relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

TERCERO: En este trabajo de investigación se estableció de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018. Los resultados, avalados mediante la prueba de hipótesis de chi cuadrado con un valor de significancia de 0.000 (menor que 0.05), concluyeron que el trabajo en equipo mantiene una relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

CUARTO: En este trabajo de investigación se estableció de qué manera la comunicación se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018. Los resultados, confirmados mediante la prueba de hipótesis de chi cuadrado con un valor de significancia de 0.000 (menor que 0.05),



concluyeron que la comunicación está significativamente relacionada con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.

QUINTO: En este trabajo de investigación se estableció de qué manera la atención al usuario se relaciona con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018. Los resultados, sustentados mediante la prueba de hipótesis de chi cuadrado con un valor de significancia de 0.000 (menor que 0.05), concluyeron que la atención al usuario guarda una relación significativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Macari de la provincia de Melgar.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Proponer la implementación de un programa anual de capacitación dirigido a los empleados de la municipalidad distrital de Macari en la provincia de Melgar para el año 2018, especialmente aquellos que tienen contacto directo con los usuarios. Este programa abordaría temas de gestión estratégica y desarrollo de competencias laborales y habilidades, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y, por consiguiente, elevar la calidad del servicio.

SEGUNDA: Desarrollar estrategias destinadas a fortalecer las relaciones interpersonales y los conocimientos entre los colaboradores, siguiendo normativas de comportamiento establecidas en un futuro reglamento interno (a implementar). Esto se orientaría a garantizar la eficiencia en las tareas diarias y, por ende, mejorar la calidad del servicio ofrecido.

TERCERA: Se sugiere enfocarse en lograr un equilibrio organizacional, priorizando la mejora del trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en la municipalidad distrital de Macari. Para lograrlo, es fundamental garantizar la satisfacción y colaboración de los trabajadores, lo cual podría lograrse mediante la implementación de incentivos económicos, oportunidades de ascenso o reconocimientos públicos.

CUARTA: Mejorar la comunicación organizacional mediante el establecimiento y aplicación de una metodología de empatía entre los colaboradores de las diferentes gerencias. Esto permitiría una mayor especificidad en la prestación de servicios municipales y una mejor adaptación a los cambios normativos. Es crucial reforzar la comunicación entre aquellos colaboradores que desempeñan roles importantes en la organización.



QUINTA: Se sugiere orientar al personal para que adquiera habilidades de gestión del tiempo, lo que les permitiría brindar una atención rápida y eficiente a los usuarios, contribuyendo así a mejorar la calidad del servicio ofrecido por la municipalidad.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agua-RPP, G. (2009). ASDAD.
- Aguero, R. (22 de Julio de 2009). “*Agua Potable y Saneamiento en Localidades Rurales del Perú*”, *Asociación Servicios Educativos Rurales (SER)*. Obtenido de http://www.ser.org.pe/index.php?option=com_content&task=view&id=1106&Itemid=112
- Borja, J. (2005). *El agua abunda pero se desperdicia*. Obtenido de <http://www.tierramerica.net/2000/1119/noticias2.html>.
- Gertler, P., Martínez , S., Premand, P., Rawlings, L., & Vermeersch, C. (2011). *La Evaluación de Impacto en la Práctica*. Washington.
- Gertler, P., Martínez , S., Premand, P., Rawlings, L., & Vermeersch, C. (2017). *La Evaluación de impacto en la Práctica*. Washington: Andrés Gomez- Peña.
- Gutierrez Adrianzén, J. (2012). *Metodos de evaluación de impacto ¿Cómo saber qué hemos logrado?* (Vol. 1). (1, Ed.) Lima, Peru: Universidad del Pacífico.
- Meza, J. (2010). Diseño de un Sistema de Agua para la Comunidad Nativa de Tsoroja, Analizando la Incidencia de Costos siendo una comunidad de difícil Acceso. (*Tesis Pregrado*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- ONU. (11 de 2014). *Organizmo de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/scarcity.shtml>
- PNUD, P. d. (2004). *La reducción de Riesgos de Desastres: un desafío para el desarrollo*.
- Rawlings, L., & Rubio, G. (2003). *Evaluación del impacto de los programas de transferencia condicionadas en efectivo*. Mexico: Emiliano Perez Cruz.
- Rodriguez, E. d. (2008). Agua, como un riesgo para la salud. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*.
- RPP. (2009). Obtenido de Falta de agua y saneamiento genera desnutrición infantil en el Perú: <http://radio.rpp.com.pe/cuidaelagua/falta-de-agua-y-saneamiento-genera-desnutricion-infantil-en-el-peru/>



RPP, G. A. (2010). Obtenido de <http://radio.rpp.com.pe/cuidaelagua/en-el-dia-mundial-de-la-salud-promueve-el-lavado-de-manos/#more-2266>



ANEXOS



Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATI VA
VARIABLE DEPENDIENTE LA CALIDAD DE SERVICIO	1. Eficiencia en la atención.	1.1. Atención optima, herramientas de reclamos, rápida atención, Solución inmediata a su consulta.	
	2. Capacidad de respuesta.	2.1. Servicio prestado Dispuesto a ayudar Servicio puntual	Escala tipo Likert
	3. Empatía.	3.1. Trato amable, respeto, resolver dudas, comprensión del estado emocional del usuario.	
VARIABLE INDEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	1. Eficacia.	1.1. Eficiencia en el trabajo, satisfacción, habilidad, buen uso de recursos, capacitación.	
	2. Trabajo en equipo.	2.1. Colaboración, iniciativa, buen clima laboral.	Escala tipo Likert
	3. Comunicación.	3.1. solución de conflictos, comunicación.	
	4. Atención al usuario.	4.1. Respeto, confianza, empatía, amabilidad.	

Anexo 2: Encuesta calidad de servicio (Usuarios)



Cuestionario

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA (usuarios)									
Nombre del encuestador:									
Fecha:									
Nombre del encuestado:									
Marque con una X									
VARIABLE 1 CALIDAD DE SERVICIO									
marca con									
una X.									
Dimensión 1 Eficiencia en la atención.					1	2	3	4	5
1.	¿Los trabajadores de la municipalidad tienen un trato respetuoso, y paciente, incluso cuando le planteas interrogantes sin importancia?								
2.	¿A su llegada al municipio el tiempo de espera hasta su atención es rápido?								
3.	¿Los trabajadores de la municipalidad priorizan en atenderlo antes que ver sus asuntos personales?								
4.	¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad tienen la capacitación acorde para poder atender con eficiencia?								
Dimensión 2 Capacidad de respuesta.					1	2	3	4	5
5.	¿Los trabajadores de la municipalidad revisan de forma detallada su solicitud para poder atenderlo(a)?								
6.	¿cree usted que los trabajadores de la municipalidad le atienden con prontitud y disposición?								
7.	¿Esta de acuerdo que es optimo el tiempo de espera de los usuarios para ser atendido?								
8.	¿Está de acuerdo que los trabajadores deben ser capacitados constantemente para así de esa forma tener una respuesta óptima para los usuarios?								
Dimensión 3 Empatía.					1	2	3	4	5
9.	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan un trato amable y con mucho respeto?								
10.	¿Los trabajadores le brindan información muy útil para sus consultas?								
11.	¿Los trabajadores de la municipalidad respetan sus ideas o puntos de vista que usted indica?								
12.	¿Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por aclarar todas sus dudas que tiene?								

Anexo 3: Encuesta de desempeño laboral (Trabajadores)



DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA (Trabajadores)					
Nombre del encuestador:					
Fecha:					
Nombre del encuestado:					
Marque con una X					
VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión 1 Eficacia.					
13.	¿Cree usted los trabajadores de la municipalidad se adaptan con facilidad a situaciones nuevas de trabajo?				
14.	¿Los trabajadores de la municipalidad son distribuidos eficientemente para mejorar el desempeño?				
15.	¿Las operaciones y procedimientos utilizados en la municipalidad, son eficientes?				
Dimensión 2 Trabajo en equipo.					
16.	¿Considera usted que el grupo de personas con las que trabaja, funciona como un buen equipo integrado?				
17.	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?				
18.	¿Existe una buena relación con sus compañeros y jefes de trabajo?				
Dimensión 3 Comunicación.					
19.	¿La municipalidad cuenta con canales de comunicación que facilita la toma de decisiones?				
20.	¿La municipalidad te capacita para mejorar los problemas de comunicación entre sus miembros y usuarios?				
21.	¿La municipalidad organiza reuniones de trabajo para analizar la problemática de la atención y plantear soluciones?				
Dimensión 4 Atención al usuario.					
22.	¿Cree que los usuarios quedan satisfechos con la atención ofrecida?				
23.	¿Cree que los servicios y la atención superan las expectativas de los usuarios?				
24.	¿Se incorporar la empatía en el acto de atención al cliente?				
Gracias por su colaboración.					

Fuente: adaptado modelo de la escala de Likert

1=Siempre, 2=Casi siempre, 3=A veces, 4=Casi nunca, 5=Nunca



Anexo 4: Validación del instrumento

Validación del instrumento

I. Datos generales:
Apellidos y nombres del experto:

Institución donde labora:

Autor del instrumento:

Título de la investigación:

II. Aspectos de validación.

Muy deficiente (1) deficiente (2) aceptable (3) buena (4) excelente (5)

critérios	indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado					
Objetividad	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspecto conceptuales y operacionales					
Organización	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables					
Suficiencia	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad					
Intencionalidad	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias					
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable dimensiones e indicadores					
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					
pertinencia	Los ítems son aplicables y adecuados para los sujetos muestrales.					
	Subtotal					
	TOTAL					

III. Observaciones.

IV. Promedio de la calificación y dictamen (aprobado / desaprobado)

Fecha: _____

Firma experto



Anexo 5: Tabulación

CALIDAD DE SERVICIO																								
Eficiencia en la atención				Capacidad de respuesta				Empatía				Eficacia			Trabajo en equipo			Comunicación				Atención al usuario		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	3	1	3	4	3	1	2	2	4	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	1
2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	2
4	3	4	3	5	3	3	2	5	4	3	3	1	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	4	3	4	3	2	2	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4
4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5
4	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	6
4	4	3	3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	7
4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	8
4	4	3	4	1	3	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	9
4	4	2	4	1	3	2	2	1	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	10
4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	11
4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	12
1	1	1	1	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	4	13
1	4	3	3	2	4	3	1	4	3	3	4	3	5	3	4	2	3	3	4	3	5	2	3	14
2	4	3	4	4	4	3	1	4	5	3	4	3	5	3	4	2	3	4	4	3	5	2	3	15
2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	16
2	4	3	2	4	4	5	4	2	5	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	17
3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	18
3	1	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	19
4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	3	2	5	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	21
4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	22
4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	23
4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	24
1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	25
3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	26
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	29
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	30

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	29
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	30
2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	31
2	4	3	2	4	4	5	4	2	5	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	32
3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	33
3	1	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	34
4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	36
4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	37
4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	38
4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	39
1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	40
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	43
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	44
2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	45
2	4	3	2	4	4	5	4	2	5	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	46
3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	47
3	1	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	48
4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	49
4	1	3	2	5	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	50



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Tania Rosmery Morales Mamani
identificado con DNI 70665387 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ El desempeño laboral y Calidad de servicio del Capital humano En
la municipalidad distrital de Macari de la Provincia de Melgar - 2018 ”
Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 08 de Mayo del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Tania Rosmery Morales Mamani
, identificado con DNI 70665387 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"El desempeño laboral y Calidad de Servicio del Capital humano
En la Municipalidad Distrital de Macari de la provincia de Melgar - 2018"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 08 de Mayo del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella