



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral en la calidad de servicios de la
municipalidad de Lurín – 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Manuel Lucas Anaya Guillén

ASESOR:

Dr. José Victor Quispe Atúncar

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección estratégica

PERÚ- 2018

Dr. Noel Alcas Zapata
Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
Secretaria

Dr. José Victor Quispe Atúncar
Vocal

Dedicatoria

A la memoria de Manuel Anaya Pregúntegui, padre ejemplar, guía y luz en el camino de la vida.

A Norma, esposa y compañera en esta ardua travesía ...

A Julie, Lizeth, Manuel y Álvaro, mis hijos, lo mejor que me ha dado la vida.

Agradecimiento

A los docentes de la maestría, quiénes nos dieron los conocimientos fundamentales para nuestro desarrollo profesional. A ellos muchas gracias.

A Norma, por su apoyo constante durante el desarrollo de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Manuel Lucas Anaya Guillén, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín - 2016”, presentada, en 133 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 de Agosto del 2017

Manuel Lucas Anaya Guillén

DNI: 28227572

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín – 2016”, cuyo objetivo central es determinar el nivel de asociación que tiene el desempeño laboral en la calidad de servicios, que prestan dentro de la Municipalidad del distrito de Lurín, la misma que se somete a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Maestro en Gestión Pública. Los resultados que se ha obtenido durante el proceso de investigación, representan evidencias donde se verificaron que el desempeño laboral tiene un nivel de correlación positiva, moderadamente baja con el nivel de la calidad de servicio prestado por la municipalidad de Lurín.

Los contenidos desarrollados son: (a) Introducción: antecedentes, fundamentación científica, definición de variables, así como sus dimensiones, justificación de la investigación, problema, e hipótesis; (b) Marco metodológico: variables, y su operacionalización, metodología, tipo de diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos; (c) Resultados, obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta, y su análisis e interpretación; (d) Discusión, comparación de resultados de otras investigaciones y la presente investigación; (e) Conclusiones, arribadas a partir de la discusión; (f) Recomendaciones, sugerencias a partir de lo observado en el proceso de investigación; (g) Referencias, bibliografía consultada, y (g) Anexos, en el que se presentan cuadros y documentos adicionales referidos a la investigación y otros de interés relacionados al tema.

Esperando que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	16
1.1. Antecedentes	19
1.1.1. Internacionales	19
1.1.2. Nacionales	21
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.2.1. Bases teóricas de la primera variable: Desempeño laboral	23
1.2.2. Bases teóricas de la segunda variable: Calidad de Servicio	33
1.3. Justificación	43
1.3.1. Justificación teórica	43
1.3.2. Justificación práctica	45
1.3.3. Justificación social	46
1.3.4. Justificación metodológica	46

1.4. Problema	47
1.4.1. Formulación del problema	47
1.5. Hipótesis	48
1.5.1. Formulación de la hipótesis	48
1.6. Objetivos	49
1.6.1. Objetivo general	49
1.6.2. Objetivos específicos	49
II. Método	51
2.1. Variables	52
2.1.1. Primera variable: Desempeño Laboral	52
2.1.2. Segunda variable: Calidad de Servicio	52
2.2. Operacionalización de las variables	53
2.2.1. Primera variable: Desempeño laboral	53
2.2.2. Segunda variable: Calidad del servicio	54
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.6.1. Población.	57
2.6.2. Muestra	58
2.6.3. Muestreo	60
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.7.1. Técnica	61
2.7.2. Instrumento	61
2.7.3. Ficha Técnica de los instrumentos	62
2.7.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos	64

2.7.5. Procedimiento de recolección de datos	68
2.8. Métodos de análisis de datos	68
2.9. Aspectos éticos	69
III. Resultados	70
3.1. Análisis descriptivos	71
3.1.1. Desempeño Laboral.	71
3.1.2. Desempeño laboral por dimensiones.	72
3.1.3. Calidad de Servicio.	73
3.1.4. Calidad de servicio por dimensiones.	74
3.1.5. Tabla cruzada de desempeño laboral y calidad de servicio.	75
3.1.6. Tablas cruzadas de las dimensiones del desempeño laboral y la calidad de servicios	76
3.2. Análisis inferenciales	80
3.2.1. Prueba de hipótesis general	81
3.2.2. Pruebas de hipótesis específicas	82
IV. Discusión	89
V. Conclusiones	95
VI. Recomendaciones	98
VII. Referencias	101
Anexos	106
Anexo 1. Artículo científico	107
Anexo 2. Matriz de consistencia	116
Anexo 3. Instrumentos	120
Anexo 4. Certificados de validez	122
Anexo 5. Base de datos confiabilidad	128
Anexo 6. Matriz de datos de la variable desempeño laboral	130

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable Desempeño Laboral	53
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio	54
Tabla 3.	Distribución aleatoria de la muestra de los trabajadores del municipio de Lurín	60
Tabla 4.	Baremos de las variables y dimensiones en estudio	63
Tabla 5.	Validación de la variable desempeño laboral	65
Tabla 6.	Validación de la variable calidad de servicio	65
Tabla 7.	Confiabilidad de la variable desempeño laboral	67
Tabla 8.	Confiabilidad de la variable calidad de servicio	67
Tabla 9.	Niveles de la variable desempeño laboral	71
Tabla 10.	Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral	72
Tabla 11.	Niveles de la variable calidad de servicio	73
Tabla 12.	Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	74
Tabla 13.	Tabla cruzada de desempeño laboral y calidad de servicio	75
Tabla 14.	Tabla cruzada de eficacia del desempeño laboral y la calidad de servicios	76
Tabla 15.	Tabla cruzada de la eficiencia del desempeño laboral y la calidad de servicios	77
Tabla 16.	Tabla cruzada de economía del desempeño laboral y calidad de servicios	78
Tabla 17.	Tabla cruzada de calidad del desempeño laboral y calidad de servicios	79
Tabla 18.	Relación de asociación entre desempeño laboral y calidad de servicios	81

Tabla 19.	Asociación entre eficacia del desempeño laboral y calidad de servicios	82
Tabla 20.	Asociación entre eficiencia del desempeño laboral y calidad de servicios	84
Tabla 21.	Asociación entre economía del desempeño laboral y calidad de servicios	85
Tabla 22.	Asociación entre calidad del desempeño laboral y calidad de servicios	87

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Universo hipotético, Universo objetivo, Población y Muestra	57
Figura 2. Determinación de muestra	59
Figura 3. Valores del Coeficiente de Alfa de Cronbach	66
Figura 4. Niveles de la variable desempeño laboral	71
Figura 5. Niveles de las dimensiones del desempeño laboral	72
Figura 6. Niveles de la variable calidad de servicio	73
Figura 7. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio	74
Figura 8. Desempeño laboral y calidad de servicio	75
Figura 9. Eficacia del desempeño laboral y calidad del servicios	76
Figura 10. Eficiencia del desempeño laboral y calidad de servicios	77
Figura 11. Economía del desempeño laboral y calidad de servicios	78
Figura 12. Calidad del desempeño laboral y calidad de servicios	79

Resumen

El desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín - 2016, que toma el desempeño laboral de los trabajadores, y lo asocia con la calidad de los servicios, de la municipalidad de Lurín, como tema central del presente trabajo de investigación, tomó el sector a investigar la gerencia de servicios a la ciudadanía y gestión ambiental. El objetivo general es determinar el nivel de asociación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio que se presta en la municipalidad.

La metodología que se utilizó fue el hipotético-deductivo, planteándose una hipótesis general, y cinco específicas. Se ha trabajado con una muestra de 110 personas, tomadas de la población del total de trabajadores que reporta su informe de gestión del año 2016. La gestión eficiente basada en los resultados es la base de la nueva gestión pública, y en ese sentido se ha aplicado los cuestionarios basados en SEVPERF, los que adaptados a la realidad concreta han sido aplicados en la muestra.

Los resultados reportan que existe un nivel de asociación moderada, p Valor = 0,000576 ($p < 0,5$), entre el desempeño laboral y la calidad de servicios. Tanto en el desempeño laboral como en la calidad de servicio, la percepción valorativa de los encuestados ubica al municipio en un nivel medio, que comparado con otras organizaciones coinciden. Se concluye en que se deberá tomar acciones para mejorar el desempeño laboral, el cual influirá positivamente para que la calidad de servicio mejore. Es algo en el cual todos los investigadores y estudiosos coinciden.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de servicio, gestión pública, municipalidades, gobierno local

Abstract

The work performance in the quality of services of the municipality of Lurín - 2016, which takes the work performance of the workers, and associates it with the quality of services, of the municipality of Lurín, as the central theme of this research work, took the sector to investigate the management of services to the citizenship and environmental management. The general objective is to determine the level of association between work performance and the quality of service provided in the municipality.

The methodology used was hypothetico-deductive, with a general hypothesis, and five specific ones. It has worked with a sample of 110 people, taken from the total population of workers that reports its management report for the year 2016. Efficient results-based management is the basis of new public management, and in that sense has been applied the questionnaires based on SEVPERF, those that adapted to the concrete reality have been applied in the sample.

The results report that there is a moderate level of association, p Value = 0.000576 ($p < 0.5$), between work performance and quality of services. In both work performance and quality of service, the valued perception of the respondents places the municipality at a medium level, which compared to other organizations coincide. It is concluded that actions should be taken to improve work performance, which will positively influence the quality of service. It is something in which all researchers and scholars agree.

Keywords: Labor performance, quality of service, public management, municipalities, local government

I. Introducción

Los municipios distritales de las zonas más alejadas del Perú, son la forma de organización más pequeña, acaso el último eslabón en la cadena de organismos del estado que se van sucediendo, de tal forma que, por ser el último, es el que está más cerca del ciudadano, la familia, y la población. Son los encargados de brindar servicios a la comunidad, relacionados con los servicios básicos, entre los cuales se cuentan: la limpieza de parques, jardines y calles, aperturas y construcción de nuevas vías de comunicación, mantenimiento y constante mejora de las vías existentes, entre otras propias de acuerdo a su ubicación territorial. Por lo que se ha podido encontrar en la lectura de otras realidades, se puede ver también, que todas enfrentan dificultades, finalizando la segunda guerra mundial, para el caso de Europa, se encuentra problemas administrativos muy parecidas a los municipios del Perú y Latinoamérica. Refiriéndose a España, se afirma que gran parte de los países europeos habían asumido el compromiso de realizar una desburocratización del aparato estatal, lo que incluía disminuir el número de empleados y buscar unir ayuntamientos o municipios pequeños. Marcos (2011), manifestó que para eso “realizaron grandes procesos de reforma mediante la fusión de municipios o entidades semejantes, con los objetivos de procurar un mejor servicio a los ciudadanos.” (párr. 2-5). Sin embargo, continuando con su análisis, sobre España, manifestó que, al contrario del resto de Europa, desde la promulgación de la constitución, los españoles siguieron la ruta contraria, es así que entre el año 1996 y el 2009, en vez de agruparse, se produjo mayor división que terminó afectando más de 30 municipios.

Los problemas administrativos y económicos, que se pueden ver en España, también se registran en Latinoamérica, para el caso de los municipios de México, investigaciones realizadas destacan los problemas de marco normativo y gestión de los municipios. (Rodríguez, 2007) indicó sobre este tema, que los puntos mas problemáticos y que son recurrentes, está dado por la debil normativa, la persistencia de mantener sistemas administrativos obsoletos asi como los incipientes sistemas de gestión de los servicios municipales, de la misma forma se encontró que muchos funcionarios, no tienen una adecuada formación profesional, todo ésto desencadena una administración sin planes y herramientas idóneas para una administración del futuro institucional.

Las municipalidades provinciales y distritales del Perú, como en todo el mundo, han pasado por un proceso de cambios a través de su historia. Nacieron legalmente y formalmente, a partir del año 1821, cuando iniciaron, lo hicieron con presupuestos y funciones muy básicas. Si en los años 50 del siglo pasado, en un municipio distrital se podía ver trabajando: un Síndico de Rentas, un Datarío Civil, y un Secretario, estas tres personas tenían la posibilidad de atender todas las necesidades fundamentales del pueblo, y por lo general, por tratarse de ciudades pequeñas, conocían prácticamente a todos los pobladores. Pero con el paso de los años, y con la migración generalizada del campo a la ciudad, las ciudades fueron creciendo en forma acelerada, constituyéndose así en zonas urbanas con alta población, y con ello las necesidades de los pobladores debían ser atendidas con mayor especialización. Los municipios iniciaron entonces, una etapa de crecimiento en sus bienes, oficinas, y personal, lo que generó a su vez, la necesidad de iniciar procesos de gestión profesional. Se inició así el proceso de burocratización municipal.

En la actualidad, y como parte de la modernización del estado, muchos municipios del Perú, han adoptado los sistemas de gestión por resultados, es así que ahora todos anuncian en grandes avisos, los procesos de presupuestos por resultados, con la participación ciudadana, y que debe implicar que la gestión sea para resultados. En ese escenario, se debe poner especial atención en la gestión de recursos humanos, ya que toda organización, pública o privada, es una organización de personas, son las personas las que le dan vida institucional, entonces será el desempeño de las personas involucradas, desde el cargo jerárquico más alto hasta el de menor jerarquía, quiénes deberán cumplir actividades propias de su puesto, los que finalmente harán que alcancen las metas y objetivos de la municipalidad en conjunto.

El presente trabajo, se refiere al desempeño laboral y su relación de asociación en la calidad de servicio de la Municipalidad de Lurín. Es una mirada desde adentro, de cómo ven sus propios trabajadores, el desempeño y la calidad de servicios que se presta desde ella.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacionales

Palacios (2014) en su tesis Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó, para optar el grado de Magister en Administración, en la Universidad Nacional de Colombia, ciudad de Bogotá, Colombia, realizó su investigación en la ciudad de Quibdó, lo que implementó en cuatro establecimientos hoteleros, aplicando la escala SERPERF, con 22 ítems adaptados a su realidad concreta. Su instrumento fue aplicado a 264 huéspedes en un período de treinta días, y a partir de los resultados obtenidos concluyó que, en lo referido a las dimensiones medidas: seguridad, alcanzó mayor peso específico en el conjunto, con un porcentaje del 59%, valor que da calificación de buena. Ese porcentaje de huéspedes que visitaron los hoteles estudiados de Quibdó, tiene esa percepción sobre los empleados del hotel, el mismo que genera confianza en los clientes en lo referido a seguridad. En opinión del autor los resultados de la evaluación de la calidad percibida en los centros hoteleros de Quibdó, resaltan que las otras cuatro dimensiones, no se perciben con nivel bueno por los clientes, ya que ninguno logra pasar el valor de 50% como bueno. La investigación demuestra que los usuarios no califican como buen servicio lo que ofrecen los centros hoteleros estudiados, ya que, al promediar la percepción de los usuarios, se encuentra que un 47.6% lo consideran de nivel regular; mientras que 42.8% lo consideran bueno, a su vez un 9.2% lo consideran de nivel bajo. A nivel de las dimensiones se encuentra que consideran de nivel bueno: empatía un 39%, tangibilidad un 34%, capacidad de respuesta un 34% y confiabilidad un 29%. Recomienda el autor, que los empresarios de los servicios hoteleros de Quibdó, deben poner énfasis en mejorar las variables que tienen que ver con la confiabilidad, para entregar los servicios como se prometen.

Córdova (2014) en su tesis Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó, para optar el grado de Magister en Administración, en la Universidad Nacional de Colombia, ciudad de Bogotá, Colombia, realizó su investigación en una población que estuvo definido por los pacientes que recibieron servicios en cinco establecimientos de salud: Hospital San Francisco de Asís, Hospital local Ismael Roldán Valencia de Quibdó,

Clínica de Comfachocó, Clínica de Caprecom EPSS y Clínica Vida, todas del departamento de Chocó, en Colombia. El número de encuestados fueron 384 personas, que se obtuvo aplicando el sistema aleatorio simple. Su objetivo principal fue descubrir la percepción que tienen los usuarios de los servicios de salud en los cinco establecimientos de salud, aplicando el modelo de medición de calidad Servperf propuesta por Cronin y Taylor (1992). Concluyó en lo referido a las dimensiones estudiadas que, las que tienen mayor valor en la percepción de los usuarios de los establecimientos del departamento del Chocó, son la dimensión seguridad y tangibilidad, que alcanzan el nivel de calificación, como buenos, con 61.75% y 50.50% respectivamente; luego le sigue empatía, que califican también como bueno, pero en un nivel menor al 50%, puesto que el 47% lo califica como bueno y un 31.75% lo considera regular; en lo referido a capacidad de respuesta, que también alcanza el nivel bueno, es menor a 50%, ya que tiene 46.75% de usuarios que lo consideran así, mientras que el 22.75% lo considera regular; finalmente la fiabilidad califica como bueno, para un 45.50% de usuarios, mientras que un 32.25% lo califican como regular. Cabe anotar que un 16% de los usuarios califica como excelente la tangibilidad, siendo el único que llega a ese nivel, ya que el resto no pasa de 8.25%.

Ibarra y Casas (2015) en el artículo de investigación científica titulado Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio, publicada en la Revista Contaduría y Administración, de la Universidad Nacional Autónoma de México, Distrito Federal, México; realizaron una investigación aplicando cuestionarios de Servperf en las cabinas de servicio Telcel, que se ubican en Hermosillo, estado de Sonora, México. La investigación se hizo fundamentalmente para encontrar variables que influyen en la calidad del servicio que entrega una compañía de telefonía celular, que se denomina Radio Móvil Dipsa, S.A. de C.V., con la marca Telcel. Para este efecto, se realizó un estudio de calidad aplicando el modelo o metodología Servperf, se tomó una muestra de 385 clientes, los que se hicieron en cinco centros de atención a clientes Telcel en Hermosillo, Sonora; se aplicó a 77 clientes por cada centro. Es así que se analizaron cinco dimensiones de calidad que se propuso en el modelo: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Asimismo,

se evaluó la calidad general del servicio brindado por Telcel. En sus conclusiones, resalta que, a la vista de los resultados, la calidad del servicio general, global, brindado por Telcel, de Hermosillo, Sonora se califica como buena, ya que alcanza el promedio de 3.97 sobre 5.00, equivalente a 79.4%, esto es en los cinco centros de atención existentes. A nivel de dimensiones, se tiene que elementos tangibles alcanza 4.07, equivalente a 81.4%. La dimensión de calidad de servicio evaluada con una calificación menor es confiabilidad, 3.84, valor porcentual 76.8%, en la escala valorativa se encuentra en regular cercana al valor 4, referida al interés que muestra el servidor, cuando hace su trabajo en tiempo y forma; también se refiere al sincero interés para dar solución a problemas que se le presentan a los clientes.

1.1.2. Nacionales

Arrúe (2014) en su tesis Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario. Período junio a setiembre de 2014, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de Iquitos, Perú, realizó su investigación en la oficina de Osiptel Iquitos. La muestra poblacional fue de 196 personas. El objetivo general de su investigación fue evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto. Las dimensiones que evaluó en su trabajo fueron a) Relacionadas a las instalaciones de la oficina desconcentrada, b) calidad profesional del personal, y c) calidad personal de atención. En su hipótesis general planteó que la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto, brinda un servicio de calidad en la atención a sus usuarios; mientras en las hipótesis específicas planteó: (a) Existe algún nivel de satisfacción por las instalaciones, (b) Existe algún nivel de percepción de los usuarios por la calidad profesional del personal de la oficina desconcentrada del Osiptel Loreto, y (c) Existe algún grado de satisfacción de los usuarios por la calidad personal del trabajador de la Oficina Desconcentrada del Osiptel Loreto. En sus conclusiones, determina que la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicios brindados es baja, ya que el 62% de los entrevistados lo manifiestan y lo califican así. En lo referido a las instalaciones, referidas a facilidad y comodidad (tangibles), el nivel de aprobación es alto, ya que se tiene que un 86% de los usuarios manifiestan satisfacción. En comprensión y dominio de los temas

(seguridad), los usuarios consideran en un 81% que los servidores de la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto, tienen amplio conocimiento y dominan los temas respectivos. La dedicación/disposición para atender a los usuarios (empatía), obtuvo un grado de satisfacción de 71% de los usuarios que lo aprueban, esto se refiere al interés y dedicación que ponen los trabajadores cuando atienden a los clientes.

Carazas y Martínez (2014) en su tesis Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ate, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú, realizaron su investigación en la Municipalidad de Ate. Su población estuvo conformada por 182 trabajadores de la municipalidad, y su muestra fue de 124 trabajadores. El objetivo general en su investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y su influencia con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Ate – 2014. En la presentación de resultados que comprende el desempeño laboral presenta una tabla, donde se puede ver que la dimensión eficacia alcanza el nivel regular, con un 55.65% de los entrevistados que lo califican así, eficiencia alcanza igualmente el nivel regular con un 63.71%, Calidad de servicio desempeñado alcanza el nivel regular con 58.87%. Son las dimensiones de Evaluación y Clima laboral las que alcanzan el nivel bueno, con 64.52% y 55.65% respectivamente. Finalmente, en su conclusión indica que encontró una correlación significativamente fuerte entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Cumpa y Pisconte (2014) en su tesis Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) período octubre 2014, para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, en la Universidad César Vallejo, de Lima, Perú, realizaron su investigación en base a los clientes que acudieron a Digemid durante los últimos tres meses, de esta forma se tuvo que en un mes habían acudido 12,208 clientes externos en horario de oficina. Su muestra fue de 372 clientes, en los que aplicaron su instrumento. El objetivo general de su trabajo fue caracterizar la calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Digemid en el período octubre del

año 2014, los objetivos específicos estuvieron dirigidos a describir la calidad del servicio, para lo cual fijó cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Concluyeron que en términos generales el 44.1% de los clientes de la Digemid se ubicaron en el nivel regularmente satisfecho, sin embargo, la insatisfacción obtuvo 41.7%, esto es en términos generales de la calidad de servicio en el área de atención. En lo referido a las dimensiones de la calidad de servicio: (a) En la dimensión elementos tangibles, los clientes tuvieron una tendencia mayoritaria a la satisfacción en el nivel de regularmente satisfecho con 68.55%, el que tendría como factor influyente la nueva infraestructura en la que se ubica Digemid; (b) En la dimensión fiabilidad se encontró que los clientes se ubicaron en el nivel de regularmente satisfechos con un promedio de 57.8%; (c) En la dimensión capacidad de respuesta, se encontró que hay una tendencia hacia la satisfacción con un 58.6%, (d) En la dimensión seguridad, igualmente se encontró una tendencia mayoritaria a la satisfacción con un 63.4% y (e) En la dimensión empatía se encontró que el nivel de satisfacción es de 56.7%.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Bases teóricas de la primera variable: Desempeño laboral

Chiavenato (2000), fue uno de los que estudió ampliamente el desempeño laboral, y lo definió como el “comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados ... El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359). Se puede ver claramente que en esta definición el autor está inmerso en una gestión para resultados, desde luego partiendo de estrategias empresariales con fines lucrativos. En el sector público, donde lo que se busca es servir y satisfacer necesidades poblacionales de la comunidad, el desempeño en la administración pública es el resultado o logros que consigue una persona luego de haber realizado cierto nivel de esfuerzo y que tiene que ver con conocimiento y aptitudes para el cargo. Pedraza, Amaya y Conde (2010).

De lo expresado se puede concluir que, el desempeño laboral está conformado por el conjunto de acciones observables, y que están dirigidas al logro de un resultado, donde el trabajador deberá demostrar conocimientos y destrezas

para realizarlo, y desde luego todo en un ambiente o entorno que sea favorable y se cumplan las condiciones necesarias para alcanzarlas. A partir de lo expuesto, se afirma que el desempeño laboral en la realización de bienes o servicios de la municipalidad, es determinante para el cumplimiento de los resultados esperados por el gobierno municipal y la satisfacción ciudadana. Para este efecto se ha hecho una lectura somera de material bibliográfico encontrado, y a partir de ella se plantearon las variables para el desempeño laboral y también para la calidad de servicio, a investigar en la municipalidad de Lurín. Con este fin, se realizaron las precisiones y fijación de las variables para el trabajo de investigación que se propone.

Definir desempeño laboral implica definir dos palabras: desempeño por un lado y laboral por otro. La palabra desempeño, que viene del verbo desempeñar se refiere a las acciones, labores y funciones que corresponden al cargo, profesión, papel o empleo de una persona. La palabra laboral se refiere a lo que está relacionado al trabajo, entendido esto como una situación remunerada. Entonces el desempeño laboral se refiere básicamente al comportamiento del trabajador en lo referido al cumplimiento de sus obligaciones laborales, para lo cual deberá cumplir con las funciones y tareas del puesto asignado; esas actividades las hará, en base a las competencias técnicas y profesionales que posee, y que deberá estar enmarcado en objetivos y metas pre fijadas.

De acuerdo a este estudio, se colige que el desempeño es variable y está sujeto a diversos factores que son propios del interior de la organización, y también los hay externos, ambos condicionan, en mayor o menor medida, el comportamiento y rendimiento de las personas; estos factores endógenos o exógenos, provocarán variaciones en el desempeño. Por ello Chiavenato (2011) indicó: "Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer" (p. 202). Así pues, se indica que los trabajadores comparan costo-beneficio, ya que están viendo si vale la pena poner un gran esfuerzo en función de lo que recibirá como recompensa (remuneración). Pero a su vez depende también de las capacidades y

competencias que posee el empleado. Finalmente, el desempeño en el puesto, está sujeto a la influencia de diversas variables que tienen influencia directa en el quehacer diario del trabajador.

Por otro lado, Salgado y Cabal (2011) mencionando a Campbell y Murphy manifestaron que el desempeño es toda acción de carácter cognitivo, psicomotor o interpersonal que realiza el individuo a partir de sus habilidades, y que tienen que ser relevantes para cumplir las metas de la organización donde labora. Se indica además que existen cuatro tipos de conductas: (a) orientados a la tarea, habilidades personales, manuales y cognitivas; (b) de relaciones interpersonales, de cómo el trabajador se relaciona con sus pares, sus compañeros de trabajo y sus jefes; (c) que se relacionan con perder el tiempo, cuando el trabajador por diversos motivos, tanto personales o del mismo trabajo no tiene predisposición para realizar las tareas en tiempos y calidad esperados; y (d) las destructivas, cuando el nivel de la relación laboral llega a extremos, de tal forma que, el trabajador podría llegar a malograr equipos, vale decir llegar hasta el boicot, o simplemente demorar la entrega de su parte.

Dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Las dimensiones para la variable Desempeño Laboral, que se aplican a las evaluaciones que hacen los gerentes en sus organizaciones, por lo general son las relativas al desempeño del puesto de trabajo, lo que significa que se refiere a un desempeño individualizado; determinar las dimensiones a nivel de la organización como un todo, encontrar los parámetros que se debe aplicar a todos por igual, sean éstos gerentes, sub gerentes, profesionales, técnicos de medio mando, y obreros en general, implica buscar dimensiones e indicadores que sean globales en su aplicación. De la lectura realizada se constata que entre los diversos especialistas que trataron el tema del desempeño laboral en el sector público, se encuentra consenso que se deben aplicar las referidas a eficacia, eficiencia y calidad.

A partir de Bonnefoy y Armijo (2005) que desarrollaron la construcción de las dimensiones para el desempeño en el sector público, dándole énfasis especial en la gestión pública para resultados, se tiene que “el proceso de construcción de

indicadores de desempeño lleva de manera inherente la implementación de un sistema de control de gestión y de información para la gestión, que permita hacer el seguimiento de las metas y su cumplimiento” (pp. 43-44). Además, en la nueva forma de ver la gestión para el logro de resultados previamente planificados, los indicadores deberán tener en cuenta y tomar como medida esas metas o resultados esperados, por ello agregan que previamente se debe hacer una revisión y validación de la misión, identificar productos, objetivos y metas, que serán medidos a partir de instrumentos desarrollados. Implica redefinir y reajustar la misión y establecer definiciones estratégicas de la organización para cumplir adecuadamente con los servicios que se brinda a los usuarios.

Bajo esta premisa, se ha de poner énfasis en los aspectos de resultados como son metas y objetivos, ligados a su vez a la misión de la institución. Fue así que Armijo (2011) desarrolló y definió las dimensiones que tienen mayor pertinencia en un contexto de gestión pública para resultados, y tomando como fuente Servperf, consideró cuatro dimensiones para el desempeño laboral en el sector público: eficacia, eficiencia, economía y calidad. Estas serán, las dimensiones que se desarrollen en la presente investigación.

Primera dimensión: Eficacia

Armijo (2011) define el concepto de eficacia, indicando que “se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta está cumpliendo con sus objetivos” (p. 64). Vale decir, para los trabajadores, se trata de medir las actividades programadas, a partir de sus planes operativos anuales, semestrales y mensuales a nivel de organización, y para los trabajadores tiene que ver con realizar las actividades encomendadas, lo que debe llevar al logro de metas cuantificadas. Nótese que en esta afirmación se precisa que en este cumplimiento no se evalúa los recursos asignados, sino simplemente la tarea cumplida a cualquier costo y esfuerzo. Se está respondiendo a la pregunta: ¿Cuánto se produjo, cuanto se hizo, en que cantidades; de todo aquello que estuvo programado? Entonces la eficacia, se entiende como la capacidad del trabajador para cumplir con las actividades que le corresponden, en cantidades y plazos establecidos; lo que lleva inmerso

puntualidad, disciplina y responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas y planificadas previamente.

Segunda dimensión: Eficiencia

Armijo (2011) definió la eficiencia, dentro del desempeño laboral, indicando que “describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto” (p. 66). La eficiencia, es la capacidad que tiene el trabajador, para obtener los resultados deseados, en cantidad y calidad, utilizando los recursos de forma tal que al final se abaraten costos. Lo que se busca es mejorar la producción con el uso adecuado de los recursos, promoviendo de esa forma ahorro a la organización. Entonces aquí, se evalúa la cantidad producida o los bienes y servicios producidos, y el uso adecuado, maximizado de los insumos utilizados para poder cumplir con esas metas, se agrega el tiempo utilizado de la mejor manera en la misma por los trabajadores, de tal forma que se ahorre tiempo y esfuerzo. Se está respondiendo a la pregunta: ¿Cuánto de esfuerzo laboral y de insumos se utilizó para producir esos servicios con una buena calidad?

Tercera dimensión: Economía

Sobre este punto Armijo (2011) manifestó que la economía en el desempeño laboral, se define como “la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos” (p. 68). Dicho esto, la economía se refiere al nivel de gasto en que incurre la institución, para entregar el servicio, y tiene que ver con obtener los servicios a los costos más bajos posibles, vale decir ahorrando al máximo. Esta situación debe suponer la adopción de las mejores estrategias para lograr metas y objetivos al menor costo.

Cuarta dimensión: Calidad del desempeño

Refiriéndose a esta dimensión, Armijo (2011) indicó que se refiere a una dimensión muy específica del desempeño laboral, y está referido a poder responder rápidamente a los requerimientos de los usuarios. Por ello indicó que “son

extensiones de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención” (p. 69). La calidad, como una dimensión en el desempeño laboral, se refiere a cómo responden los trabajadores a los requerimientos de los usuarios dentro y fuera de la institución. Se debe tener en cuenta que dentro de la institución hay una serie de actividades que tienen que ver con satisfacer las necesidades de los usuarios internos de la municipalidad, para que puedan cumplir con la realización de sus actividades que son un compromiso de servicio municipal. Hacia afuera es la atención que brindan los trabajadores a los usuarios externos, en este caso se trata de la población en general. que busca recibir servicios públicos de la municipalidad que tiene comprometidos con la sociedad.

El Desempeño Laboral en los gobiernos locales

El desempeño laboral es un tema que se viene estudiando y discutiendo desde siempre, es de mucho interés para cualquier organización, lucrativa o no, porque está ligada a la posibilidad de cumplir adecuadamente sus metas y objetivos, es así que Pedraza et. al. (2010) indicaron que “el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización” (p. 495). Es una preocupación de todos los gerentes de recursos humanos, medir los niveles de desempeño de sus trabajadores, y que ese desempeño signifique el cumplimiento de metas de producción, los que a su vez deberán tener la calidad necesaria para que sean óptimos. No se trata de cumplir las metas de cualquier forma, se tienen que realizarlas cumpliendo requisitos y parámetros de calidad en los bienes o servicios producidos, de tal forma que sea aceptable y brinde satisfacción a los clientes o usuarios finales.

Toda organización económica, sea del sector privado o público, es una organización viva, conformada por personas fundamentalmente, y que tienen como objetivos producir bienes o servicios, para satisfacer a sus clientes y pobladores, respectivamente. Para este cometido, en cualquier caso, son los trabajadores que conforman la institución, y que se encuentran organizados de una determinada manera, los que harán que se cumplan esos objetivos. Para este efecto ese personal deberá realizar actividades específicas desde cada uno de sus puestos, y

el cumplimiento preciso, oportuno y eficaz de esas actividades para alcanzar el logro de los objetivos, serán los signos o indicadores del desempeño del personal que labora en la organización.

Así pues, el desempeño de actividades y tareas, así como las responsabilidades o funciones asignadas al personal, es lo que se denomina desempeño laboral, y ha sido preocupación permanente desde la antigüedad, por cuanto las organizaciones, para el caso de estudio de forma municipal, existieron desde épocas muy antiguas. La historia registra que, en la época romana, se encuentran los vestigios más antiguos, la problemática de los municipios en lo referido a calidad del servicio prestado a la colectividad, es una preocupación que data desde esos tiempos, tal es así que en Roma se dieron las primeras organizaciones, bajo el nombre de municipium. En este sentido, lo que se puede leer en edl Diccionario Jurídico de la Unión Postal Universal (2014) es lo siguiente:

Era el municipio romano, según Azcárate, una concesión graciosa y un privilegio. El municipio romano poseía una organización popular. Era el pueblo, congregado en asamblea, quien designaba a sus representantes y gestores. La Lex Iulia municipalis (45 a. de J.C.) reguló la organización municipal romana. (párr. 3)

En Latinoamérica, los esfuerzos realizados por la mejora gerencial de los municipios, así como de su protagonismo en el desarrollo social y territorial, por lo general se concentraron en descentralizar la administración pública, que tenían una característica profundamente centralista. Todo se decidía en la capital del país, y esta situación se profundizó con los gobiernos de facto, cuyos gobiernos fueron militares y marcaron el gobierno de los años 70. En el Perú, luego del retorno a la democracia en 1981, luego de 13 años de dictadura militar, se inició un proceso de ensayos para descentralizar el país, sin embargo, en los sucesivos gobiernos y pasando por la época fujimorista, (1992 - 2000) los intentos por la descentralización del Perú, solo fueron eso, intentos o ensayos frustrados, puesto que nunca se logró unificar regiones territorialmente, por las diversas contradicciones entre ellas mismas, de tal forma que el sueño de las macro regiones norte, sur y centro, quedó como un sueño político frustrado, en la historia de la política peruana.

En los últimos 20 años, se han postulado diversas teorías y planteamientos sobre el desempeño laboral, fundamentalmente referidos al sector privado, cuyo objetivo principal es obtener ganancias. Todo esto, bajo la influencia de los nuevos planteamientos de manejo del mercado, basado en la satisfacción y fidelización de los clientes, así pues, se han realizado cambios profundos en la forma de ver la relación empresa-cliente. De la misma forma, a nivel de las relaciones estado-ciudadano, se profundizan los estudios y los cambios para mejorar el desempeño de las organizaciones del estado, en este devenir los países adoptan diversas estrategias. Bajo el manto de planteamientos consensuados a nivel de Cepal, los países latinoamericanos, en los últimos 20 años, han ido implementando sistemas administrativos, que de alguna forma ha hecho que se mejoren los resultados económicos de los países latinoamericanos, y donde se han visto los mejores resultados han sido en aquellos donde se ha puesto énfasis fuerte en la gestión dirigida hacia el logro de resultados previamente planificados.

El Perú, desde el reajuste económico radical que enfrentó en el primer gobierno de Fujimori, ha ido pasando por períodos de recomposición, estancamiento y crecimiento sostenido en los últimos 10 años, sin embargo este crecimiento ha sido favorable bajo la fuerte influencia del buen precio alcanzado por las materias primas mineras, por ello, en los dos últimos años del gobierno aprista con Alan García, se inició un estancamiento de la economía peruana, por la caída de precios de minerales a nivel mundial, el mismo que inició su recuperación hacia los últimos dos años del gobierno de Ollanta Humala. En todo este período, se han ido replanteando nuevas formas de relaciones laborales entre estado y personal trabajador. Los más saltantes y que provocaron mucha resistencia fueron los relacionados a las nuevas reglas de juego implementadas en el sector de educación, donde el profesorado tenía que adaptarse a las nuevas reglas y procesos, que involucran una actualización profesional, y cambios profundos en la forma de laborar. De la misma forma para el resto de la administración pública; Servir, el nuevo planteamiento para hacer carrera pública, encontró al igual que en educación fuerte rechazo, considerando que, en el país, existen muchas formas de contratación, donde Salud, Educación, Defensa, Municipios, Regiones, Poder Judicial, cada uno tienen sus propias reglas de juego.

Servir, ingresa como una propuesta de unificación de criterios, sin embargo, hay una fuerte oposición, incluso de líderes políticos; la suma de todos los factores mencionados, retrasa para mal, la modernización del estado peruano, lo que se tiene finalmente son resultados negativos para el mejoramiento del servicio público, el cual a la luz de otras investigaciones se ubica en un nivel mediocre.

Pero lo que se encuentra en este mar de contradicciones, es que los tiempos han cambiado, y que el personal trabajador, será medido en base a su desempeño, situación que incomodó de alguna manera a los trabajadores más antiguos, porque su estilo de vida laboral, nunca estuvo sometido a ese nivel de evaluación. Si anteriormente solo se medía el cumplimiento de jornadas laborales y actividades rutinarias; en adelante se inicia la medición en base al cumplimiento de metas y objetivos previamente planificados. Desde luego, el rechazo de los trabajadores, se debe fundamentalmente a que no son partícipes en la fijación de metas y objetivos, por lo que ven un peligro que se les quiera imponer el cumplimiento de metas y objetivos, acaso imposibles de cumplir por parte de ellos. Si a ello se agrega, que no están debidamente capacitados para trabajar en esas condiciones, y los medios de trabajo que se les proporciona no son los necesarios, para cumplir a cabalidad lo exigido, los resultados no serán halagadores y muchos trabajadores rechazarán las nuevas reglas, como ya sucedió antes.

La Evaluación del desempeño laboral en los municipios

Los últimos veinte años, se han desarrollado trabajos de evaluación del desempeño de las organizaciones públicas a nivel latinoamericano. La Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe (CEPAL), ha sido la organización que ha puesto mucho empeño en esta tarea, de tal forma que se tiene publicaciones basadas en experiencias en diversos países de América del sur. El Perú aparece como uno de los países con mejor desempeño en el crecimiento económico, junto a Brasil y Chile. Sin embargo, se hace necesario ajustar y profundizar las metodologías implementadas, y el futuro no siempre se ve optimista, cuando el Presidente de turno decide desaparecer el SNIP, el sistema que precisamente no permitió que las autoridades regionales y locales, inviertan en cualquier obra irrelevante el dinero del estado.

Para Chiavenato (2005), la evaluación del desempeño es considerada como una “apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” (p. 357). Se evalúa en lo posible con una mirada completa los vacíos y fortalezas que tiene el trabajador, para centrarse en ellos y dar solución a los vacíos y aprovechar las fortalezas que posee el trabajador en beneficio de la organización. De esta manera, “la Evaluación del Desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa” (p. 364). Se plantean así tres objetivos: (a) medir el potencial que tiene el trabajador para explotar ese potencial, (b) Manejar los recursos humanos en función a las necesidades empresariales, para obtener ventajas competitivas; y (c) Dar la oportunidad a todos los trabajadores comprometidos con la empresa, participar activamente en el crecimiento y desarrollo empresarial, a partir de los objetivos empresariales y personales del trabajador.

Desde los albores del nacimiento de la era comercial y luego industrial, hechos que datan con mayor fuerza desde la edad media, las técnicas de producción, tanto de los agricultores en el campo, como de los artesanos en la ciudad se desarrollaron rápidamente. En el campo de la agricultura y la industria, se ha producido una constante evolución de sistemas y técnicas. Se dice que anteriormente los administradores o propietarios, sólo se preocuparon en el rendimiento y productividad de las máquinas, y el trabajador estuvo totalmente descuidado, de tal forma que tuvieron que producirse movimientos reivindicativos de los obreros, para lograr que los industriales cambiaran su forma de administrar el proceso de la producción, surgieron así, entre otras, la escuela de relaciones humanas, donde la preocupación, a decir de Chiavenato (2005) se centra en el “ser humano, en las organizaciones y su papel dinamizador de los demás recursos organizacionales” (p. 364). A partir de entonces, se plantearon la necesidad de forjar nuevos planteamientos orientados a “crear condiciones para un efectivo mejoramiento del desempeño humano dentro de la organización y a consolidar la motivación por el trabajo desarrollado” (p. 355).

1.2.2. Bases teóricas de la segunda variable: Calidad de Servicio

La Calidad de servicio se refiere a las características que envuelven el servicio que presta una persona o institución, se han realizado muchos estudios y planteamientos sobre lo que es medir la calidad de servicio, siendo que el servicio no es un producto palpable, sino por lo general es algo percibido por un cliente, por ello Mariño-Mesías, Rubio-Andrada y Rodríguez-Antón (2013) definieron la calidad de servicio como “el resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones del servicio por parte de los clientes” (p. 4).

La calidad de servicio, es una valoración que se hace sobre un servicio recibido, para el caso de estudio se refiere al nivel de aceptación por parte de los usuarios internos, de la calidad con que es entregada por los servidores responsables de hacerlo, dentro de la municipalidad del Distrito de Lurín. Sobre la calidad del servicio, al igual que en el caso del desempeño, se encuentran diversas apreciaciones y planteamientos sobre lo que significa para fines de la gestión de recursos humanos. Entre algunas definiciones se encuentra lo que manifiesta Perezanta (2014) quién indicó que:

Brindar un servicio de calidad consiste en satisfacer las necesidades del cliente y superar las expectativas que tiene de nuestro producto o servicio, ya que, en el mundo de los negocios de hoy, la calidad en el servicio que brindamos a nuestros clientes constituye un factor de diferenciación importante, por no decir único, que se convierte en un valor agregado de marca y finalmente logra la tan anhelada fidelización. (párr. 1)

A partir de lo expresado se desprende que la percepción de la calidad es una apreciación o actitud global, que se relaciona con la totalidad del servicio, en cambio la satisfacción del cliente, será diferente en cada transacción. Se concluye que la calidad de los servicios es el componente de mayor importancia en una empresa, las organizaciones se disputan el mercado para brindar calidad, y por el otro lado, los usuarios están buscando la mejor calidad, entonces se tiene que el mercado va cambiando y se transforma a partir de la calidad que se va imponiendo. Los diversos autores que trataron el tema, desarrollaron un marco integrador, que

involucra a tres aspectos en la producción de calidad: la primera es la creación de la calidad, luego la destreza y la pericia para producir con calidad y finalmente la evaluación continua, de la calidad alcanzada. Estos tres procesos tiene que ver como primer proceso, el diseño del producto, sea un bien o un servicio, y que se realizará en el interior de la organización, el segundo proceso es el momento donde la organización que ofrece el servicio, se relaciona con sus clientes para fijar las condiciones del servicio, y este punto es el momento en el que se produce la entrega del bien o servicio al usuario final, que viene a ser el cliente; finalmente el tercer proceso es de dominio de los clientes, vale decir en este momento, cuando se produce la recepción del servicio, se dará la percepción de la calidad del servicio recibido y que tiene que ver con la satisfacción del usuario final o cliente, el que debe ser monitoreado y evaluado por la empresa, para seguir mejorando su calidad.

Calidad de servicio es un concepto que se inició a utilizar a partir de la necesidad de evaluar los servicios prestados. Tanto en Europa como en Norteamérica se han hecho estudios y planteamientos, sobre lo que es medir calidad de servicios. Así lo más saltante que se encuentra son los trabajos de Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, quiénes entre el año 1988 y 1990, presentaron sus primeros estudios, en su libro más reciente de 1993, versión en español, manifestaron que “desarrollamos una metodología para medir la calidad del servicio (que llamamos SERVQUAL) y maduramos nuestras conclusiones respecto a los patrones que el cliente tiene para juzgar la calidad de un servicio.” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p. xi).

La evaluación de la calidad de los servicios, es un aspecto mucho más complicado que medir la calidad de un producto. El servicio es un concepto muy subjetivo, la calidad está determinada por la percepción que se produce en el cliente, pero esa percepción está sujeta a diversas condiciones: conocimiento del servicio, cultura, valoración del servicio, entre otras consideraciones. Por lo tanto, el concepto que tenga una persona y otra podrán ser totalmente diferentes sobre un mismo servicio. En lo que se refiere a la calidad de servicio, el sector empresarial privado es el que inició las investigaciones y sentó las primeras bases teóricas sobre la calidad de servicio. Estudiosos que han tratado el tema, con mucha dedicación y profundidad, son A. Parasuraman, Leonard L. Berry y Valarie A.

Zeithaml, quienes en 1988 desarrollaron la primera versión de Servqual, el mismo que fueron actualizando con los años, hasta que formularon finalmente un cuestionario final, que contiene preguntas o afirmaciones que fueron normalizadas para medir la calidad del servicio. Esto fue auspiciado por Marketing Science Institute y a su vez validado en América Latina por Michelsen Consulting apoyados por el Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Estos trabajos concluyeron en junio del año de 1992, luego del cual en el año 1993 publicaron un nuevo libro, *Calidad total en la gestión de servicios*.

De otro lado se tiene la Escala Service Performance, conocida como Servperf, que implementaron J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor en el año 1992. La propuesta mide calidad de servicio a partir de las cinco dimensiones de Servqual, y mide la percepción del cliente, más no la expectativa, porque la consideran innecesaria, y manifiestan que inclusive provoca confusiones a los clientes al ser encuestados. A partir de estas propuestas, en diversos países se han aplicado Servperf, pero lo que se puede vislumbrar es que es una readaptación de Servqual, quitándole la parte de expectativas. Barrera y Artunduaga (2010), manifiestan que ya se han hecho muchos estudios aplicando Servperf, y es así que hacen un listado de varios estudios, destacando entre ellos a (1) Roger y Underwood, (2004) que realizaron un trabajo relacionada a la industria del alquiler de uniformes en los Estados Unidos; (2) Marshall y Smith (2000) utilizaron Servperf para evaluar su fiabilidad y validez en los establecimientos comerciales de los barrios que se dedicaban a la venta de vestidos, y que estaban relacionadas a la propensión de comprar productos en el mismo barrio y no en otros. (3) Se tiene a Lawrence y Moonkyu (2002) quienes analizaron las circunstancias de calidad y riesgo en el transporte aéreo, luego hicieron un análisis comparativo de lo que perciben los usuarios en Corea; (4) Gutiérrez y García (2008) que realizaron trabajos sobre la calidad del servicio público en España.

Como se ve tanto en Europa como en América, muchos investigadores trabajaron esta otra propuesta tomando como base lo propuesto por Servqual, por tanto, lo que J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor desarrollaron, Service Performance, Servperf, es válido para utilizar en cualquier organización, se debe destacar que esta propuesta se sostiene únicamente en la opinión o punto de vista

percibido por el usuario, con referencia al nivel de desempeño del proveedor del servicio. Sobre este particular Barrera y Artunduaga (2010) manifestaron:

El instrumento se desarrolla a partir del conjunto de ítems dedicados a evaluar la percepción en el modelo Servqual de Parasuraman et al. (1988). Su fortaleza radica en que explica mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio; además, de poseer mejores propiedades psicométricas, en términos de validez de constructo y eficacia operacional. (p. 53)

Dimensiones de la variable Calidad de Servicio

En lo referido a la variable Calidad de Servicio de igual forma, se ha encontrado diversidad de planteamientos, y la lista de dimensiones para las variables se hace extensa, por la diversidad de propuestas, se aprecia a partir de lo encontrado, que de las dimensiones que plantean diversos autores, para la variable calidad del servicio, Mariño et. al. (2013) haciendo un trabajo exploratorio amplio, prepararon un cuadro comparativo, donde resaltan a Servqual. Teniendo en cuenta que Servperf viene a ser el que mejor se adapta para aplicarse en los municipios, se plantea el uso de un instrumento elaborado en base a Servperf modificado y a partir del cual se establecen cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles, cuyas descripciones se toman del cuadro desarrollado por ellos y se desarrollan a continuación.

Primera Dimensión: Fiabilidad

La fiabilidad a decir de una empresa privada que lucra, se expresa como el cumplimiento con puntualidad, y en el plazo establecido, de la entrega de un bien o servicio. En esa misma perspectiva, en un organismo público, también se refiere al cumplimiento en plazos y de manera satisfactoria, de actividades que producen bienes y servicios para los usuarios, y que dependerán del desempeño del trabajador involucrado. En el cuadro desarrollado por Mariño et. al. (2013) la fiabilidad se define como la “habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p. 6).

Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Sobre la capacidad de respuesta, Mariño et. al. (2013) indicaron que, se refieren a “la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p. 6). El trabajador que tiene buena capacidad de respuesta, es aquel que está preparado para atender las dudas o reclamos que hagan los clientes o usuarios, frente a los servicios recibidos, de tal manera que satisfaga rápidamente, con soluciones concretas las exigencias de los usuarios o clientes.

Tercera dimensión: Seguridad

El hecho de satisfacer y tener capacidad de respuesta adecuada a las exigencias de los usuarios y/o clientes, estará también relacionada con la seguridad que ha de mostrar el trabajador cuando da soluciones, la misma que es resultado de las habilidades y conocimientos adquiridos y que los pondrá en práctica. Por ello Mariño et. al. (2013) definieron la seguridad como “los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 6)

Cuarta dimensión: Empatía

Esta dimensión se refiere a como el trabajador es capaz de prestar atención individualizada, y entender lo que el cliente necesita y quiere, en el servicio que se presta. Se dice que uno debe ponerse en los zapatos del cliente, y entendiendo esa situación saber responder adecuadamente para darle tranquilidad y confianza. Mariño et. al. (2013) definieron la empatía como “la atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes” (p. 6).

Quinta dimensión: Elementos tangibles

Esta dimensión a decir de Castillo (2005) tiene que ver “con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos, personas, infraestructura y objetos” (p. 2). Entonces se entiende que las condiciones del local, los equipos

con que se cuente, la presentación del personal encargado de prestar los servicios, le dan una idea al cliente o usuario, de la calidad con que se prestará el servicio.

Los servicios municipales

Los servicios municipales son servicios públicos, y éstos se definen como aquellos servicios que se implementan para resolver necesidades de la población. La gama de servicios públicos es amplia, así se tiene el alumbrado, limpieza, salud, teléfono y transporte. Los servicios públicos en el Perú, se han implementado por lo general en las grandes ciudades, que son a su vez capitales regionales, provinciales y distritales; pero estos servicios no se ven en la misma magnitud, en las zonas rurales, donde las poblaciones no tienen acceso a todos los servicios públicos, y con eso se está excluyendo a la población de esos lugares. Los municipios han asumido la responsabilidad de prestar parte de los servicios públicos, y entre ellos se tienen los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana, implementación y mantenimiento de parques y jardines, construcción y mantenimiento de pistas y veredas, como las principales para mejorar las ciudades.

Limpieza pública

El servicio de limpieza pública es brindado por los gobiernos locales en todo el país, y su objetivo es mantener un ambiente sano y libre de enfermedades en la ciudad, constituye un servicio fundamental y que está bajo responsabilidad de las municipalidades. Esta prestación debe darse en beneficio del interés de la población, de manera permanente y oportuna, a la vez se deben cumplir parámetros estrictos de servicio eficiente y eficaz en el manejo de los desechos de la ciudad, así como en la limpieza y el mantenimiento del ornato; todo esto se desarrolla, en el marco de un plan de desarrollo global que incluye todo el distrito.

Para nadie es desconocido que, en nuestro país se viene generando un crecimiento urbano totalmente desordenado, caracterizado por la espontaneidad e informalidad; las municipalidades, han sido rebasadas por las necesidades de la población, los municipios no están en condiciones de poder brindar un buen servicio y manejo adecuado de los desechos sólidos, una población que cada día crece más y más, ya no puede ser atendida con estándares de calidad en el tratamiento y

disposición final. Los municipios no han podido solucionar el problema de limpieza, ya que el trabajo estuvo dirigido solo al arrojamiento o amontonamiento de los residuos sólidos, en botaderos al aire libre, en sectores semiurbanos, a las afueras de la ciudad, donde en paralelo, ya se inició amplias zonas de crecimiento poblacional, lo que hace que haya altos riesgos de contaminación ambiental.

Las municipalidades frente a estos problemas, tratan de explicar sus limitaciones, reclamando que no cuentan con suficientes fondos presupuestales, y que los altos índices de morosidad de los pobladores y contribuyentes que no pagan sus obligaciones con el municipio, es la culpable. Adicionalmente se tiene un comportamiento totalmente contrario a la protección del medio ambiente, no hay conciencia ambiental, lo que atenta contra la seguridad de la sociedad en conjunto. Se puede ver por doquier, como se arroja basura en las calles, sin pesar alguno. Pero la verdad es que las ciudades por el ritmo de crecimiento que van experimentando, se han convertido en grandes productores de toneladas de basura. El manejo de esa basura producida por las ciudades y acumulada en grandes cantidades, debe asumirse con criterios técnicos y con visión de futuro, de tal manera que se generen a su vez, programas y proyectos de reciclaje, como se va realizando en otras partes del mundo, de tal forma que se convierten en sistema de reutilización para otras actividades de producción, con lo cual se recuperan ingresos municipales.

Se calcula actualmente que cada peruano genera 800 gramos de residuos sólidos al día; haciendo una proyección al 2021, serán 2 kilogramos por día y, si no se toman decisiones adecuadas, el futuro se vislumbra muy desalentador. Por eso es que en los últimos años y como parte de los procesos de privatización en los que se ha visto inmerso el país, se han venido utilizando diversas técnicas administrativas como la concesión, la misma que se ha extendido del ámbito de competencias del gobierno nacional, a los gobiernos regionales y a los gobiernos locales, con su respectiva legislación sectorial. Para que el régimen de concesiones en sus diversos niveles de gobierno, funcione adecuadamente, el Estado debe adecuar a su vez el ejercicio de su función reguladora, en razón a que, por un lado, puede proveer directamente dichos servicios; y alternativamente, puede promover

que sean empresas privadas las que se encarguen de ello o alguna combinación intermedia.

El Artículo 73º, y los artículos 32º y 33º, de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, señala que determinados servicios públicos locales como el manejo de residuos sólidos, la limpieza pública, el alcantarillado, así como obras de infraestructura en el ámbito local, tales como mercados municipales, cementerios, parques recreacionales, terminales terrestres, estacionamientos subterráneos entre otros, pueden ser otorgados por los gobiernos locales en concesión, a sectores privados, para que implementen proyectos, obras de infraestructura y de servicios públicos, los que se hacen como parte de sus atribuciones de gestión municipal. Con estos instrumentos legales en mano, las municipalidades provinciales y distritales han decidido entregar en concesión, la prestación de servicios públicos que antes estaban a su cargo, de la misma forma se hace con la gestión de algunas obras de infraestructura y de servicios públicos, que se regulan por una legislación complementaria a la Ley Orgánica de Municipalidades. Así, algunas municipalidades han preferido adoptar, vía el régimen de Ordenanzas Municipales, un conjunto de normas que regulen los procedimientos administrativos para la selección de concesionarios.

El hecho de entregar en concesión el servicio público de limpieza pública, no exime al municipio de su responsabilidad de velar por el servicio de limpieza pública, queda su obligación de verificar, que los servicios que han sido transferidos y serán otorgados por estas empresas concesionarias, sean realizados con los estándares de calidad, oportunidad y de forma eficaz, ya que para el caso de Lurín, los vecinos de muchas zonas no están de acuerdo con la forma como se viene prestando el servicio, los pobladores manifiestan que, lo que se está haciendo es un trabajo incompleto de recojo y limpieza, sin mayor impacto en la ciudad quedando cada vez más sucio las vías del distrito.

Parques y jardines

Los parques y jardines, a nivel del municipio de Lurín, está a cargo de la misma municipalidad, que cuenta con su staff de técnicos y obreros que le dan

mantenimiento y vida, la sub gerencia respectiva realiza las acciones necesarias para su buen equipamiento y puesta en valor de los parques y jardines del distrito. Sin embargo, por las declaraciones de los propios trabajadores se percibe ciertos problemas de implementación y administración, lo que implica dificultades que deben ser determinadas y solucionadas. En la provincia de Lima, se tiene al Servicio de Parques de Lima (SERPAR), un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, quienes tienen como misión gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos, mediante programas y proyectos a través de los cuales brindarán una recreación saludable. Esto significa que los parques zonales de Villa María del Triunfo o Villa El Salvador, son administrados por ellos, siendo los municipios distritales simples espectadores.

Haciendo historia, se debe indicar que con fecha 25 de agosto del 2005, se aprobó la Ordenanza Municipal N° 812 (ROF de la MML) que en su Art. 192° establecía que SERPAR-LIMA, sería un organismo descentralizado con autonomía económica, técnica y administrativa, estando sujeto a control directo de su gestión por la Municipalidad Metropolitana de Lima, sin perjuicio de la acción fiscalizadora de los organismos que conforman el Sistema Nacional de Control. El Servicio de Parques de Lima (SERPAR-LIMA) tiene como función promocionar, organizar, administrar los Parques Metropolitanos, Zonales, Zoológicos y Botánicos de la Provincia de Lima, los que deben cumplir con fines recreacionales, culturales, deportivos y de preservación del medio ambiente. Cabe indicar que, a la fecha, el Servicio tiene bajo su administración 16 parques principales que se ubican en diez distritos de Lima metropolitana. Sin embargo, se han presentan problemas de administración en algunos parques zonales, lo cual exige una respuesta responsable por parte de la municipalidad provincial, ya que los parques están administrados y controlados por la Municipalidad provincial de Lima, a través de SERPAR.

Seguridad ciudadana

No cabe duda de que la seguridad ciudadana en el Perú, es el tema crucial de la sociedad peruana, las estadísticas de robo y asalto que sufren la población a diario es alarmante, todos los postulantes a los gobiernos locales, regionales y de la

nación, prometen darle solución, pero son ya más de treinta años que el Perú está sumido en la inseguridad total de los ciudadanos, y los que más sufren estos ataques son la clase media, los profesionales y técnicos que laboran y que conviven con el resto de la población desocupada e informal. Sobre este particular los municipios del sur, a través de su mancomunidad de los distritos del sur, no han pasado de tener más que reuniones de coordinación y buenos deseos para mejorar los niveles de seguridad ciudadana. Para el caso de Lurín se va haciendo un problema que debe ser tratado con mucha dedicación, puesto que, si hace diez años los niveles de delincuencia, robo, asalto en Lurín eran relativamente bajos, ahora esta situación ha cambiado y la población empieza a sufrir robos de las diferentes formas como sucede en otros distritos con mayor índice delincencial. La municipalidad de Lurín, cuenta con un Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, Codisec, el que se encarga de realizar las coordinaciones respectivas para el mejor desenvolvimiento de los encargados de la seguridad del distrito, y formular a su vez los planes de seguridad ciudadana. En este sentido se tiene el plan local de seguridad ciudadana 2017, documento que diagnostica y plantea un programa de actividades a cumplir, teniendo como misión el de programar, y ejecutar “las actividades correspondientes del Plan Local de Seguridad Ciudadana, desarrollando las estrategias multisectoriales y estableciendo metas susceptibles de ser evaluados, a fin de asegurar la reducción de la violencia e inseguridad en el presente año” (Codisec Lurín, 2017, p. 4).

El municipio de Lurín registra 23 poblados, que viene a ser los que tienen mayor población, sin embargo, hay muchos centros poblados rurales, (CPR) que son de poca población, donde se constata que los servicios de la municipalidad no llegan con la misma intensidad, como se hace en las zonas de mayor población; por ello la inseguridad ciudadana en estos CPR es más trágica, se tiene conocimiento de que suceden robos al paso, todos los días y a cualquier hora. De acuerdo a la información que publica Codisec, Lurín presenta una población de 85,132 habitantes, según proyecciones del INEI para el año 2015. Para el año 2017, Codisec, informa que los hechos delictivos que más se producen, son los relacionados con el robo al paso y arrebatos; a la vez se producen cada vez con más frecuencia, robos de autopartes y de viviendas. Por otro lado, está el tema de

ruidos molestos los fines de semana, el pandillaje que va creciendo con las reyertas callejeras. Otro tema que preocupa es el referido a micro comercialización de droga y venta de licor en las vías públicas, así como el aumento de los accidentes de tránsito. Se informa también que Lurín cuenta con tres comisarías de la policía nacional, sin embargo, se indica a su vez, que la dotación de personal policial es insuficiente para atender los requerimientos de la población. Codisec Lurín (2017).

La evaluación de los servicios municipales

Al igual que en el sector privado, la calidad del servicio público tiene que ver con la percepción que tiene el usuario del servicio que recibió, entonces será solo él, quien califique como bueno, malo o deficiente. Finalmente lo que se habla es de la calidad de servicio percibido, que viene a ser el resultado de la evaluación que hace el usuario entre las expectativas que tiene sobre el servicio y la percepción final que tiene cuando el servicio fue efectivamente recibido. Lo que debe tenerse presente es que la evaluación sobre la calidad de servicio, siendo una percepción que es subjetiva, cambiará por el solo hecho de realizarse en diversos momentos, ya que el servicio podrá ser bueno en un momento y en otro podrá serlo de menos calidad, Zeithaml et.al. (1993). Esta situación se da porque el servicio es producto del trabajo de varias personas, y en ocasiones de muchos trabajadores, lo que se entregó un día, será diferente en otro día, a su vez lo que para un usuario es bueno, para otro podrá no serlo; todo en función a las expectativas diferentes que tiene cada usuario. La evaluación permanente de los servicios públicos, medirlo y mejorarlo, deberá ser una tarea permanente en los gobiernos locales, puesto que su rol es servir a la ciudadanía; los ciudadanos al pagar impuestos, lo que esperan es recibir la contraprestación de esos pagos, y se refieren a servicios municipales, que deben ser óptimos en calidad y oportunidad.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La justificación teórica del presente trabajo se sustenta en las teorías, que plantean estudiosos sobre recursos humanos, uno de los autores que resalta en este sentido, a partir de los trabajos de investigación revisados, es Adalberto Chiavenato, quién al igual que Francisco Palaci y Martha Alles, entre otros, han escrito diversos libros

sobre el desempeño de los trabajadores. Así en lo referido al desempeño laboral se encuentra que Chiavenato (2011) manifestó que “este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él” (p. 202). Agrega que las otras condicionantes que influirán en el desempeño es el valor de las recompensas y como perciben los trabajadores que esa recompensa dependerá del esfuerzo que pongan. Al mismo tiempo dependerá de las habilidades y capacidades personales que poseen y de cómo ven el papel que les toca desempeñar.

A su vez, la otra estudiosa, Alles (2005) refiriéndose a la evaluación del desempeño y sus beneficios, manifestó que: “El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal” (p. 27). Lo que indica que hay un puente entre quién administra la organización, y los colaboradores o trabajadores, para una mutua comprensión que apunte a mejorar los resultados de su organización. Agrega que los objetivos de evaluar el desempeño, tiene que ver con el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, ligados a su vez a obtener mejores resultados en la organización, y la mejora continua en el rendimiento de los recursos humanos.

Se debe tener en cuenta que la persona humana, no es una máquina industrial que no tiene sentimientos, es un ser que reacciona a diferentes estímulos de su entorno, por lo que el desempeño no es algo que se vaya a dar de forma sistemática, continua y permanente, con niveles de producción continuos hora tras hora, día tras día. El ser humano, a decir por los autores mencionados, y para el caso de estudio, como trabajador, responde a muchos factores que van a condicionar su desempeño. Uno de los condicionantes se refiere a los valores remunerativos, los cuales son un elemento que le dan una percepción de cuánto vale su trabajo, y será en función a esa percepción, que pondrá todo su esfuerzo para cumplir con sus labores. Desde luego no todos le dan mayor valor a la remuneración, ya que se puede ver trabajadores que en función a sus necesidades bajas de dinero, podrían rendir muy bien, este es el caso de jóvenes solteros, despreocupados de los quehaceres familiares, que se conforman con una especie de propina. A la vez el esfuerzo laboral dependerá de las habilidades, capacidades y destrezas que posee cada uno, el cual difiere de uno a otro trabajador, ya que las

competencias laborales no son las mismas, de tal forma que la suma de todo ello dará como resultado su desempeño final, y que a su vez influirá en la calidad del producto, sea éste un bien o un servicio.

1.3.2. Justificación práctica

A través de esta investigación se verificó como se relaciona el desempeño de los trabajadores con los niveles de calidad en los servicios prestados por la municipalidad de Lurín, los que servirán para medir a su vez el impacto en la población. Estos elementos servirán para tomar conocimiento de la realidad del desempeño institucional logrado en base al desempeño de sus trabajadores. Si la calidad de servicios se refiere a los atributos que tiene el producto entregado al usuario final o cliente, y a partir de la percepción que tiene el usuario final, de la calidad de lo recibido se tendrá una aceptación o rechazo, estas dos últimas calificaciones que se reporta desde los clientes, son la preocupación de cualquier organización económica pública o privada, por lo que, la investigación vista desde adentro, permitirá encontrar los puntos débiles que deben ser reforzados y corregidos, y así obtener el mejor desempeño, que permitirá que se obtenga mejor calidad en el servicio brindado.

Para la municipalidad de Lurín, como para cualquier otra organización, es de vital importancia, que sus trabajadores tengan un nivel de desempeño óptimo, de tal manera que aseguren el cumplimiento de sus metas y objetivos. Observar y medir el desempeño laboral es una función imprescindible de todas las gerencias y sub gerencias, en lo que les corresponde, así como del alcalde y regidores, es hacerlo con sus gerentes y subgerentes. Se hace necesario que, el municipio de Lurín, realice un análisis del desempeño laboral de todos sus integrantes y a la luz de dicho estudio realizar los diferentes ajustes y cambios en la forma de administrar la municipalidad, es importante estar enfocado totalmente en la gestión para resultados. Sin embargo, en esta decisión tiene que ver la posición política laboral del gobierno municipal de turno, lo que a la luz de lo sucedido históricamente, es totalmente diferente a lo que hacen los empresarios

1.3.3. Justificación social

Este proyecto de investigación se ha desarrollado considerando que las dificultades que presentan las municipalidades del país, tiene que ver con algunas variables que deben ser expuestas y explicadas, siendo conocidas y demostradas, las autoridades encargadas de tomar decisiones, podrán tomar acciones para corregirlas. Es un hecho que, desde la óptica de las suposiciones, se dicen y expresan las supuestas causas que originan las dificultades, pero considerando que una municipalidad es una organización de personas fundamentalmente, es necesario promover el estudio de las causas, y en este quehacer participar los involucrados, así como la población del distrito. Las instituciones se deben al desempeño de sus autoridades, funcionarios, profesionales, empleados y obreros en general, vale decir todos los trabajadores, son los que llevan adelante la institución.

Determinar las causas de las dificultades que se viven en la institución, permite a las autoridades y las gerencias respectivas, tomar conocimiento de la situación del desempeño laboral de sus trabajadores, así como de la percepción que tienen los ciudadanos, los usuarios de la población del distrito, sobre el desempeño y la calidad del servicio brindado por la municipalidad. Un estudio como el que se propone, permite tomar los correctivos del caso, así como plantearse nuevas estrategias que les permitan tomar decisiones correctas y a tiempo, luego se puede practicar con total seguridad una gestión basada en resultados, en tanto se solucionan barreras y se cumplen metas que contribuyen a cumplir los objetivos y fines de la misión de la municipalidad.

1.3.4. Justificación metodológica

El trabajo de investigación, plantea una metodología que se aplicó a partir de otras experiencias que ya se aplicaron en otros organismos gubernamentales por lo que se fortalece metodologías de trabajo para medir desempeño laboral y calidad de servicio en el sector público. Considerando que aún no se tienen muchos estudios sobre desempeño laboral y calidad de servicios municipales, la metodología aplicada podrá ser tomada en cuenta, y a su vez ser mejorada, de tal manera que se pueda contar con más trabajos que vayan desarrollando métodos más

generalizados en el sector público. Siendo el desempeño laboral, una situación de comportamiento referido al cumplimiento de metas de la institución, a partir de esta investigación, se podrá construir un sistema de evaluación para el desempeño laboral y la producción de servicios de calidad por parte de las municipalidades distritales. La metodología que se aplicará es pertinente en tanto permite obtener información relevante, referido al desempeño laboral y su relación de asociación en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín.

El planteamiento hecho para la investigación y su encuesta, recoge experiencias de otros investigadores, ha sido formulado y adaptado a partir de Servperf, de Joseph Cronin y Steven Taylor, previa validación y adecuación pertinente, se aplicó en la muestra de la población. Validado este instrumento, y a partir de su utilidad, podrá ser aplicado en otras municipalidades, o profundizadas a nivel más específico en otras gerencias de la municipalidad, para mejorar el desempeño y la calidad del servicio.

1.4. Problema

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se asocia el desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016?

Problema específico 1

¿Cómo se asocia la eficacia de desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016?

Problema específico 2

¿Cómo se asocia la eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016?

Problema específico 3

¿Cómo se asocia economía del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016?

Problema específico 4

¿Cómo se asocia la calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016?

1.5. Hipótesis

A través de las hipótesis se plantean algunas propuestas metodológicas para tomar decisiones sobre determinada población, para este efecto se toma una muestra aleatoria dentro de la población que interesa, y se plantean afirmaciones o presunciones, estas propuestas planteadas podrán ser verdaderas o falsas, y se verifican a partir de contrastar con las pruebas estadísticas correspondientes. Córdova (2003). Lo que se busca es validar los planteamientos que se hizo a priori referidos al problema general y los problemas específicos, de esta forma se realiza la verificación de la validez o falsedad de las hipótesis planteadas y para el caso de estudio se realizaron las pruebas de Chi cuadrado, en tanto las variables de estudio son categóricas, aunque tienen enfoque cuantitativo. Por tanto, no se hace necesario realizar pruebas de normalidad, se plantea la existencia de posibles relaciones de asociación entre las variables en estudio.

1.5.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe asociación significativa del desempeño laboral con la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín – 2016.

Hipótesis específica 1

Existe asociación significativa de la eficacia del desempeño laboral con la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín – año 2016.

Hipótesis específica 2

Existe asociación significativa de la eficiencia del desempeño laboral con la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016.

Hipótesis específica 3

Existe asociación significativa de la economía del desempeño laboral con la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016.

Hipótesis específica 4

Existe asociación significativa de la calidad del desempeño laboral con la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016.

1.6. Objetivos**1.6.1. Objetivo general**

Determinar la asociación del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016.

1.6.2. Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la asociación de la eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín – 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la asociación de la eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la asociación de la economía del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la asociación de la calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016.

II. Método

2.1. Variables

2.1.1. Primera variable: Desempeño Laboral

Una definición del significado que se le da en el sector público, al desempeño laboral, lo presenta Pedraza et. al. (2010) quienes indicaron refiriéndose al Sistema de Evaluación del Desempeño para los Empleados de la Administración Pública Nacional de España, que estableció el desempeño como “el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo” (p. 496). Afirmación que encierra el concepto de que los trabajadores, para que puedan cumplir con las actividades y funciones encargadas en su puesto, requieren tener competencias, capacidades y conocimientos que pondrán a prueba en el cumplimiento de su desempeño.

2.1.2. Segunda variable: Calidad de Servicio

Zeithaml et.al. (1993) en su estudio sobre la calidad del servicio total, definieron la calidad de servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21). Percepciones son las ideas que maneja el usuario con referencia a la calidad del servicio que recibió. Entonces se considera la creencia que tiene el cliente o usuario, como válido para una medición de la calidad del servicio. El servicio no es un elemento físico, no es un bien que sea palpable, es algo subjetivo y complejo y que de acuerdo a los autores tiene tres características fundamentales que son: (a) es intangible, no es palpable, no se toca, es un beneficio que compra el usuario; (b) es heterogéneo, en tanto para producirlo dependerá de quién lo realizará, y de las circunstancias bajo las cuales produzca dicho servicio, y (c) es inseparable, porque el proceso de producción y la entrega del servicio se realiza en forma simultánea, y el usuario se ve inmerso, ya que participa en las decisiones de cómo quiere el servicio.

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1. Primera variable: Desempeño laboral

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles, rango y amplitud
Eficacia	Cumple tareas de acuerdo al plan de trabajo	1,2,3,		Niveles: Malo: (5-11) Regular: (12-18)
	Alcanza metas en tiempo programado	4,5		Bueno: (19-25) Amplitud: 7
Eficiencia	Utiliza materiales sin desperdiciarlos	6,7	Escala	Niveles: Malo: (5-11) Regular: (12-18)
	Mejora rendimiento con trabajo en equipo	8,9,10	Likert:	Bueno: (19-25) Amplitud: 7
Economía	Ahorra tiempo en los procesos productivos	11,12	1 Nunca 2 Casi nunca	Niveles: Malo: (5-11) Regular: (12-18)
	Economiza los procesos productivos	13,14,15	3 A veces 4 Casi siempre	Bueno: (19-25) Amplitud: 7
Calidad en el desempeño	Soluciona rápidamente necesidades de los usuarios	16, 17	5 Siempre	Niveles: Malo: (5-11) Regular: (12-18)
	Previene situaciones futuras a partir de sucesos cotidianos	18,19,20		Bueno: (19-25) Amplitud: 7 Malo: (20-46) Regular: (47-73)
Total de Ítems de la variable		20		Bueno: (74-100) Amplitud: 27

Nota: Elaborado a partir de Cronin y Taylor (1992)

2.2.2. Segunda variable: Calidad del servicio

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles, rango y amplitud
Fiabilidad				
	Servicio a usuarios se presta con rapidez y en forma completa	1,2		Niveles y rango Bajo: (4-8)
	Promesa de servicio, se cumple tal cual se ofrece y de buena calidad	3		Medio: (9-14) Alto: (15-20)
	Muestra interés para ayudar en la solución de problemas de los usuarios	4		Amplitud: 5
Capacidad de respuesta				
	Tiempo de espera para cumplir servicio, es satisfactorio	5,6		Niveles y rango Bajo: (4-8)
	Muestra disponibilidad para atender al usuario	7		Medio: (9-14) Alto: (15-20)
	Si necesitan resolver dudas, atiende en un tiempo aceptable	8		Amplitud: 5
Seguridad				
	Comportamiento de trabajador inspira confianza y seguridad	9,10	Escala de Likert:	Niveles y rango Bajo: (4-8) Medio: (9-14) Alto: (15-20) Amplitud: 5
	El trato a los usuarios es igualitario con todos	11, 12		
Empatía				
	Se brinda atención individualizada	13	1 Nunca	Niveles y rango Bajo: (5-11) Medio: (12-18) Alto: (19-25) Amplitud: 7
	Demuestra amabilidad y buen trato a los usuarios	14	2 Casi nunca	
	Demuestra preocupación por los intereses de los usuarios	15,16	3 A veces	
	Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	17	4 Casi siempre	
			5 Siempre	
Elementos tangibles				
	Posee equipos modernos para prestar mejor los servicios	18,19		Niveles y rango Bajo: (5-11) Medio: (12-18) Alto: (19-25) Amplitud: 7
	Materiales informativos son atractivos y son comprensibles fácilmente	20		
	Instalaciones físicas son de ambiente grato y acogedor	21		
	Personal se viste o lleva uniformes de buena presencia acordes a la actividad a realizar	22		
Total de Ítems de la variable		22		Niveles y rango Bajo: (22-50) Medio: (51-79) Alto: (80-110) Amplitud: 29

Nota: Elaborado a partir de Cronin y Taylor (1992)

2.3. Metodología

El método utilizado en la presente investigación, es el hipotético-deductivo. El método es el camino, la vía por donde transita el investigador para llegar a la meta, son los procedimientos lógicos y ordenados que se siguen, para obtener los resultados de la investigación. La metodología utilizada en el presente estudio, es el hipotético-deductivo, a través del cual se busca comprobar la verdad o falsedad de las hipótesis que se plantearon en el trabajo de investigación. Se busca contrastar las hipótesis planteadas con el resultado de la investigación, Para este efecto, en este método, observando en forma particular los hechos y fenómenos, se plantea el problema, el marco teórico permite formular una hipótesis a través del razonamiento deductivo, el mismo que deberá validarse empíricamente. En la práctica el proceso completo de la inducción y deducción, es lo que se denomina, método hipotético-deductivo, Valderrama (2015).

2.4. Tipo de estudio

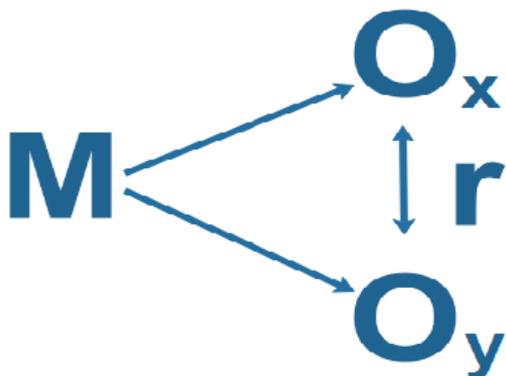
La investigación es del tipo de investigación básica, y de nivel correlacional – asociado. Sobre el tipo de estudio de la investigación, diversos autores proponen en su clasificación diversas tipologías. Valderrama (2015), plantea tres tipos de investigación: (1) Investigación científica básica, (2) Investigación aplicada, (3) Investigación tecnológica u operativa. A su vez, agrega cinco niveles de investigación: (1) Investigación exploratoria, (2) Investigación descriptiva, (3) Investigación correlacional, (4) Investigación explicativa y (5) Investigación predictiva.

A partir de lo indicado, el diseño de investigación realizado, se enmarca dentro del tipo de investigación básica, porque como dijo Valderrama (2015) es “práctica, empírica, activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad” (p. 39). Al mismo tiempo en lo relativo al nivel de investigación, la relación es asociativa, en tanto a decir de Valderrama (2015) se tiene que “al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la relación” (p. 45). Además, se afirma que para estos

estudios no se necesitan grandes muestras, debiendo determinarse mediante el uso de la fórmula respectiva, Lo que interesa en la investigación, y eso se debe garantizar, es que la prueba sea representativa. De la misma forma se tienen diversas técnicas correlacionales para aplicar a los diferentes tipos de datos que se dan, en ese sentido se tiene entre los coeficientes de correlación más conocidos: (a) Coeficiente de Pearson, (b) Rango de Spearman, (c) Biserial, (d) Coeficiente phi, (e) Correlación múltiple y, (f) Wilcoxon. Para el caso de estudio se realizarán a partir de tablas de contingencia, y su correspondiente Chi cuadrado de Pearson, Valderrama (2015).

2.5. Diseño

El diseño planteado es no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente variable alguna. Vale decir, se trata de estudios en los que no se provocan variaciones intencionalmente, y que se hace sobre las variables independientes para mostrar sus efectos en las otras variables. A su vez, el diseño es transversal o transeccional, porque se recolectaron los datos en un solo momento, y la relación planteada es asociativa. Hernández et. al. (2015) indicaron al respecto que “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto” Algo que se debe tener presente también, agregan es que la “causalidad implica correlación, pero no toda correlación significa causalidad” (p. 157-158). En el presente trabajo se tiene un diseño descriptivo con relación asociada con las variables de estudio y se resume en el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestre los trabajadores de la Municipalidad de Lurín

Ox: Primera variable de estudio: desempeño laboral

Oy: Segunda variable: calidad de servicio

r: Relación de asociación entre dichas variables

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población.

La población o universo, como también lo llaman diversos autores, de acuerdo a Valderrama (2015) viene a ser “un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados” (p. 182).



Figura 1. Universo hipotético, Universo objetivo, Población y Muestra

Fuente: Adaptado de Valderrama, 2015, p. 183

Partiendo del planteamiento de que el universo objetivo del trabajo de investigación es el Distrito de Lurín, lo que significa que para el caso de estudio será el universo hipotético; el segundo, viene a ser el Universo Objetivo, que para el presente estudio es la Municipalidad del Distrito de Lurín; dentro de ese universo objetivo, se tiene a la Población que está conformada por los Trabajadores de la Municipalidad de Lurín, y a la que se le deberá sacar la Muestra. La población del trabajo de investigación está conformada por 155 trabajadores de la Municipalidad de Lurín, compuesta por funcionarios, profesionales, técnicos, empleados y obreros, como se muestra en la tabla 3.

Áreas-Gerencias	Nro. Trabajadores
Gerencia Municipal	8
Gerencia de participación vecinal	10
Secretaría general y subgerencias	10
Gerencia de asesoría jurídica	5
Gerencia de fiscalización control y sanciones	6
Gerencia de rentas	15
Gerencia de planificación, presupuesto y racionalización	15
Gerencia de administración y finanzas	25
Gerencia de obras públicas y proyectos	10
Gerencia de servicios a la ciudadanía y gestión ambiental	15
Gerencia de desarrollo urbano y programas sociales	20
Gerencia de desarrollo económico	6
Gerencia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo de desastres	10
TOTAL:	155

2.6.2. Muestra

Valderrama (2015), indicó que “es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede” (p. 184). Por las características de la investigación, se aplicó un muestreo probabilístico simple, lo que se obtuvo aplicando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N}{(N-1) K^2 + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población.

K2 = Margen de error al cuadrado

Reemplazando

N= 155

K2= (0.05)² K2= 0.0025

$$n = \frac{155}{155(0.0025)+1} \quad n = \frac{155}{0.385 + 1}$$

$$n = \frac{155}{1.385}$$

$$n = 110$$

Decision Analyst STATS™ 2.0

Sample Size Determination
(Sample Size for Population Percentage Estimates)

Inputs

Universe Size
If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number
155

Maximum Acceptable Percentage Points of Error
5%

Estimated Percentage Level
50%

Desired Confidence Level
95%

Results

The Sample Size Should Be...
110

Calculate Reset Exit

817 640-6166 | www.decisionanalyst.com

Decision Analyst
The global leader in analytical research systems

Figura 2. Determinación de muestra

Hernández et. al. (2015), recomiendan utilizar la herramienta Decision Analyst STATs 2.0, el mismo que luego de realizar la introducción de la información que pide el programa, presenta la muestra, que para el caso de esta investigación dio 110, como se muestra en la figura 2. Esta cantidad, como ya lo dijeron los autores, por lo general difiere en una unidad con lo efectuado manualmente.

2.6.3. Muestreo

Tabla 3.

Distribución aleatoria de la muestra de los trabajadores del municipio de Lurín

Áreas-Gerencias	Nro. Trabajadores	Muestra correspondiente
Gerencia Municipal	8	6
Gerencia de participación vecinal	10	7
Secretaría general y subgerencias	10	7
Gerencia de asesoría jurídica	5	4
Gerencia de fiscalización control y sanciones	6	4
Gerencia de rentas	15	11
Gerencia de planificación, presupuesto y racionalización	15	11
Gerencia de administración y finanzas	25	18
Gerencia de obras públicas y proyectos	10	7
Gerencia de servicios a la ciudadanía y gestión ambiental	15	10
Gerencia de desarrollo urbano y programas sociales	20	14
Gerencia de desarrollo económico	6	4
Gerencia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo de desastres	10	7
TOTAL:	155	110

Sobre la unidad de muestreo, Hernández et. al. (2015), manifestaron que se les denomina también casos o elementos, y que “el interés se centra en ‘qué o quiénes’, es decir en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación” (p. 172). Para el caso de investigación, la unidad de muestreo, es el trabajador de la municipalidad del distrito de Lurín. La determinación de cada uno de ellos se hizo utilizando el método de muestreo probabilístico simple, para este

efecto también Decision Analyst versión 2.0, tiene dicha opción, la misma que permite obtener números aleatorios, y que luego se usó para asignar los 110 números, de acuerdo a la ubicación en la lista de los trabajadores de Lurín constituido por 155 en total, que luego de ordenarlo quedó como se muestra en la tabla 4.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

La técnica que se aplicó en el presente estudio fue la encuesta. Valderrama (2015), indicó que se trata de un “instrumento de la investigación, que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la información específica” (p. 96). Se trata de una investigación desarrollada en base a una muestra de personas que representan a un grupo más amplio, y a través del uso de procedimientos que son estándares se obtienen mediciones cuantitativas, de una población que a su vez posee una diversidad de particularidades objetivas y subjetivas. La encuesta aplicada de forma escrita, siendo el instrumento un cuestionario, fue administrado a 110 trabajadores, entre autoridades, funcionarios, técnicos y empleados de la municipalidad; se realizó una encuesta para el desempeño y otra para la calidad de servicio.

2.7.2. Instrumento

El instrumento de medición, implica medir los indicadores de las variables, sobre este tema Hernández et. al (2015), precisaron que medir es un “proceso que vincula conceptos abstractos con indicadores empíricos” (p. 199). A su vez sobre el instrumento de medición dijeron que se trata de un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 199). El instrumento utilizado fue el cuestionario, que para el caso de investigación fueron dos, y se aplicó para cada una de las variables en la muestra poblacional. Cada uno contiene un conjunto de afirmaciones estructuradas utilizando la escala de Likert, para que el encuestado responda calificando según su punto de vista. Este cuestionario se construyó siguiendo el modelo de Servperf, modificado y el que fue adaptado para aplicarlo en la muestra.

2.7.3. Ficha Técnica de los instrumentos

Ficha técnica de la variable desempeño laboral

Técnica	:	Encuesta
Instrumento	:	Cuestionario
Nombre del instrumento	:	Cuestionario de desempeño laboral adaptado de SERVPERF. (Service Performance)
Autor	:	J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor
Adaptador	:	Manuel Lucas Anaya Guillén
Año	:	2016
Contenido		
Cantidad de ítems	:	20
Dimensiones que evalúa	:	5
Eficacia, Eficiencia, Economía y Calidad en el desempeño		
Modalidad de aplicación:		Se aplica a todos los trabajadores de la municipalidad de Lurín, previamente muestreados, y que han sido seleccionados por medio de muestreo probabilístico simple.
Escala de medición	:	Likert (1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre)

Ficha técnica de la variable calidad de servicio.

Técnica	:	Encuesta
Instrumento	:	Cuestionario
Nombre del instrumento	:	Cuestionario de calidad de servicio

Autor	:	SERVPERF (Service Performance) de J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor
Adaptador	:	Manuel Lucas Anaya Guillén
Año	:	2016
Contenido	:	
Cantidad de ítems	:	22
Dimensiones que evalúa	:	5
Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles		
Modalidad de aplicación	:	Se aplica a todos los trabajadores de la municipalidad de Lurín, previamente muestreados, y que han sido seleccionados por medio de muestreo probabilístico simple.
Escala de medición	:	Likert (1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre)

Primera variable: desempeño laboral

Tabla 4.

Baremos de las variables y dimensiones en estudio

Tabla de baremos de la variable

Niveles	Rangos	Amplitud
Malo	20 a 46	27
Regular	47 a 73	27
Bueno	74 a 100	27

Tabla de baremos de las dimensiones de desempeño laboral

EFICACIA			EFICIENCIA		
Niveles	Rangos	Amplitud	Niveles	Rangos	Amplitud
Malo	05 a 11	7	Malo	05 a 11	7
Regular	12 a 18	7	Regular	12 a 18	7
Bueno	19 a 25	7	Bueno	19 a 25	7

ECONOMÍA

Niveles	Rangos	Amplitud
Malo	05 a 11	7
Regular	12 a 18	7
Bueno	19 a 25	7

CALIDAD DEL DESEMPEÑO

Niveles	Rangos	Amplitud
Malo	05 a 11	7
Regular	12 a 18	7
Bueno	19 a 25	7

Segunda variable: calidad de servicio

Tabla de baremos de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Amplitud
Bajo	22 a 50	29
Medio	51 a 79	29
Alto	80 a 110	30

Tabla de baremos de las dimensiones de la variable calidad de servicio

FIABILIDAD

Niveles	Rangos	Amplitud
Bajo	04 a 08	5
Medio	09 a 14	6
Alto	15 a 20	6

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Niveles	Rangos	Amplitud
Bajo	04 a 08	5
Medio	09 a 14	6
Alto	15 a 20	6

SEGURIDAD

Niveles	Rangos	Amplitud
Bajo	04 a 08	5
Medio	09 a 14	6
Alto	15 a 20	6

EMPATÍA

Niveles	Rangos	Amplitud
Bajo	05 a 11	7
Medio	12 a 18	7
Alto	19 a 25	7

ELEMENTOS TANGIBLES

Niveles	Rangos	Amplitud
Bajo	05 a 11	7
Medio	12 a 18	7
Alto	19 a 25	7

2.7.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Sobre la validez y confiabilidad, se tiene a diversos autores, que han escrito sobre el tema, Hernández et. al (2015) indicaron que, la validez “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200). Mientras que “la confiabilidad de un instrumento de medición se

refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). La validez y confiabilidad, son dos criterios básicos que deben reunir los instrumentos que serán utilizados en el trabajo de investigación. Validez vista como el grado con el que mide el instrumento las variables de la investigación, y confiabilidad, como requisito que define el grado de precisión con que mide el instrumento, descartando el error.

Validez de contenido a través del Juicio de Expertos

La validez de contenido se refiere al grado con que los ítems miden o se relacionan con los indicadores de la variable. Vale decir que los ítems midan efectivamente lo que se quiere medir. Valderrama (2015). El instrumento que se utilizó pasó previamente por un proceso de validación a través del juicio de varios expertos, el mismo que siguiendo las recomendaciones de que el juicio de expertos no debe ser realizado con no menos de tres especialistas, y que sirve para verificar la validez de contenido de los ítems del cuestionario, se presentó los instrumentos respectivos para su validación, los mismos que obtuvieron la aprobación respectiva en lo referido a pertinencia, relevancia y claridad por los tres expertos como se muestra en las tablas seis y siete.

Tabla 5.

Validación de la variable desempeño laboral

Apellidos y nombres	Resultado
Dr. Quispe Atúnca José Víctor	Suficiente
Dra. Rivera Ruvav Rosa Isabel	Suficiente
Dr. Gallardav Morales Santiago	Si hay suficiencia

Tabla 6.

Validación de la variable calidad de servicio

Apellidos y nombres	Resultado
Dr. Quispe Atúnca José Víctor	Suficiente
Dra. Rivera Ruvav Rosa Isabel	Suficiente
Dr. Gallardav Morales Santiago	Si hay suficiencia

Confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

La confiabilidad es la cualidad que debe tener un instrumento, de tal manera que, al ser aplicado a lo misma realidad investigada, cumpliéndose las mismas condiciones, debe producir resultados que tengan congruencia. Es una medida de determinación de la estabilidad y consistencia interna que debe tener un buen instrumento; con este objetivo ha sido procesado en el juicio de expertos. El Alfa de Cronbach, consiste en la obtención de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información verdadera y confiable que hace mediciones estables y consistentes y por tanto nos llevará a conclusiones verdaderas. Valderrama (2015) indicó que al utilizar el Alfa de Cronbach se debe en tener en cuenta que, “de 0,60 hacia arriba se aproxima a ser confiable; y de 0,80 hacia arriba es altamente confiable” (p. 221). También Hernández et. al (2015) indicó que en las medidas de confiabilidad “La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total o perfecta)” (p. 207). A partir de lo dicho por Valderrama (2015) y Hernández et. al. (2015) se formuló una tabla de valores.

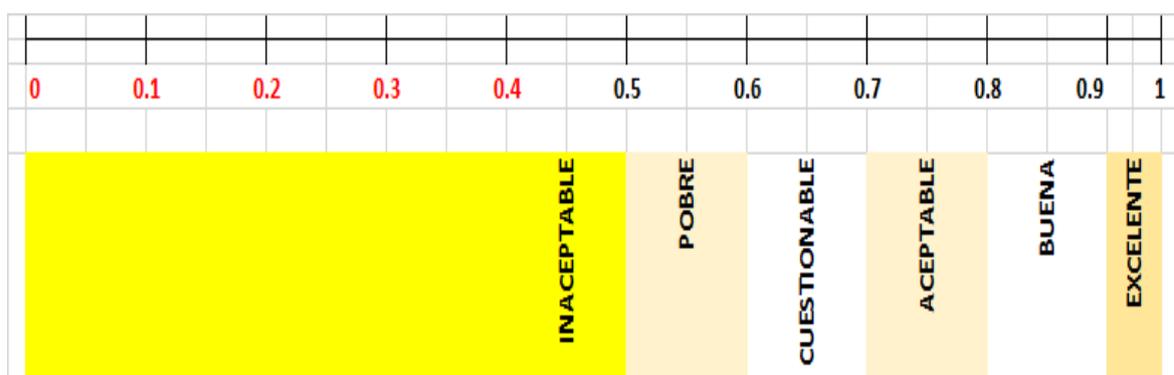


Figura 3. Valores del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Fuente: Elaborado a partir de Valderrama (2015) y Hernández et. al (2015)

Alfa de Cronbach aplicado a los instrumentos

Se aplicó una prueba piloto, a 30 trabajadores del Municipio de Lurín, y se utilizó el software de estadística SPSS, versión 24, para obtener el Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 7.

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	20

Tabla 8.

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	22

Como se puede ver la estadística de fiabilidad, para la variable Desempeño Laboral, en la tabla ocho, relacionada a sus 20 ítems, presenta como resultado 0,880; ubicándose como buena muy cercana a excelente, en la tabla de valoración. La tabla nueve, que corresponde a la variable Calidad de Servicio, presenta el valor 0,867, de igual forma se ubica en la tabla de valoración como buena, cercana a excelente. Esta prueba permite afirmar que ambos instrumentos alcanzan el valor bueno cercano a excelente, lo cual indica que tiene muy buena consistencia interna.

2.7.5. Procedimiento de recolección de datos

En toda investigación se aplican técnicas específicas de recolección de datos, que llevan a la comprobación del problema que se planteó en la investigación, lo que se realizó en el trabajo de investigación, tiene su apoyo en la técnica de acopio de información, su marco procedimental o metodología aplicada en la recolección de datos, se concentró en la técnica utilizada. El éxito o fracaso del proceso de investigación depende en gran parte, de la forma como se lleva a cabo la aplicación del instrumento, ya que el instrumento construido sirve para la obtención de datos de la realidad de la población en estudio. Una vez recogidos la información, se pasó a la siguiente fase, cual es el procesamiento de los datos obtenidos. Para el caso de la investigación se desarrolló, los instrumentos (cuestionarios) y se aplicó la encuesta a la muestra determinada en la Municipalidad de Lurín, habiendo seguido previamente, los relativos a la validación y confiabilidad. Posteriormente se hizo las tabulaciones y verificaciones de la introducción de datos, para luego utilizando los programas de Excel y SPSS, procesarlos en lo que corresponda a cada uno de ellos.

2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se hizo apoyándose en la estadística descriptiva e inferencial, el mismo que se realizó utilizando el software SPSS, versión 24. El análisis de datos tiene diversas facetas y enfoques que abarcan diversas técnicas. El primer paso es el análisis de datos una vez introducidas los mismos, luego con la estadística descriptiva se hace el análisis descriptivo de la muestra, este análisis nos permite descubrir y controlar la presencia de posibles errores en la fase de introducción de datos, es decir detectamos con él, posibles valores fuera de rango. La estadística inferencial de su lado, comprende métodos y procedimientos que por medio de la inducción determinan características de la población estudiada.

En el estudio se encuestó a 110 Trabajadores de la municipalidad de Lurín de la región Lima Metropolitana, posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se pasó por el proceso de control de calidad y tabulación, llenando la información en el software estadístico SPSS, versión 24.0. Las respuestas a los ítems fueron sumadas para obtenerse puntajes para las variables

desempeño laboral y calidad de servicio, así como también para las dimensiones de ambas variables. Al tratarse de dos variables categóricas, y que se encuentran clasificadas en una escala ordinal, no se hizo necesario realizar pruebas de normalidad. Se aplicó el análisis estadístico utilizando el software SPSS, a través de las tablas de contingencia o tablas cruzadas, obteniendo el respectivo Chi cuadrado (estadístico X^2 de Pearson).

2.9. Aspectos éticos

Uno de los rasgos éticos de toda investigación es la reserva absoluta de los medios que sirvieron para la obtención de información. Para el caso de estudio, se debe considerar la encuesta que será aplicada a determinados trabajadores de la municipalidad, y que serán hechos a partir de la selección por el muestreo simple. Esta encuesta será totalmente anónima, se protege así, desde un inicio, la identidad del encuestado, para que exista y se garantice total libertad para efectuar una respuesta sincera, libre de presiones.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivos

Para fines de presentar los resultados de la investigación, se procedió a determinar escalas de medida a fin de obtener las respectivas frecuencias, para lo cual se planteó tres niveles de medición para cada variable. Los resultados han sido obtenidos a través del software estadístico SPSS, v. 24 previo apoyo inicial de la hoja electrónica Excel 2016, para las primeras sumatorias. A continuación, se presentan las frecuencias de distribución, así como las tablas cruzadas o de contingencia, de las dos variables de estudio: desempeño laboral y calidad de servicio, de igual forma se presentan a nivel de sus dimensiones respectivas.

3.1.1. Desempeño Laboral.

Tabla 9.

Niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	F	%
Malo	18	16.4
Regular	69	62.7
Bueno	23	20.9
Total	110	100.0

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

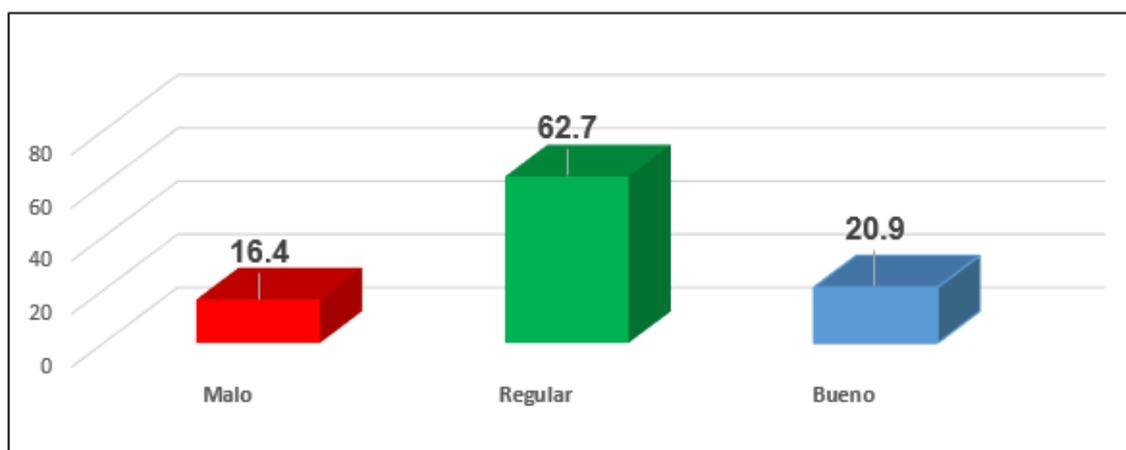


Figura 4. Niveles de la variable desempeño laboral

Interpretación

De la tabla 10 y figura 4, se aprecia la variable desempeño laboral en tres niveles malo, regular y bueno. Se observa que el 62.7% de los trabajadores alcanzan el

nivel regular en el desempeño laboral, un significativo 20.9% un nivel bueno y un menor porcentaje de 16.4% consideran que tiene un nivel malo. Dichos resultados permiten inferir que la tendencia que se presenta es un nivel regular de desempeño laboral, a partir de lo percibido por los trabajadores encuestados de la municipalidad de Lurín.

3.1.2. Desempeño laboral por dimensiones.

Tabla 10.

Niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Niveles	Eficacia		Eficiencia		Economía		Calidad desempeño	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	20	18.2	18	16.4	24	21.8	16	14.5
Regular	66	60.0	63	57.3	63	57.3	56	50.9
Bueno	24	21.8	29	26.4	23	20.9	38	34.5
Total	110	100.0	110	100.0	110	100.0	110	100.0

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

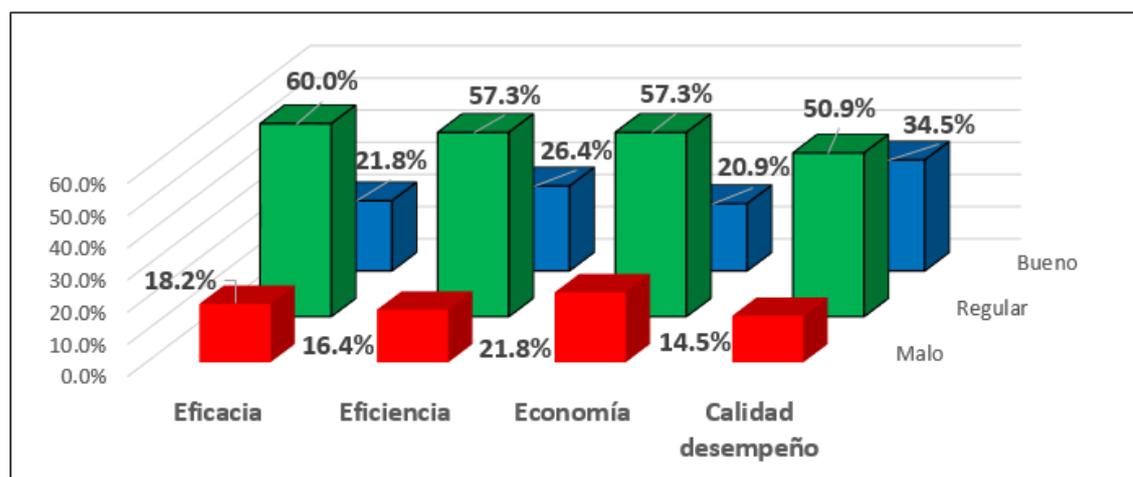


Figura 5. Niveles de las dimensiones del desempeño laboral

Interpretación

En la tabla 11 y figura 5, se aprecia que en la variable desempeño laboral, una mayoría de 60.0% de los encuestados opinan que la dimensión eficacia presenta un nivel regular; un significativo 21.8% perciben que el nivel es bueno y un mínimo de 18.2% manifiestan que es malo. Asimismo, se aprecia que una mayoría de 57.3% de los encuestados opina que la dimensión eficiencia presenta un nivel

regular; un significativo 26.4% indican un nivel bueno y un mínimo de 16.4% que es malo. También se observa que una mayoría de 57.3% de los encuestados opina que la dimensión economía presenta un nivel regular; un significativo 21.8% indican que presenta un nivel malo y un 20.9% que es bueno. Finalmente, en la dimensión calidad de desempeño, se observa que una mayoría de 50.9% opina que es regular, un significativo 34.5% que el nivel es bueno, mientras que un mínimo de 14.5% lo considera malo. Los resultados permiten inferir que la tendencia en la opinión de los encuestados, es que el desempeño laboral, a nivel de las cuatro dimensiones, presenta un nivel medio en los trabajadores de la municipalidad de Lurín.

3.1.3. Calidad de Servicio.

Tabla 11.

Niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	14.5
Medio	72	65.5
Alto	22	20.0
Total	110	100.0

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

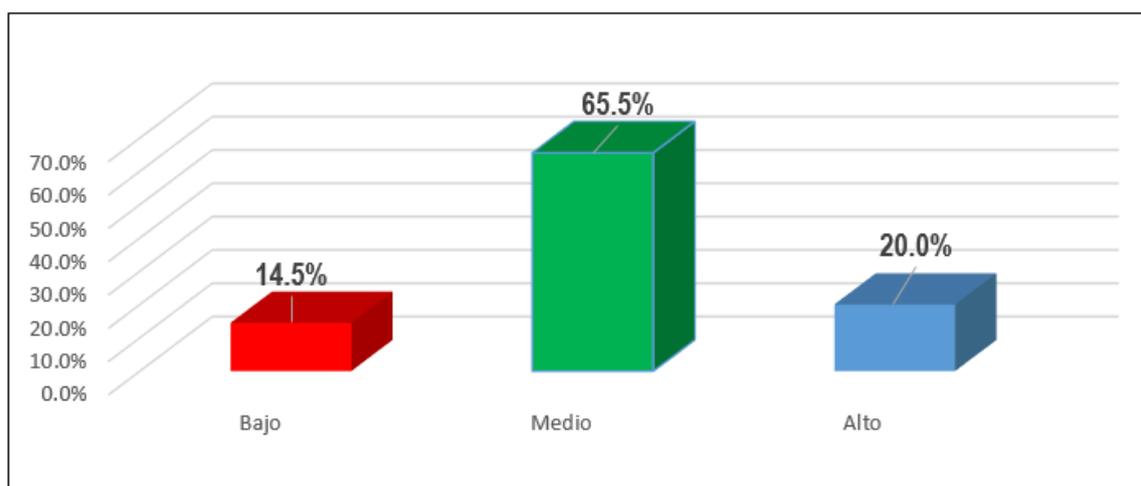


Figura 6. Niveles de la variable calidad de servicio

Interpretación

En la tabla 12 y figura 6 se aprecia la variable calidad de servicio en sus 3 niveles: alto, medio y bajo, observándose que el 65.5% de los encuestados opinan que presenta un nivel medio; un significativo 20.0% manifiestan que presenta un nivel

alto y un 14.5% opina que presenta un nivel bajo. Dichos resultados permiten inferir que la tendencia en opinión de los encuestados, es que se presenta un nivel medio en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín.

3.1.4. Calidad de servicio por dimensiones.

Tabla 12.

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	17	15.5	17	15.5	16	14.5	15	13.6	17	15.5
Medio	76	69.1	75	68.2	74	67.3	56	50.9	63	57.3
Alto	17	15.5	18	16.4	20	18.2	39	35.5	30	27.2
Total	110	100.1	110	100.1	110	100	110	100	110	100

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

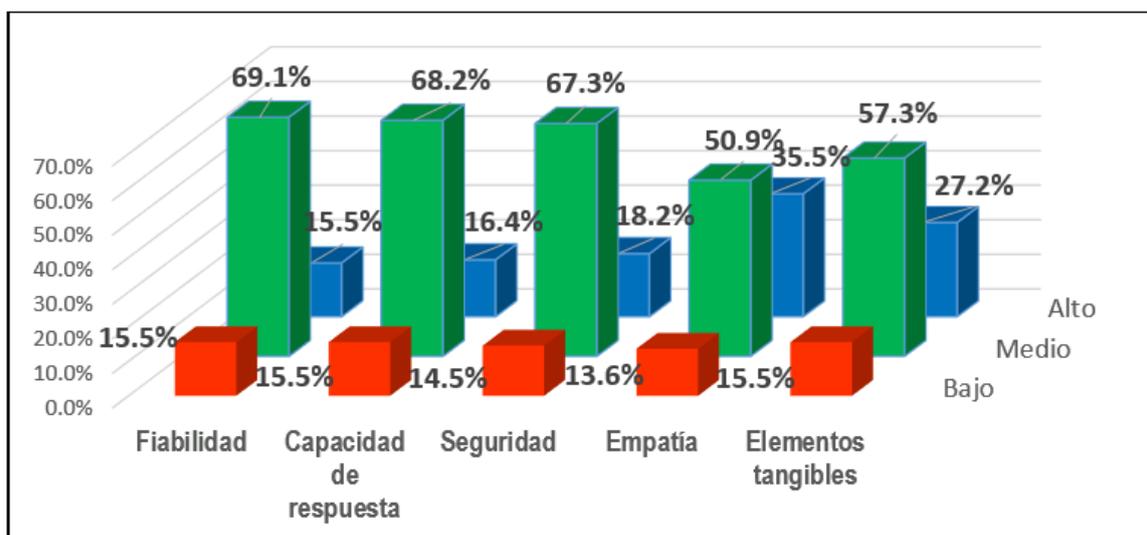


Figura 7. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio

Interpretación

En la tabla 13 y figura 7 se aprecia que en lo referido a la fiabilidad el 69.1% de los encuestados, la mayoría, opina que presenta un nivel medio; los niveles bajo y alto presentan valores idénticos de 15.5%. Asimismo, se aprecia que una mayoría del 68.2% de los encuestados opina que la capacidad de respuesta presenta también un nivel medio; un significativo 16.4% presenta un nivel alto y 15.5% opina que es bajo. También se puede observar que una mayoría del 67.3% de los encuestados

opina que la seguridad presenta un nivel medio; un significativo 18.2% presenta un nivel alto y otro tanto 14.5% de encuestados, opina que es bajo. Se puede observar que una mayoría de 50.9% de los encuestados opina que la empatía presenta un nivel medio; un significativo 35.5% presenta un nivel alto y un 13.6% opina que es bajo. Por último, se puede observar que una mayoría del 57.3% de los encuestados opina que los elementos tangibles presentan un nivel medio; un significativo 27.2% presenta un nivel alto y un 15.5% opina que es bajo. Los resultados permiten inferir que las dimensiones de la calidad de servicios, también presentan una tendencia hacia el nivel medio.

3.1.5. Tabla cruzada de desempeño laboral y calidad de servicio.

Tabla 13.

Tabla cruzada de desempeño laboral y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Desempeño laboral	Malo	Recuento	6	11	1	18
		% del total	5,45%	10,00%	0,91%	16,36%
	Regular	Recuento	9	50	10	69
		% del total	8,18%	45,45%	9,09%	62,73%
	Bueno	Recuento	1	11	11	23
		% del total	0,91%	10,00%	10,00%	20,91%
Total	Recuento	16	72	22	110	
	% del total	14,55%	65,45%	20,00%	100,00%	

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

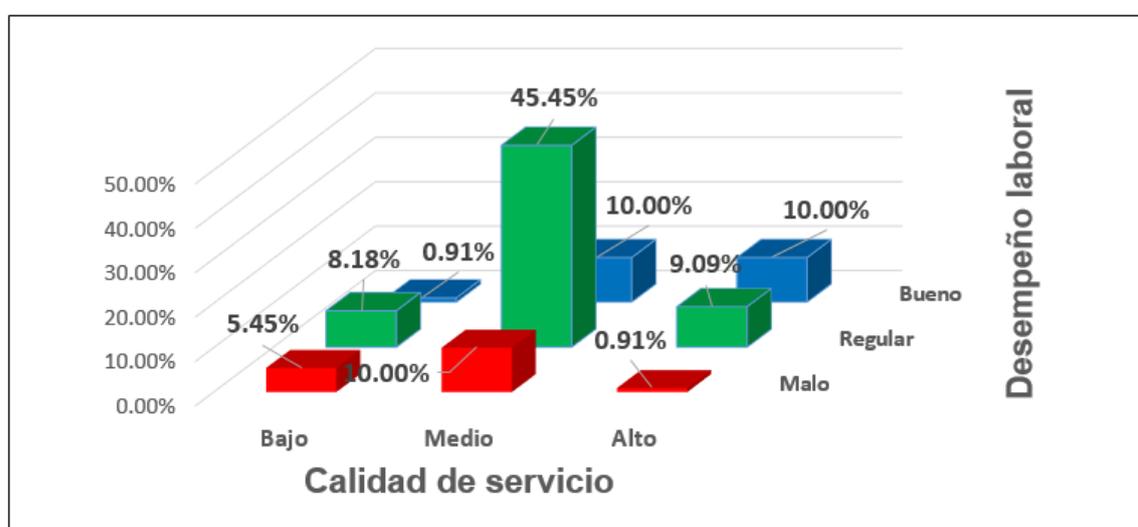


Figura 8. Desempeño laboral y calidad de servicio

Interpretación

En la tabla 14 y figura 8 se observa la tabla cruzada de las variables desempeño laboral y calidad de servicios. En cuanto a la mayoría de los encuestados, el 62.73% de los trabajadores de la municipalidad de Lurín opinan que el desempeño laboral es regular, y a su vez un 65.45%, opinan que la calidad de servicio es de nivel medio. Asimismo, una significativa cantidad del 20.91% de los encuestados opina que el desempeño laboral es bueno y a su vez opinan que la calidad de servicio en un 20.00% es bueno. Por último, el 16.36% de encuestados, opinan que el desempeño laboral es malo y a su vez un 14.55% opinan que la calidad de servicios es baja.

3.1.6. Tablas cruzadas de las dimensiones del desempeño laboral y la calidad de servicios

Tabla 14.

Tabla cruzada de eficacia del desempeño laboral y la calidad de servicios

Tabla cruzada Eficacia del desempeño laboral*V2 Calidad de servicio

			V2 Calidad de servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Eficacia del desempeño laboral	Malo	Recuento	6	13	1	20
		% del total	5,45%	11,82%	0,91%	18,18%
	Regular	Recuento	10	45	11	66
		% del total	9,09%	40,91%	10,00%	60,00%
	Bueno	Recuento	0	14	10	24
		% del total	0,00%	12,73%	9,09%	21,82%
Total	Recuento	16	72	22	110	
	% del total	14,55%	65,45%	20,00%	100,00%	

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

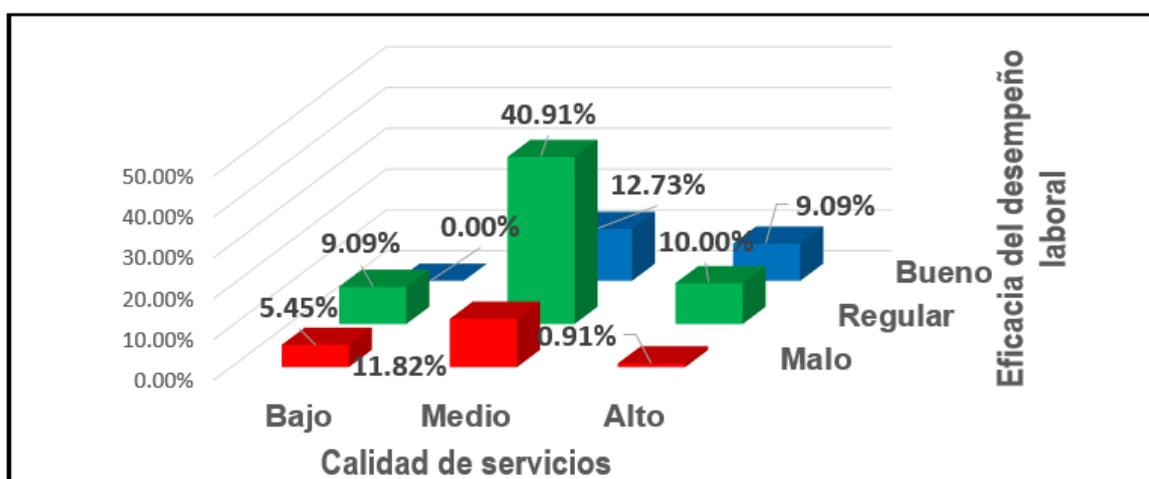


Figura 9. Eficacia del desempeño laboral y calidad del servicios

Interpretación

En la tabla 15 y figura 9 se observa la tabla cruzada de la dimensión eficacia del desempeño laboral y la variable calidad de servicios. En cuanto a los encuestados, una mayoría de 60.00% consideran que la eficacia es de nivel regular, mientras que para la calidad de servicios un 65.45% lo consideran de nivel medio. Asimismo, un significativo 21.82% consideran que la eficacia es buena, mientras que un 20.00% considera que la calidad de servicios también es alta. Finalmente, se encuentra que un 18.18% de los encuestados considera malo la eficacia, mientras que un 14.55% de encuestados consideran la calidad de servicios también de baja calidad.

Tabla 15. *Tabla cruzada de la eficiencia del desempeño laboral y la calidad de servicios*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Eficiencia desempeño laboral	delMalo	Recuento	6	11	1	18
		% del total	5,45%	10,00%	0,91%	16,36%
	Regular	Recuento	7	48	8	63
		% del total	6,36%	43,64%	7,27%	57,27%
	Bueno	Recuento	3	13	13	29
		% del total	2,73%	11,82%	11,82%	26,36%
Total		Recuento	16	72	22	110
		% del total	14,55%	65,45%	20,00%	100,00%

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

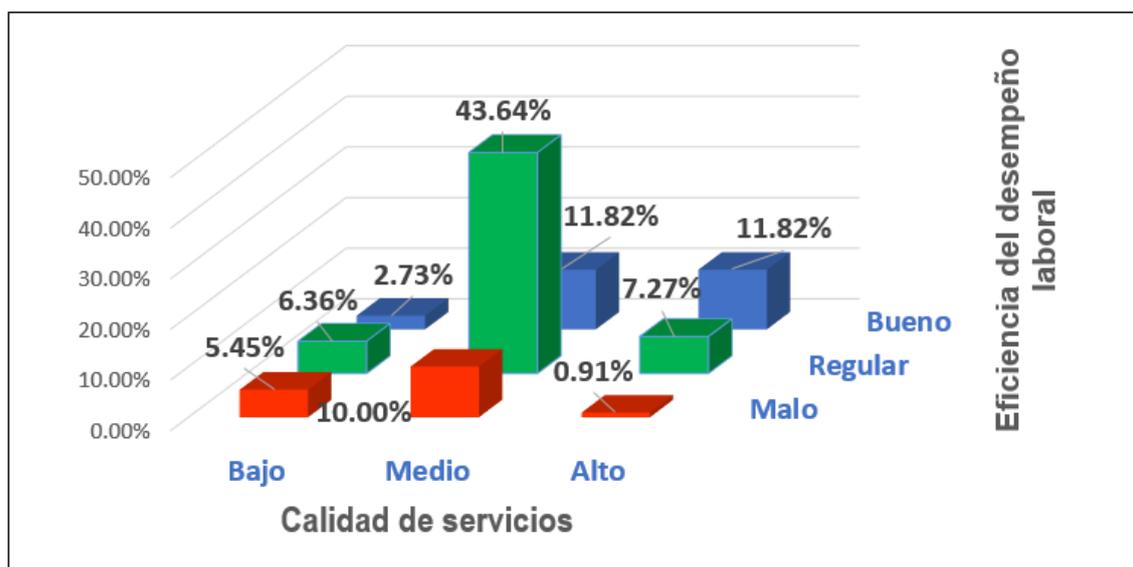


Figura 10. Eficiencia del desempeño laboral y calidad de servicios

Interpretación

En la tabla 16 y figura 10 se observa la tabla cruzada de la dimensión eficiencia del desempeño laboral y la variable calidad de servicios. En cuanto a los encuestados, una mayoría de 57.27% consideran que la eficiencia es de nivel regular, mientras que para la calidad de servicios un 65.45% lo consideran de nivel medio. Asimismo, un significativo 26.36% consideran que la eficiencia es buena, mientras que un porcentaje de 20.00% considera que la calidad de servicios es alto. Finalmente, se encuentra que un 16.36% de los encuestados considera que la eficiencia tiene un nivel malo, mientras que un 14.55% de encuestados consideran la calidad de servicios de baja calidad.

Tabla 16.

Tabla cruzada de economía del desempeño laboral y calidad de servicios

		Calidad de servicio				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Economía del desempeño laboral	delMalo	Recuento	6	16	2	24
		% del total	5,45%	14,55%	1,82%	21,82%
	Regular	Recuento	10	41	12	63
		% del total	9,09%	37,27%	10,91%	57,27%
	Bueno	Recuento	0	15	8	23
		% del total	0,00%	13,64%	7,27%	20,91%
Total	Recuento	16	72	22	110	
	% del total	14,55%	65,45%	20,00%	100,00%	

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

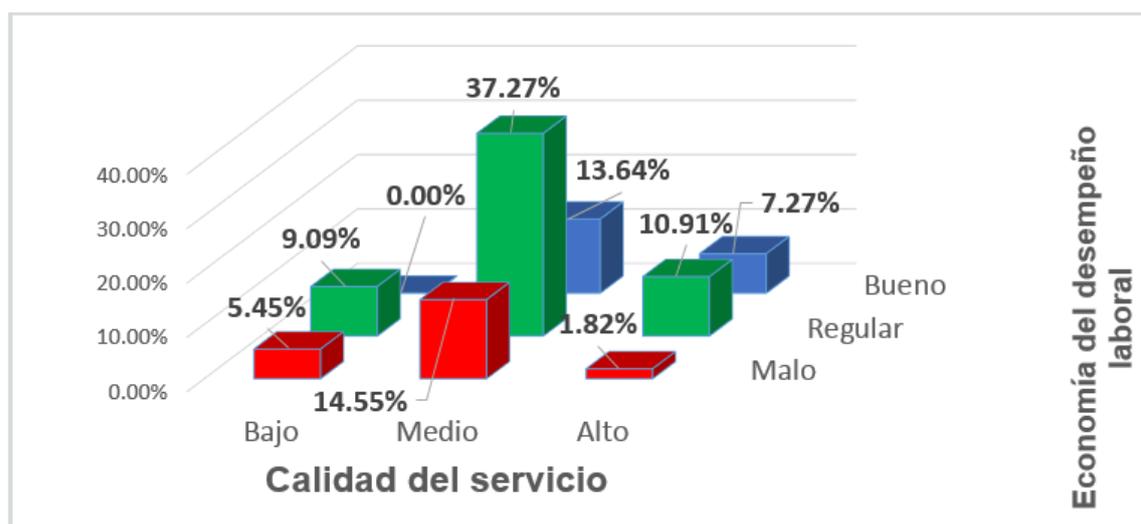


Figura 11. Economía del desempeño laboral y calidad de servicios

Interpretación

En la tabla 17 y figura 11 se observa la tabla cruzada de la dimensión economía del desempeño laboral y la variable calidad de servicios. En cuanto a los encuestados, una mayoría de 57.27% consideran que la economía es de nivel regular, mientras que para la calidad de servicios un 65.45% lo consideran de nivel medio. Asimismo, un significativo 20.91% consideran que la economía es buena, mientras que 20.00% de encuestados considera que la calidad de servicios es alta. Finalmente, se encuentra que un 21.82% de los encuestados considera que la economía tiene un nivel malo, mientras que un 14.55% de encuestados consideran la calidad de servicios es de baja calidad

Tabla 17.

Tabla cruzada de calidad del desempeño laboral y calidad de servicios

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad desempeño laboral	delMalo	Recuento	5	11	0	16
		% del total	4,55%	10,00%	0,00%	14,55%
	Regular	Recuento	9	40	7	56
		% del total	8,18%	36,36%	6,36%	50,91%
	Bueno	Recuento	2	21	15	38
		% del total	1,82%	19,09%	13,64%	34,55%
Total	Recuento	16	72	22	110	
	% del total	14,55%	65,45%	20,00%	100,00%	

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

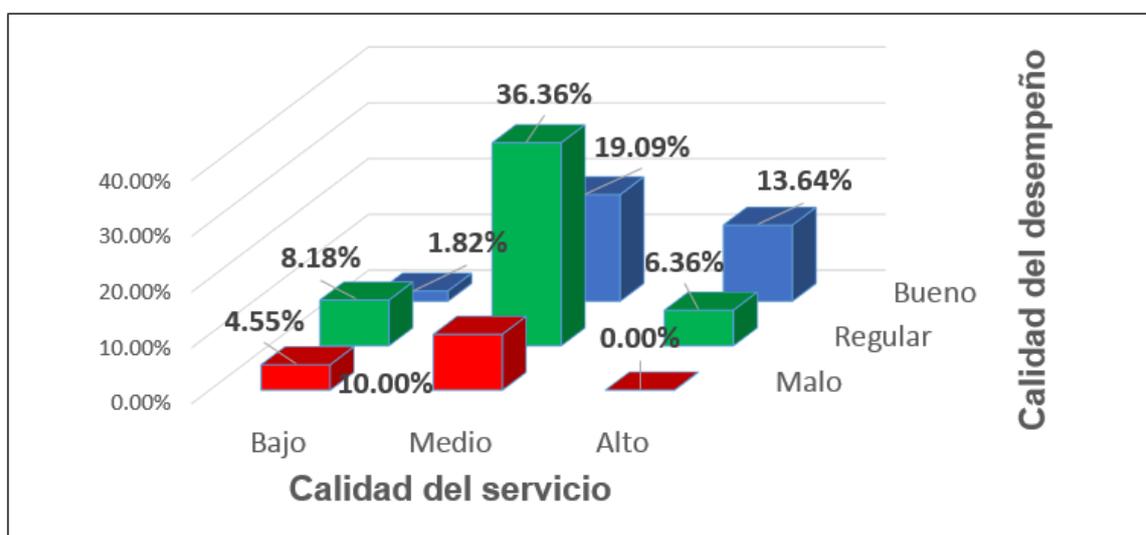


Figura 12. Calidad del desempeño laboral y calidad de servicios

Interpretación

En la tabla 18 y figura 12 se observa la tabla cruzada de la dimensión calidad del desempeño laboral y la variable calidad de servicios. En cuanto a los encuestados, una mayoría de 50.91% consideran que la calidad del desempeño laboral es de nivel regular, mientras que para la calidad de servicios un 65.45% lo consideran de nivel medio. Asimismo, un significativo 34.55% consideran que la calidad del desempeño laboral es buena, mientras que un 20.00% de encuestados considera que la calidad de servicios es alta. Finalmente, se encuentra que un 14.55% de los encuestados considera que la calidad del desempeño tiene un nivel malo, mientras que otro igual, 14.55% de encuestados, consideran la calidad de servicios es baja.

3.2. Análisis inferenciales

Para la prueba de hipótesis se realizó las siguientes estimaciones, utilizando las tablas de contingencia, que llevan a la presentación de datos. Se trata de dos variables categóricas, por lo tanto, no es necesario realizar la prueba de normalidad, en función de que este tipo de análisis, para fines de determinar su asociación, requiere efectuarse la prueba de Chi cuadrado. Para el análisis se previó el sistema de hipótesis.

H0 No existe relación entre las variables, y

H1 Existe relación entre las variables.

Se plantea un 95% de nivel de confianza y 0,05 α de nivel de significancia

A partir de lo que recomienda Serra, Ponce, López, González y García (2017) el coeficiente de contingencia se compara con el valor máximo obtenido con la fórmula:

$$\text{Max}(C) = \sqrt{\frac{\text{Min}(r-1, c-1)}{1 + \text{Min}(r-1, c-1)}}$$

Resolviendo la ecuación Max (C), se obtiene 0.707, que viene a ser el valor máximo que alcanzaría el coeficiente de contingencia, lo que lleva a construir la siguiente tabla de valores:

Asociación absoluta	0.70710678
Asociación alta	0.53033009
Asociación moderada	0.35355339
Asociación baja	0.17677670
Asociación inexistente	0.00000000

3.2.1. Prueba de hipótesis general

H0 El desempeño laboral no se asocia significativamente en la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín – 2016.

H1 El desempeño laboral se asocia significativamente en la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín – 2016.

Tabla 18.

Relación de asociación entre desempeño laboral y calidad de servicios

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,610a	4	,001
Razón de verosimilitud	17,510	4	,002
Asociación lineal por lineal	15,391	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,62.

Análisis

Los resultados de la distribución Chi-cuadrado, presenta un 44.4% de recuento menor que 5, por lo que se hace necesario efectuar una recodificación de las variables y obtener una nueva tabla cruzada de 2 x 2.

Prueba de chi-cuadrado recodificadoc

	Valor	df	Significació n asintótican (bilateral)	Significació exactan (bilateral)	Significació exactad (unilateral)	Probabilida en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	de14,073 a	1	,000	.000576	,001	
Razón de verosimilitud	de12,204	1	,000	,001	,001	
N de casos válidos	110					

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

c. Para la tabulación cruzada 2x2, se proporcionan resultados exactos, en lugar de resultados Monte Carlo.

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Interpretación

Aunque la nueva tabla de contingencia muestra 1 casilla con 25.0% de recuento menor a 5, considerando que el recuento mínimo esperado es 4.6, redondeado es 5, este valor le da validez a la nueva tabla de Chi-cuadrado para ser utilizado. De otro lado en la tabla de medidas simétricas se encuentra que el coeficiente de contingencia es 0,337, que se ubica en la zona de nivel de relación moderada. Todo lo anterior permite afirmar que existe una asociación estadísticamente significativa $\chi^2 (1) = 14.073$; p Valor = 0,000576 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis del investigador. Se concluye entonces que; el desempeño laboral tiene relación de asociación estadísticamente significativa moderada en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín - 2016.

3.2.2. Pruebas de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1, eficacia del desempeño laboral y calidad de servicios.

H0 La eficacia del desempeño laboral no se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

H1 La eficacia del desempeño laboral se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

Tabla 19. Asociación entre eficacia del desempeño laboral y calidad de servicios
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,303a	4	,004
Razón de verosimilitud	17,667	4	,001
N de casos válidos	110		

4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,91.

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Análisis. - Los resultados de la distribución Chi-cuadrado, presenta un 44.4% de recuento menor que 5, para 4 casillas, por lo que se hace necesario efectuar una recodificación de la variable eficacia y obtener una nueva tabla cruzada de 2 x 2.

Pruebas de chi-cuadrado recodificadoc

	Valor	df	Significaci ón asintótica (bilateral)	Significaci ón exacta (bilateral)	Significaci ón exacta (unilateral)	Probabilid ad en el punto
Chi-cuadrado	de9,007	1	,003	,005	,005	
Pearson	a					
Razón verosimilitud	de7,979	1	,005	,007	,005	
N de casos válidos	110					

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,80.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

c. Tabulación cruzada 2x2, se proporcionan resultados exactos, en lugar de resultados Monte Carlo.

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Interpretación

La nueva tabla de contingencia presenta 1 casilla con 25% de recuento menor a 5, sin embargo, el recuento mínimo es 4.80, redondeado prácticamente es igual a 5, valor que da validez a la aplicación de la prueba Chi-cuadrado, en la nueva tabla cruzada. Igualmente se encontró que, en la tabla de medidas simétricas, se tiene el coeficiente de contingencia que da 0,275, valor que se ubica en la zona de asociación baja cercana a moderada, lo que permite afirmar que existe una relación de asociación entre la eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, con un resultado estadístico $X^2(1) = 9.007$ y un p Valor = 0.005 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis del investigador. Se concluye que la eficacia del desempeño laboral tiene relación de asociación estadísticamente significativa baja, cercana a moderada, en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín – 2016.

Prueba de hipótesis específica 2, eficiencia del desempeño laboral y calidad de servicios.

H0 La eficiencia del desempeño laboral no se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

H1 La eficiencia del desempeño laboral se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

Tabla 20. Asociación entre eficiencia del desempeño laboral y calidad de servicios

	Valor	df	Significación (bilateral)	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	20,772a	4	,000	
Razón de verosimilitud	18,518	4	,001	
N de casos válidos	110			

3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,62.

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Análisis.

Los resultados de la distribución Chi-cuadrado, en la tabla de contingencia, presenta un 33.3% de recuento menor que 5, para 3 casillas, por lo que se hace necesario efectuar una recodificación de la variable eficiencia y obtener una nueva tabla cruzada de 2 x 2.

Pruebas de chi-cuadrado recodificadoc

	Valor	df	Significació n asintótican (bilateral)	Significació exactan (bilateral)	Significació exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado Pearson	de15,172a	1	,000	,000269	,000269	
Razón verosimilitud	de13,686	1	,000	,000757	,000269	
N de casos válidos	110					

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,80.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

c. Para la tabulación cruzada 2x2, se proporcionan resultados exactos, en lugar de resultados Monte Carlo.

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Interpretación

La aplicación de la prueba Chi-cuadrado, en la nueva tabla cruzada, para conocer la relación entre la eficiencia del desempeño laboral y la calidad de servicios, dieron como resultados un estadístico $X^2(1) = 15.172$ y se tiene p Valor = 0.000269 ($p < 0,05$) este valor indica que se rechaza la hipótesis nula de independencia. Se tiene también en la tabla de medidas simétricas que el coeficiente de contingencia, tiene un valor de 0,348 que ubica en un nivel de relación moderada, en consecuencia, se afirma que existe relación de asociación estadísticamente significativa moderada de la eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

Prueba de la hipótesis específica 3, economía del desempeño laboral y calidad de servicios.

H0 La economía del desempeño laboral no se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

H1 La economía del desempeño laboral se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

Tabla 21. Asociación entre economía del desempeño laboral y calidad de servicios
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,407a	4	,052
Razón de verosimilitud	12,434	4	,014
N de casos válidos	110		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,35.
Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Análisis.

Los resultados de la distribución Chi-cuadrado, en la tabla de contingencia, presenta un 44.4% de recuento menor que 5, para 4 casillas, por lo que se hace necesario efectuar una recodificación de la variable economía y obtener una nueva tabla cruzada de 2 x 2, sobre la cual aplicar las pruebas de Chi cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado recodificadoc

	Valor	df	Significació n asintótican (bilateral)	Significació exactan (bilateral)	Significació exactad (unilateral)	Probabilida en el punto
Chi-cuadrado Pearson	de3,972a	1	,046	,075	,049	
Razón verosimilitud	de3,601	1	,058	,075	,049	
N de casos válidos	110					

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

c. Para la tabulación cruzada 2x2, se proporcionan resultados exactos, en lugar de resultados Monte Carlo.

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Interpretación

La nueva tabla presenta una casila con 25% de recuento esperado menor a 5; considerando que el recuento mínimo esperado es de 4.60, redondeado da 5, este valor le da validez a la tabla cruzada. En la prueba de Chi- cuadrado la significación asintótica (bilateral) presenta p Valor = 0,046 ($p < 0,05$), muy cercano a 0,05; en la significación exacta (bilateral) presenta p Valor = 0,074 ($p > 0,05$). En esta situación siendo que se usa la segunda opción; se afirma que NO existe asociación estadísticamente significativa, $X^2(1) = 3.972$ y p Valor = 0,074 ($p > 0,05$), por tanto, este valor acepta la hipótesis nula de independencia y se rechaza la hipótesis del investigador. Se concluye que la economía del desempeño laboral no tiene relación de asociación en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

Prueba de hipótesis específica 4, calidad del desempeño laboral y calidad de servicios

H0 La calidad del desempeño laboral no se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

H1 La calidad del desempeño laboral se asocia significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

Tabla 22. Asociación entre calidad del desempeño laboral y calidad de servicios
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,325a	4	,001
Razón de verosimilitud	20,154	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,464	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,33.

Análisis

Los resultados de la distribución Chi-cuadrado, en la tabla de contingencia, presenta un 22.2% de recuento menor que 5, para 2 casillas. Considerando que se debe tener un valor máximo de 20%, se hace necesario efectuar una recodificación de la variable calidad del desempeño, manteniendo la tabla de calidad de servicio sin recodificar y obtener una nueva tabla cruzada de 2 x 3, sobre la cual aplicar las pruebas de Chi cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado recodificado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Sig. Monte Carlo (bilateral)	
				Significación inferior	Intervalo de confianza al 95% Límite superior
Chi-cuadrado de Pearson	de 15,368a	2	,000	,001	,001
Razón de verosimilitud	de 15,307	2	,000	,001	,002
N de casos válidos	110				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,53.

Medidas simétricas

		Significación de Monte Carlo Intervalo de confianza al 95%				
		Valor	Significación aproximada	Significación	Límite inferior	Límite superior
Nominal por	Phi	,374	,000	,001c	,000	,001
Nominal	V de Cramer	,374	,000	,001c	,000	,001
	Coeficiente de contingencia	,350	,000	,001c	,000	,001
N de casos válidos		110				

c. Se basa en 10000 tablas de muestras con una semilla de inicio 2000000.

Nota: Reporte del SPSS 24.0 Análisis estadístico de la base de datos

Interpretación

La aplicación de la prueba Chi-cuadrado, en la nueva tabla cruzada, para conocer la relación entre la calidad del desempeño laboral y la calidad de servicios, dieron como resultado un estadístico $X^2(2) = 15.368$ y p Valor = 0,001 ($p < 0,05$), a su vez la tabla de medidas simétricas presenta un coeficiente de contingencia de 0,350, el que ubica a la relación de asociación en moderada. Ésto indica que se rechaza la hipótesis nula de independencia, en consecuencia, se afirma que existe relación de asociación significativa moderada de la calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín - 2016.

IV. Discusión

Desempeño laboral en la Calidad de servicios

A partir de las teorías e investigaciones que se ha revisado sobre el desempeño laboral y calidad de servicio, los mismos que sustentan la presente investigación y los objetivos planteados, se han formulado supuestos de relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicios, para la Municipalidad de Lurín. En los resultados del estudio realizado, se constata que el desempeño laboral presenta un nivel regular o medio de valoración, por parte de la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad, alcanzando un 62.73% que califican como regular o medio. Esto indica que los trabajadores mismos, son conscientes de que necesitan mayores competencias técnicas y profesionales, los que se alcanzan a través de capacitación en aspectos que contribuyan a mejorar su desempeño laboral y con ello mejorar la calidad de servicios en la municipalidad de Lurín.

En cuanto a la hipótesis general, se encontró que, Carazas y Martínez (2014), en su investigación realizada en la Municipalidad de Ate, encontró para el desempeño laboral un promedio de 63,71% que califican como regular, situación bastante parecida con la municipalidad de Lurín, donde se tiene que, el 62.73% de los trabajadores perciben que tiene ese nivel. De igual forma cuando se analizan las dimensiones del desempeño laboral, Carazas encontró que las dimensiones de eficacia, eficiencia y calidad alcanzaron el nivel medio o regular, con 55.65%, 63.71 y 58.57% respectivamente; para el nivel alto un 37.90%, 30.65% y 36.29% respectivamente lo consideran así, mientras que en el nivel bajo lo perciben el 6.45%, 5.65% y 4.84% respectivamente. En el municipio de Lurín, la mayoría de los trabajadores perciben para las dimensiones eficacia, eficiencia y calidad un nivel medio con 60.00%, 57.27% y 50.91% respectivamente; el nivel alto, sólo alcanza valores de 21.82, 26.36% y 34.55% respectivamente para las dimensiones mencionadas; en el nivel bajo las dimensiones indicadas alcanzan 18.19%, 16.36% y 14.55% respectivamente. Estos valores, para el caso de la municipalidad de Lurín, aunque son mejores que en Ate, son indicadores de que se necesitan implementar estrategias de mejoramiento a nivel del desempeño laboral para mejorar la calidad de los servicios a la comunidad. A decir de Carazas y Martínez, así como otros estudiosos del tema, se plantea que, un programa de capacitación a los trabajadores, es fundamental, si se quiere mejorar los servicios de la municipalidad.

En términos generales se puede ver que, para el caso de Lurín en el desempeño laboral, la situación es preocupante. La única dimensión que llega a un 34.55% de los encuestados que consideran de nivel bueno, es la calidad del desempeño, bastante bajo si comparamos con el nivel medio que tiene 50.91%.

Continuando con la hipótesis general, se encuentra que, en la calidad de servicio, en la municipalidad de Lurín, al igual que en el desempeño laboral, se encontró que un 65.5% de los encuestados lo consideran de nivel medio, mientras que un significativo 20.0% lo consideran alto, y otro significativo 14.5% lo consideran de nivel bajo. A nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, se ubican también por el nivel medio, con valores de 69.10%, 68.19%, 67.27%, 50.91% y 57.27% respectivamente; como nivel alto los encuestados que consideran así son de 15.45%, 16.36%, 18.18%, 35.45% y 27.27% para las dimensiones indicadas respectivamente; mientras que los que califican como bajo, son el 15.45%, 15.45%, 14.55%, 13.64% y 15.45% respectivamente. Sobre este particular Cumpa y Pisconte (2014) encontraron que, en la DIGEMID, Lima, la calidad de servicios se percibió en un nivel regularmente satisfecho con tendencia hacia la insatisfacción, vale decir en un nivel medio con 44.1% de los encuestados, y el nivel bajo, o insatisfecho alcanza un 41.7%. De otro lado Arrue (2014) en Osiptel de Loreto, encontró que la calidad de servicio es percibida en un nivel medio por un 61.02% de los encuestados, mientras que un significativo 22.85% lo considera de nivel alto, de otro lado un 16.09% lo consideran de nivel bajo. A nivel internacional se tiene a Palacios (2014) que encontró en Quibdó, Colombia, la mayoría con un 47.6%, califican el servicio de hoteles encuestados con un nivel medio; mientras que un significativo 42.8% lo considera bueno; un pequeño 16.09% consideran de nivel bajo. Córdova (2014) en los servicios de Asistencia en Chocó, Colombia, encontró que un 58.1% consideran que es bueno, mientras que un 25.2% consideran regular o de nivel medio, otro 15.8% consideran de nivel bajo, la calidad del servicio prestado. Se tiene también a Ibarra y Casas (2015) que investigaron los servicios de Telcel, en Hermosillo, México, quién encontró que, un 41.3% lo consideran de nivel medio, mientras que un 30.1% de nivel alto y un 25.7% lo consideran bajo.

De la lectura de los antecedentes y comparando con lo que se obtuvo en la investigación realizada en la municipalidad de Lurín, muestra que en Colombia la asistencia de salud, tiene la mayor valoración en calidad de servicios, pasando del 50% de quienes lo perciben en el nivel bueno, en los otros lugares no se pasa del 40%. En el Perú, OSIPTEL Loreto alcanzó un 45.4% de personas que consideran la calidad del servicio prestado, de nivel alto, mientras que en la DIGEMID Lima, un 22.85%, califica como bueno el servicio recibido. Para el caso de la municipalidad de Lurín, se encontró que un 20% lo considera de alto nivel. Las evidencias que se encuentran a través de lo investigado, permiten afirmar que la percepción del servicio brindado es de nivel medio en su mayoría, el que llega para el caso de Lurín a 65.5%. Este nivel de servicio debe ser mejorado, y superar las expectativas esperadas. Se hace necesario mejorar el desempeño de los trabajadores. La prueba de hipótesis general, donde el estadístico de Chi-cuadrado presenta estadístico $X^2(1) = 14.073$; p Valor = 0,000576 ($p < 0.05$), permite afirmar que el desempeño laboral tiene una relación de asociación, estadísticamente significativa moderada en la calidad del servicio, entonces mejorar el desempeño laboral debe significar la mejora de la calidad del servicio.

Lo cierto es que, siendo el desempeño de nivel regular o medio, la calidad de servicio resultante es de nivel medio. La municipalidad de Lurín, si bien es cierto no presenta niveles muy bajos de desempeño laboral, ya que son niveles de valoración regular, significa que se ubica en el centro, entre lo bueno y lo malo, implica que el desempeño laboral siendo mediocre, dará como resultado productos y servicios igualmente mediocres. En estos tiempos de continuo desarrollo, habiendo técnicas muy avanzadas para mejorar la actividad humana, un municipio del Perú no puede conformarse con un desempeño mediocre de sus trabajadores. En el sector privado, los que prestan servicios mediocres, sino los mejoran, están destinados a desaparecer como organizaciones.

Eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios

En la primera hipótesis específica, se encontró que en la municipalidad de Ate esta dimensión alcanza un valor regular con un 55.65% de los encuestados, los estudios hechos en otros lugares también evidencian valores algo parecidos, tal

es así que mientras que en Lurín se encontró una valoración de nivel regular con un 60.0% que opinan en ese sentido; lo que se aprecia es que, en la mayoría de los casos, se presenta un nivel medio de eficacia en el desempeño laboral; para el caso de la municipalidad de Lurín, con el análisis de la relación de asociación de la eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, utilizando el estadístico de Chi-cuadrado se obtuvo $X^2 (1) = 9.007$ y p Valor = 0.005 ($p < 0.05$). Esto indica que existe una relación de asociación estadísticamente significativa de nivel bajo, de la eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios. Siendo esto así, es menester buscar la mejora de la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad para mejorar la calidad de los servicios.

Eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios

La segunda hipótesis específica, presenta para el caso de la municipalidad de Lurín, un nivel regular o medio con un 57.3% de los encuestados que lo consideran así, un 26.4% consideran que tiene un nivel bueno, mientras que un 16.4% consideran que su nivel es malo; para el caso de Ate, de igual forma un 63.71% de los encuestados consideran que la eficiencia es de nivel regular. Al realizar la prueba de la hipótesis de la eficiencia del desempeño laboral y la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín, se encuentra que el resultado estadístico $X^2 () = 15.172$ y p Valor = 0.000269 ($p < 0,05$); indica que existe relación de asociación estadísticamente significativa moderada de la eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios.

Economía del desempeño laboral en la calidad de servicios

Para la tercera hipótesis, se encuentra que la economía alcanza en el municipio de Lurín, un nivel regular o medio, de acuerdo a la percepción de los encuestados, que consideran en un 57.3% de encuestados, que el nivel de economía es de nivel regular. A su vez un 20.9% lo considera bueno, y un 21.8% lo considera de nivel malo. Las pruebas de hipótesis aplicadas presentan el estadístico $X^2 (1) = 3.972$ y p Valor = 0.074 ($p > 0,05$), lo que permite concluir que no existe una relación de asociación estadísticamente significativa de la economía del desempeño laboral en la calidad de servicios.

Calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios

Para la cuarta hipótesis específica, se encuentra que un 50.91% lo consideran de nivel regular, mientras que un 34.5% lo consideran como de nivel bueno, un 14.5% lo considera de nivel malo. Para esta dimensión las pruebas de hipótesis realizadas reportan un estadístico $X^2 (2) = 15.368$ y p Valor = 0,001 ($p < 0,05$); lo cual indica que existe una relación de asociación estadísticamente significativa moderada de la dimensión calidad del desempeño con la variable calidad de servicios.

V. Conclusiones

- Primera:** El desempeño laboral y calidad de servicio, a la luz de las evidencias encontradas, en la presente investigación, así como lo manifiestan otros investigadores, se asocia con la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín - 2016, cumpliéndose la hipótesis general planteada. La prueba de hipótesis a través de la distribución Chi-cuadrado, muestran un estadístico $X^2 (1) = 14.073$; p Valor = 0,000576 ($p < 0.05$), por lo tanto, existe una relación de asociación estadísticamente significativa moderada.
- Segunda:** La eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, brindado por la municipalidad de Lurín, sometido a las pruebas estadísticas, encontró en el estadístico de Chi cuadrado $X^2 (1) = 9.007$ y un p Valor = 0.005 ($p < 0.05$), valores que indican que existe asociación estadísticamente significativa, aunque baja, cercana a moderada, entre la eficacia del desempeño laboral y la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín - 2016.
- Tercera:** La eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios, muestra en la municipalidad de Lurín, a partir del Chi-cuadrado para conocer la relación existente, un estadístico $X^2 (1) = 15.172$ y p Valor = 0.000269 ($p > 0,05$), estos valores indican que existe una relación de asociación estadísticamente significativa moderada, entre la eficiencia del desempeño laboral y la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín - 2016.
- Cuarta:** La economía del desempeño laboral en la calidad de servicio, en esta dimensión se encuentra un estadístico $X^2 (1) = 3.972$ y p Valor = 0.074 ($p > 0,05$); lo cual indica que no existe asociación estadísticamente significativa de la economía del desempeño laboral y la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín - 2016.

Quinta: La calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios, sometido a las pruebas estadísticas a través de la prueba Chi-cuadrado para conocer la relación de asociación, dieron como resultados un estadístico $X^2(2) = 15.368$ y p Valor = 0,001 ($p < 0,05$); valores que indican que existe relación de asociación estadísticamente significativa moderada entre la calidad del desempeño laboral y la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín 2016.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Es fundamental que el municipio, a través de sus las gerencias, promuevan la capacitación constante y el mejoramiento continuo del desempeño de sus trabajadores, y eso tiene que ver mucho con el compromiso que asuman todos, desde las autoridades de mayor rango, con el alcalde al frente, los gerentes, y todos los trabajadores en general, ya que un buen desempeño dará resultados o productos mejores, y esos productos serán en beneficio de la imagen institucional del municipio, a su vez se verá reflejado en la satisfacción del usuario final, que en este caso es la población del distrito. Se hace necesario entonces que el municipio a través de un programa de capacitación previamente planificado, organicen sistemas de formación continua semestralmente, poniendo de relieve el tema que es central en estos tiempos, la gestión para resultados.
- Segunda:** Los gerentes y subgerentes, deberán tomar acciones de mejoramiento en el desempeño eficaz y a la vez fiable de sus trabajadores. Se debe profundizar en el diagnóstico de competencias laborales y así determinar las necesidades específicas de los trabajadores. Un programa de incentivos puede lograr también resultados favorables, lo cual deberá ser planteado en función a las posibilidades de la municipalidad.
- Tercera:** La eficiencia se refiere a la capacidad de economizar en los procesos de producción de los bienes y/o servicios, es fundamental que los gerentes realicen esfuerzos, para brindar seguimiento y apoyo a los trabajadores para mejorar los niveles de eficiencia. Esto se logrará a través de programas de capacitación, que deben ser sostenidos, en períodos debidamente pre establecidos. También se tiene que hacer esfuerzos para promover el cambio de actitud de los trabajadores en ese sentido, de tal manera que no se desperdicien recursos.

Cuarta: La economía tiene que ver con ahorro de todo tipo. Implica que los trabajadores estén comprometidos a lograr resultados a los menores costos posibles. Para este efecto, es necesario una mayor especialización, de tal forma que sus rendimientos serán mejores en tiempo y calidad. Los trabajadores deben demostrar ante los usuarios y clientes, una mejora sustancial en el municipio de Lurín. Los gerentes deben realizar capacitaciones referidas a las diversas temáticas que son fundamentales para un buen desempeño de los trabajadores, así como promover la mejora de la seguridad que deben inspirar los trabajadores con sus usuarios.

Quinta: La calidad del desempeño, como un todo que agrupa el desempeño laboral, involucra todas las competencias y capacidades que debe poner en práctica el trabajador; para lograr resultados en esta dimensión, el municipio a través de sus gerencias debe trabajar supervisando, apoyando y capacitando en todo aquello que los trabajadores puedan presentar vacíos. A su vez la atención personalizada comprometida y la identificación con las necesidades del usuario, son fundamentales. Se hace necesario, que las gerencias, inculquen y promuevan entre sus trabajadores, un cambio de actitud, ya que no sólo va en beneficio de la imagen institucional, sino que fundamentalmente el que gana más en términos de reconocimiento por parte de los usuarios, es el trabajador.

VII. Referencias

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Serie Manuales. Santiago de Chile: ILPES-CEPAL.
- Arrúe, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto, desde la percepción del usuario. Período junio a setiembre de 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Recuperada de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3744>.
- Barrera, L. y Artunduaga, W. (2010). *Evaluación de la calidad de servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga*. (Tesis de grado de Economista, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia). Recuperada de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf>
- Bonnefoy, J. & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público. Serie Manuales*. Santiago de Chile: ILPES-CEPAL.
- Carazas, L. y Martínez, B. (2014). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ate* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Castillo, E. (2005). *Escala multidimensional Servqual*. Recuperado de: https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. (5a ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). México: McGraw-Hill.
- Córdova, J. (2014). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó*. (Tesis de Maestría, cional de

Colombia, Bogotá, Colombia). Recuperado de:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/45791/1/11797374.2014.pdf>

Córdova M. (2003). *Estadística descriptiva e inferencial*. Aplicaciones. (5ª ed.). Lima: Publicaciones Moshera.

Cumpa, N. y Pisconte, V. (2014). *Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) período octubre 2014* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).

Guisbert, C. (2014). *La gestión por competencias y su relación en el desempeño laboral de la municipalidad provincial de Concepción*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro, Huancayo, Perú). Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/235239964/Tesis-Posgrado-Administracion-La-Gestion-Por-Competencias-y-Su-Relacion-en-El-Desempeno-Laboral-de-La-Municipalidad-Provincial-de-Concepcion>

Juárez, F., Villatoro, J. y López, E. (2002). *Apuntes de Estadística Inferencial*. México, DF: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hoffman, K. y Bateson, J. (2022). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. (4ª ed.). México: Cengage Learning, Inc.

Ibarra, L. y Casas, E. (2015). *Aplicación del modelo Serperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio*. *Revista Contaduría y Administración, de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 1(60). 229-260. Recuperado :
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>

Marcos, R. (2011). *La fusión de municipios: ¿una reforma inaplazable?* Hay Derecho s/n, s/p. Recuperado de <https://hayderecho.com/2011/05/12/la-fusion-de-municipios-una-reforma-inaplazable/>.

- Mariño, R., Rubio, L. & Rodríguez A., (2013). Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. una aplicación al sector bancario andorrano. Trabajo presentado en el XVII Congreso AECA, Ética y emprendimiento: valores para un nuevo desarrollo. Pamplona, España. Recuperado de <http://www.aeca1.org/xviicongresoaecca/cd/32c.pdf>
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*. (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador). Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf
- Municipalidad distrital de Lurín, (2017). Codisec, Plan local de seguridad ciudadana 2017. Lurín – Lima.
- Palacios, D. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia). Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/45670/1/11799027.2014.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 16(3), 493-505. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Perezanta, F. (2014). *Las 10 variables clave de la calidad en el servicio al cliente*. Opinión Querétaro, El Universal. Recuperado de: <http://www.eluniversalqueretaro.mx/content/las-10-variables-clave-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente>
- Quispe, V. (2014). *Orientaciones para elaborar un trabajo de investigación*. Lima.

- Rodríguez, C. (2007). *Las dificultades de las transiciones administrativas de los municipios de México*. Documento de Trabajo No. 23. México DF: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. CESOP.
- Salgado, J. & Cabal, Á. (2011). *Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 27(2), 75-91. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262592985_Evaluacion_del_Dese_mpeno_en_la_Administracion_Publica_del_Principado_de_Asturias_Analisi_s_de_las_Propiedades_Psicometricas
- Serra, P., Ponce, M, López, L., González, L. y García, X., (2014) *Organización de tablas de contingencia y ejecución de la prueba Chi-Cuadrado para establecer la asociación entre variables en el área de las Ciencias de la Salud*. Universitat de València SFPIE. Producción: SFPIE (www.uv.es/sfpie) - VLC Campus. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=dfq9ELtwPyk>
- Unión Postal Universal (2014). *Municipio*. Derecho administrativo local, Enciclopedia Jurídica, Recuperado de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/municipio/municipio.htm>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos SA.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico



Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín - 2016

Manuel Lucas Anaya Guillén

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

1. RESUMEN

Los efectos del desempeño laboral en la calidad de servicios, de la municipalidad de Lurín – 2016, es el tema de investigación. Se busca determinar la relación de asociación entre las variables descritas y sus dimensiones, el tema de la calidad de los servicios municipales, es trascendental, en tanto los municipios son el último eslabón que conecta al estado con la población. Se ha aplicado una encuesta utilizando dos cuestionarios, y los resultados dan cuenta de la existencia de una relación de asociación entre las variables. A su vez, se encontró que al igual que en otros lugares, los niveles del desempeño y la calidad de servicio de los organismos gubernamentales, es de nivel medio o regular. Otras investigaciones realizadas concluyen que es necesario, implementar programas de capacitación y mejora del desempeño laboral, así como de la calidad del servicio, la investigación en medio de algunas pequeñas dificultades, ratifica y recoge dichas recomendaciones, y considera que la municipalidad de Lurín al igual que los otros organismos, requieren mejorar su desempeño laboral y por ende la calidad del servicio prestado.

Palabras clave: desempeño laboral, calidad de servicio, gestión pública, gobierno local, municipalidades

2. ABSTRACT

The effects of work performance on the quality of services, of the municipality of Lurín - 2016, is the subject of research. The purpose of this study is to determine the relationship between the descriptive variables and their dimensions. The issue of the quality of municipal services is transcendental, while municipalities are the last link between the state and the population. A survey using the questionnaires and the results of the account of the existence of a relation of association between the variables has been applied. At the same time, it was found that, as in other places, the levels of performance and the quality of service of the governmental organisms, is of average level or regular. Other research concludes that it is necessary to implement training programs and improve work performance, as well as quality of service, research in the midst of small and small difficulties, ratify and

collect recommendations, and considers that the municipality of Lurín that the other organisms, require improving their work performance and therefore the quality of the service provided.

Keywords: Labor performance, quality of service, public administration, local government, municipalities

3. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral de los trabajadores, y sus implicancias en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín, es el tema central de la investigación realizada. Las municipalidades del Perú, como cualquier organización económica, enfrentan diversas dificultades, y una de ellas tiene que ver con la calidad de los servicios que brinda a la ciudadanía. Esta calidad es el resultado del desempeño de sus trabajadores, quiénes en función a las condicionantes que influyen en su rendimiento, darán lo necesario para justificar su intervención en el proceso. La revisión bibliográfica muestra que, en todas las organizaciones, la búsqueda de la mejora de la calidad de los productos y servicios, es la meta que se trazan, como parte de las estrategias para alcanzar los objetivos planeados. Para el caso de la investigación la municipalidad de Lurín, no está ajena a las dificultades que debe enfrentar para mejorar su gestión. Diversas investigaciones dan cuenta del interés de los profesionales que tocaron el tema de la gestión municipal, se tiene así a Carazas y Martínez (2014) quiénes tocaron el tema de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad de Ate; Guisbert (2014) desarrolló la gestión por competencias y su relación en el desempeño laboral de la municipalidad provincial de Concepción. En cada uno de ellos se pone énfasis en que existe la necesidad de mejorar el desempeño de los trabajadores, y se concluye que se debe prestar atención especial a la capacitación permanente para alcanzar el mejor desempeño que mejore la calidad de los servicios de las organizaciones.

Se pretende determinar la relación de asociación que existe entre el desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín, para este efecto se ha realizado una encuesta utilizando un cuestionario basado en SERVPERF, modificado y adaptado, éste se aplicó entre los trabajadores de la

municipalidad. Los resultados permiten contrastar que al igual que en otros lugares del Perú y de otros países, el desempeño laboral y la calidad de los servicios, están relacionados y se debe prestar atención especial en mejorar la calidad del desempeño de los trabajadores, con el objetivo de alcanzar los fines trazados en su plan de desarrollo municipal.

4. METODOLOGÍA

Utilizando el método hipotético - deductivo, se planteó realizar una investigación de tipo básica y de nivel correlacional asociado, el diseño es no experimental, ya que no se manipularon variables intencionalmente. A su vez es transeccional o transversal, porque los datos se recogieron en un solo momento, y la relación planteada es asociativa. Hernández, Fernández y Baptista (2015) indicaron que “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto” Algo que se debe tener presente también es, que la “causalidad implica correlación, pero no toda correlación significa causalidad” (p. 157-158). La población está conformada por los trabajadores de la municipalidad, entre funcionarios, profesionales y técnicos que cumplen funciones fundamentalmente administrativas y que, al momento de levantar la información inicial en el año 2016, se encontró que eran 155. La muestra se obtuvo aplicando la herramienta de Software Decision Analyst v. 2.0, recomendado por Hernández et. al. (2015), el mismo que arrojó 110 personas, que luego se asignó proporcionalmente en función a la población de cada gerencia.

Para fines de aplicar la encuesta se utilizó el cuestionario, que se adaptó a partir de Servperf de J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor, se utilizó una escala de medición de Likert de cinco valores; para el caso de la variable desempeño laboral, se planteó 20 ítems, evaluándose cinco dimensiones, mientras que para la variable calidad de servicio se utilizó 22 ítems, evaluándose también cinco dimensiones. Para validar el instrumento se realizó una prueba piloto con 30 encuestados, el mismo que aplicado la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach arrojó 0.88 y 0.87 en los cuestionarios aplicados, lo cual es un valor calificado como bueno. De la misma forma los cuestionarios pasaron por la prueba de validación a través de

juicio de tres expertos. Finalmente se recogieron los datos en las diferentes oficinas que tiene el municipio en las cinco zonas, entre el 17 y el 27 de julio del 2017. Los cuestionarios desarrollados fueron procesados en un primer momento en Excel y luego hecho las sumatorias iniciales, se trasladó a SPSS v. 24, donde se aplicaron las pruebas correspondientes de tablas de contingencia, se recodificaron algunas variables y dimensiones que necesitaban hacerlo, y se obtuvo el Chi cuadrado de Pearson correspondiente, para determinar la asociación entre las variables, así como de las dimensiones del desempeño laboral con la variable calidad de servicio.

5. RESULTADOS

A la luz de los datos procesados y utilizando el estadístico SPSS v. 24, se obtuvo la tabla siguiente.

Tabla de contingencia de desempeño laboral y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Malo	Recuento	6	11	1	18
		% del total	5,45%	10,00%	0,91%	16,36%
	Regular	Recuento	9	50	10	69
		% del total	8,18%	45,45%	9,09%	62,73%
	Bueno	Recuento	1	11	11	23
		% del total	0,91%	10,00%	10,00%	20,91%
Total		Recuento	16	72	22	110
		% del total	14,55%	65,45%	20,00%	100,00%

Se observa la tabla cruzada o de contingencia, de las variables desempeño laboral y calidad de servicios. En cuanto a la mayoría de los encuestados, el 62.73% de los trabajadores de la municipalidad de Lurín opinan que el desempeño laboral es regular, y a su vez un 65.45%, opinan que la calidad de servicio es de nivel medio. Asimismo, una significativa cantidad del 20.91% de los encuestados opina que el desempeño laboral es bueno y a su vez opinan que la calidad de servicio en un 20.00% es bueno. Por último, una minoría de encuestados el 16.36% opinan que el desempeño laboral es malo y a su vez un 14.55% opinan que la calidad de servicios es baja. Apreciaciones de los encuestados que muestran vestigios de relación entre las variables, sin embargo, para fines de una verificación estadística se hace necesario contrastarlo utilizando el estadístico del Chi Cuadrado de Pearson, que muestra el nivel de asociación que tienen las variables.

Prueba de hipótesis

Al tratarse de dos variables categóricas, no se hizo necesario efectuar la prueba de normalidad, y para fines de determinar su asociación, requiere que se haga la prueba de Chi cuadrado de Pearson. Se planteó un 95% de confianza, un margen de error de 5%, que es igual a 0.05 α de nivel de significancia.

H0 El desempeño laboral no se asocia significativamente en la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín – 2016.

H1 El desempeño laboral se asocia significativamente en la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Lurín – 2016.

Aplicado la prueba de Chi cuadrado, se necesitó recodificar las dimensiones juntándolas, para obtener tablas de 2 x 2, obteniendo una nueva prueba de Chi cuadrado de Pearson.

Pruebas de chi-cuadrado^c

Pruebas de chi-cuadrado^c

	Valor	df	Significació n asintótican (bilateral)	Significació exactan (bilateral)	Significació exactad (unilateral)	Probabilida en el punto
Chi-cuadrado Pearson	de14,073 ^a	1	,000	.000576	,001	
Razón verosimilitud	de12,204	1	,000	,001	,001	
N de casos válidos 110						

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

c. Para la tabulación cruzada 2x2, se proporcionan resultados exactos, en lugar de resultados Monte Carlo.

Como se aprecia el Chi cuadrado de Pearson muestra 1 casilla que presenta 25.0% de recuento menor a 5, considerando que el recuento mínimo esperado fue de 4.6, redondeado nos da 5, lo cual que ya le da validez a la nueva tabla de Chi-cuadrado. Este presenta un estadístico $X^2(1) = 14.073$; p Valor = 0,000576 ($p <$

0.05), por lo tanto, este valor indica que se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis del investigador. Se concluye entonces que; el desempeño laboral tiene relación de asociación estadísticamente significativa moderada en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad de Lurín - 2016.

Las pruebas de Chi cuadrado aplicados a las dimensiones del desempeño laboral con la calidad de servicios, dieron igualmente los siguientes valores:

Eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, $X^2(1) = 9.007$ y p Valor = 0.005 ($p < 0.05$); Eficiencia del desempeño laboral y calidad de servicios, $X^2(1) = 15.172$ y p Valor = 0.000269 ($p < 0.05$); Economía del desempeño laboral en la calidad de servicio, $X^2(1) = 3.972$ y p Valor = 0.074 ($p > 0.05$); Calidad de desempeño laboral en la calidad del servicio, $X^2(2) = 15.368$ y p Valor = 0.001 ($p < 0.05$); todas a excepción de la dimensión economía del desempeño laboral, permiten indicar que existen relación de asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones del desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín – 2016.

7. DISCUSIÓN

Los resultados de la estadística inferencial, indican la existencia de una relación de asociación, entre las variables desempeño laboral y calidad de servicios, de la Municipalidad de Lurín. Esta relación se repite, al aplicarse a cada una de las dimensiones del desempeño laboral relacionándolo con la calidad de servicios, a excepción de la variable economía. Los estudios en otras ciudades del Perú, así como de otros países de América del sur, dan cuenta de que los niveles de valoración en el desempeño laboral y la calidad de servicios, son semejantes coincidiendo en ubicarlos en un nivel medio o regular. Este hecho implica que, siendo el desempeño regular, la calidad también es de nivel medio, y no se obtienen productos de buena calidad. Carazas y Martínez (2014), encontraron en la municipalidad de Ate, un desempeño laboral donde un 63.71% califican de nivel medio, situación parecida a Lurín donde 62.73% califican igualmente de nivel regular. En lo referido a la calidad de servicios Cumpa y Pisconte (2014)

encontraron en la DIGEMID Lima, que un 44.1% consideran un nivel regularmente satisfecho con el servicio; Arrue (2014) para Osiptel Loreto, de igual forma un 61.02% consideran el servicio de nivel medio, y para el caso de estudio de la municipalidad de Lurín se encontró que un 65.5% de los encuestados consideran de nivel medio la calidad del servicio brindado.

8. CONCLUSIONES

Las pruebas estadísticas aplicadas, para determinar la existencia de una relación de asociación del desempeño laboral y la calidad de servicio, en la municipalidad de Lurín, dieron un p Valor = 0.00576 ($p < 0.05$), lo que indica que existe una relación de asociación entre dichas variables. De la misma forma las dimensiones eficacia, eficiencia, y calidad del desempeño laboral, se asocian con la variable calidad de servicio. Sin embargo, se encuentra que la dimensión economía del desempeño laboral no tiene relación de asociación en la calidad de servicios de Ika municipalidad de Lurín – 2016. Se hace necesario profundizar los estudios para obtener resultados más completos y amplios, de toda la municipalidad y tomar decisiones relativas a la mejora del desempeño laboral y con ello la calidad de **servicio brindado por la municipalidad.**

9. REFERENCIAS

- Armijo, M. (2011) Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Serie Manuales. Santiago de Chile: ILPES-CEPAL.
- Carazas, L. y Martínez, B. (2014). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ate (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Cumpa, Nora y Pisconte, Verónica (2014). Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) período octubre 2014 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Guisbert, C. (2014). La gestión por competencias y su relación en el desempeño laboral de la municipalidad provincial de Concepción. (Tesis de maestría,

Universidad Nacional del Centro, Huancayo, Perú). Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/235239964/Tesis-Posgrado-Administracion-La-Gestion-Por-Competencias-y-Su-Relacion-en-El-Desempeno-Laboral-de-La-Municipalidad-Provincial-de-Concepcion>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín. 2016

Autor: Manuel Lucas Anaya Guillén

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Problema principal: ¿Qué relación existe entre desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Lurín - 2016?	Objetivo general: Determinar la relación del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Lurín - 2016.	Hipótesis general: Existe relación asociativa significativa entre el desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad del distrito de Lurín – año 2016.	Variable 1: Desempeño laboral			Malo (20-46) Regular (47-73) Bueno (74-100) Amplitud: 27
			Eficacia	Cumple tareas de acuerdo al plan de trabajo Alcanza metas en tiempo programado	1,2,3,4,5	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25) Amplitud: 7
			Eficiencia	Utiliza materiales sin desperdiciarlos Mejora rendimiento con trabajo en equipo	6,7,8,9,10	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25) Amplitud: 7
Problemas secundarios: ¿Qué relación asociativa existe entre eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016?	Objetivos específicos: Determinar la relación de asociación entre eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Lurín – 2016.	Hipótesis específicas: Existe relación asociativa significativa de la eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Lurín - 2016.	Economía	Ahorra tiempo en los procesos productivos Economiza los procesos productivos	11,12,13,14,15	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25) Amplitud: 7
			Calidad del desempeño	Soluciona rápidamente necesidades de los usuarios Previene situaciones futuras a partir de sucesos cotidianos	16,17,18,19,20	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25) Amplitud: 7
¿Qué relación existe entre eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016?	Determinar la relación de asociación del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016.	Existe relación de asociación significativa de la eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016.				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿Qué relación asociativa existe entre economía del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016?	Determinar la relación asociativa que existe entre la economía del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016.	Existe relación de asociación significativa entre economía del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016.	Variable 2: Calidad de servicio			Bajo (22-50) Medio (51-79) Alto (80-110) Amplitud: 29
			Fiabilidad	Servicio a usuarios se presta con rapidez y en forma completa Promesa de servicio, se cumple tal cual se ofrece Muestra interés para ayudar en la solución de problemas de los usuarios	1, 2, 3, 4	Bajo (4-8) Medio 9-14) Alto (15-20) Amplitud: 5
¿Qué relación asociativa existe entre calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016?	Determinar la relación asociativa que existe entre la calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín 2016.	Existe relación asociativa significativa entre la calidad del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016.	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para cumplir servicio, es satisfactorio Muestra disponibilidad para atender al usuario Si necesitan resolver dudas, atiende en un tiempo aceptable	5,6,7,8	Bajo (4-8) Medio 9-14) Alto (15-20) Amplitud: 5

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Seguridad	Comportamiento de trabajador inspira confianza y seguridad El trato a los usuarios es igualitario con todos	9,10,11,12	Bajo (4-8) Medio 9-14) Alto (15-20) Amplitud: 5
			Empatía	Se brinda atención individualizada Demuestra amabilidad y buen trato a los usuarios Demuestra preocupación por los intereses de los usuarios Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	13,14,15,16,17	Bajo (5-11) Medio 12-18) Alto (19-25) Amplitud: 7
			Elementos tangibles	Posee equipos modernos para prestar mejor los servicios Materiales informativos son atractivos y son inteligibles con facilidad Instalaciones físicas son de ambiente grato y acogedor Personal se viste o lleva uniformes de buena presencia	18,19, 20, 21, 22	Bajo (5-11) Medio 12-18) Alto (19-25) Amplitud: 7

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: CORRELACIONAL CAUSAL A decir de (Valderrama, 2015, p. 45), se tiene que “al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la relación.”.</p> <p>DISEÑO: NO EXPERIMENTAL El diseño planteado es No Experimental, porque no se manipularán variables. (Quispe, 2014, p. 107) indicó que “se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”</p> <p>MÉTODO: Es hipotético-deductivo, se buscará comprobar la verdad o falsedad de las hipótesis planteados en el trabajo de investigación. “La esencia del método hipotético-deductivo consiste en saber cómo la verdad o falsedad del enunciado básico dice acerca de la verdad o la falsedad de la hipótesis que ponemos a prueba.” (Quispe, 2014, pp.120-125).</p>	<p>POBLACIÓN: La población del trabajo de investigación está conformada por 170 trabajadores de la Municipalidad de Lurín, compuesta por: Funcionarios de confianza, profesionales, técnicos, empleados y obreros. No se consideran a los asesores esporádicos, aunque sí a los que realizan labores de asesoría permanente; sumando en total una población de 170 trabajadores.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Se realizará un muestreo de tipo probabilístico simple.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: El tamaño de la muestra es de 110 trabajadores de la municipalidad de Lurín.</p>	<p>Variable 1: Desempeño laboral Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Manuel Lucas Anaya Guillén Año: 2016 Monitoreo: Dr. José Víctor Quispe Atúnkar Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Lurín Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: J. Cronin y Taylor Adaptador: Manuel Lucas Anaya Guillén Año: 2016 Monitoreo: Dr. José Víctor Quispe Atúnkar Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Lurín Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: La estadística descriptiva permite realizar el análisis descriptivo de la muestra, este análisis permitirá controlar la presencia de posibles errores en la fase de introducción de los datos.</p> <p>INFERENCIAL: La estadística inferencial hace referencia a un conjunto de métodos que permiten hacer predicciones acerca de características de un fenómeno sobre la base de información parcial acerca del mismo. Comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una pequeña parte de la misma, comprende aspectos como la toma de muestras y el muestreo que se refiere a la forma adecuada de considerar una muestra, lo que permita obtener conclusiones estadísticamente significativas.</p>

Anexo 3. Instrumentos

Encuesta de Desempeño Laboral

La presente encuesta es parte de los procesos de una investigación que tiene por finalidad obtener información. Esperamos contar con su apoyo, respondiendo las preguntas, de acuerdo a la escala valorativa, con sinceridad, ya que esto nos permitirá obtener valiosas conclusiones.

ESCALA VALORATIVA

Código	N	CN	AV	CS	S
Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión 1: EFICACIA		1	2	3	4	5
1	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental se cumplen las tareas y actividades según el tiempo, recursos y espacios establecidos.					
2	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) se proyectan adecuadamente todas sus tareas y los cumplen a cabalidad					
3	En la GSC y GA se atiende y resuelve, en forma apropiada y oportuna, las situaciones problemáticas de su área					
4	Los trabajadores de la GSC y GA son proactivos y buscan continuamente nuevas formas de solución y atención de las actividades de su trabajo					
5	En la GSC y GA, trabajan en equipo, facilitando la realización de actividades coordinadas con el resto de trabajadores					
Dimensión 2: EFICIENCIA		1	2	3	4	5
6	Los trabajadores de la GSC y GA cumplen con precisión las tareas y actividades encomendadas					
7	Los productos que se elaboran en la GSC y GA, son hechos con materiales e insumos adecuados elevando su calidad.					
8	Los trabajadores, utilizan los materiales y equipos con destreza para realizar sus actividades					
9	En la GSC y GA, trabajan en equipo, de forma ordenada y planificada, aumentando la productividad de su área					
10	En la GSC y GA existe buena coordinación entre los trabajadores, de tal manera que no se duplican actividades o funciones					
Dimensión 3: ECONOMÍA		1	2	3	4	5
11	Ahorran en el uso de materiales para realizar las actividades					
12	Utilizan el tiempo de forma eficiente propiciando ahorro de energía					
13	Existe iniciativa para plantear nuevas estrategias de trabajo que economicen los procesos.					
14	No desperdician materiales en el cumplimiento de su trabajo					
15	Utilizan sus equipos adecuadamente evitando reparaciones costosas					
Dimensión 4: CALIDAD		1	2	3	4	5
16	La GSC y GA está preparado para atender las necesidades de los usuarios					
17	Brindan tranquilidad y seguridad en el trato a los usuarios					
18	Atienden con amabilidad y buen trato al usuario					
19	Hay interés en el trabajador para dar solución a los usuarios					
20	Mantienen acciones de mejoramiento de calidad del servicio a los usuarios					

Encuesta de Calidad de Servicio

La presente encuesta es parte de los procesos de una investigación que tiene por finalidad obtener información. Esperamos contar con su apoyo, respondiendo las preguntas, de acuerdo a la escala valorativa, con sinceridad, ya que esto nos permitirá obtener valiosas conclusiones.

ESCALA VALORATIVA

Código	N	CN	AV	CS	S
Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión 1: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	Los servicios que presta la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) al usuario se realizan muy bien a la primera intervención					
2	Los usuarios están satisfechos por el conocimiento y dominio del trabajo, que demuestran los servidores de la GSC y GA.					
3	El servicio se ejecuta o se entrega tal como está programado					
4	Se proporciona ayuda rápida a los usuarios, en la solución de sus problemas					
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
5	Los servicios se entregan en tiempo programado y ofrecido					
6	La espera del cliente/usuario es mínima y no se producen retrasos					
7	Se atiende los requerimientos rápidamente y se da solución a interrogantes del usuario					
8	Se apoya al usuario en resolver todas sus dudas					
Dimensión 3: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9	El dominio de los temas, por parte de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en los usuarios					
10	El comportamiento y atención esmerada de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en el usuario					
11	Los trabajadores de la GSC y GA, atienden a los usuarios con respeto, disciplina y según el orden de llegada					
12	El trato de los trabajadores de la GSC y GA, a los usuarios es igualitario sin discriminación alguna					
Dimensión 4: EMPATIA		1	2	3	4	5
13	En la GSC y GA se atiende a los usuarios con dedicación y en forma personalizada					
14	La atención de los Trabajadores de la GSC y GA se da con amabilidad y apoyando en las dificultades que encuentran los usuarios en sus trámites y gestiones					
15	Los Trabajadores de la GSC y GA se preocupan por los intereses de los usuarios					
16	Los trabajadores de la GSC y GA practican la tolerancia en la atención a los usuarios.					
17	Se cumplen horarios adecuados según los intereses de los usuarios					
Dimensión: 5 ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
18	La oficina de la GSC y GA, está equipada con equipos actualizados y en perfecto estado de funcionamiento					
19	Los equipos con que cuenta la GSC y GA, mejoran el rendimiento laboral y de servicio a los usuarios.					
20	Los materiales de información que se brindan son amenos y de fácil comprensión para los usuarios					
21	El local de atención presenta ambiente acogedor y cómodo					
22	La vestimenta del trabajador es adecuada a las circunstancias del trabajo					

Anexo 4. Certificados de validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items:	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: EFICACIA								
1	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental se cumplen las tareas y actividades según el tiempo, recursos y espacio establecidos.	✓		✓		✓		
2	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) se proyectan adecuadamente todas sus tareas y los cumplen a cabalidad	✓		✓		✓		
3	En la GSC y GA se atiende y resuelve, en forma apropiada y oportuna, las situaciones problemáticas de su área	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores de la GSC y GA son proactivos y buscan continuamente nuevas formas de solución y atención de las actividades de su trabajo	✓		✓		✓		
5	En la GSC y GA, trabajan en equipo, facilitando la realización de actividades coordinadas con el resto de trabajadores	✓		✓		✓		
Dimensión 2: EFICIENCIA								
6	Los trabajadores de la GSC y GA cumplen con precisión las tareas y actividades encomendadas	✓		✓		✓		
7	Los productos que se elaboran en la GSC y GA, son hechos con materiales e insumos adecuados elevando su calidad.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores, utilizan los materiales y equipos con destreza para realizar sus actividades	✓		✓		✓		
9	En la GSC y GA, trabajan en equipo, de forma ordenada y planificada, aumentando la productividad de su área	✓		✓		✓		
10	En la GSC y GA existe buena coordinación entre los trabajadores, de tal manera que no se duplican actividades o funciones	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 3: ECONOMIA								
11	Ahorran en el uso de materiales para realizar las actividades	✓		✓		✓		
12	Utilizan el tiempo de forma eficiente propiciando ahorro de energía	✓		✓		✓		
13	Existe iniciativa para plantear nuevas estrategias de trabajo que economizan los procesos.	✓		✓		✓		
14	No desperdician materiales en el cumplimiento de su trabajo	✓		✓		✓		
15	Utilizan sus equipos adecuadamente evitando reparaciones costosas	✓		✓		✓		
Dimensión 4: CALIDAD EN EL DESEMPEÑO								
16	La GSC y GA está preparado para atender las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
17	Brindan tranquilidad y seguridad en el trato a los usuarios	✓		✓		✓		
18	Atienden con amabilidad y buen trato al usuario	✓		✓		✓		
19	Hay interés en el trabajador para dar solución a los usuarios	✓		✓		✓		
20	Mantienen acciones de mejoramiento de calidad del servicio a los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Adolfo Morales Santiago DNI: 75819959

Especialidad del validador: Docencia e Investigación Universidad

02 de 06 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: FIABILIDAD								
1	Los servicios que presta la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) al usuario se realizan muy bien a la primera intervención	✓		✓		✓		
2	Los usuarios están satisfechos por el conocimiento y dominio del trabajo, que demuestran los servidores de la GSC y GA.	✓		✓		✓		
3	El servicio se ejecuta o se entrega tal como está programado	✓		✓		✓		
4	Se proporciona ayuda rápida a los usuarios, en la solución de sus problemas	✓		✓		✓		
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	Los servicios se entregan en tiempo programado y ofrecido	✓		✓		✓		
6	La espera del cliente/usuario es mínima y no se producen retrasos	✓		✓		✓		
7	Se atiende los requerimientos rápidamente y se da solución a interrogantes del usuario	✓		✓		✓		
8	Se apoya al usuario en resolver todas sus dudas	✓		✓		✓		
Dimensión 3: SEGURIDAD								
9	El dominio de los temas por parte de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en los usuarios	✓		✓		✓		
10	El comportamiento y atención esmerada de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en el usuario	✓		✓		✓		
11	Los trabajadores de la GSC y GA, atienden a los usuarios con respeto, disciplina y según el orden de llegada	✓		✓		✓		
12	El trato de los trabajadores de la GSC y GA, a los usuarios es igualitario sin discriminación alguna	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 4: EMPATIA								
13	En la GSC y GA se atiende a los usuarios con dedicación y en forma personalizada	✓		✓		✓		
14	La atención de los Trabajadores de la GSC y GA se da con amabilidad y apoyando en las dificultades que encuentran los usuarios en sus trámites y gestiones	✓		✓		✓		
15	Los Trabajadores de la GSC y GA se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores de la GSC y GA practican la tolerancia en la atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
17	Se cumplen horarios adecuados según los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		
Dimensión: 5 ELEMENTOS TANGIBLES								
18	La oficina de la GSC y GA, está equipada con equipos actualizados y en perfecto estado de funcionamiento	✓		✓		✓		
19	Los equipos con que cuenta la GSC y GA, mejoran el rendimiento laboral y de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Los materiales de información que se brindan son amenos y de fácil comprensión para los usuarios	✓		✓		✓		
21	El local de atención presenta ambiente acogedor y cómodo	✓		✓		✓		
22	La vestimenta del trabajador es adecuada a las circunstancias del trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Adolfo Morales Sotomayor DNI: 75514154

Especialidad del validador: Psicología e Investigación Universitaria

02 de 06 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: EFICACIA								
1	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental se cumplen las tareas y actividades según el tiempo, recursos y espacio establecidos.	✓		✓		✓		
2	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) se proyectan adecuadamente todas sus tareas y los cumplen a cabalidad	✓		✓		✓		
3	En la GSC y GA se atiende y resuelve, en forma apropiada y oportuna, las situaciones problemáticas de su área	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores de la GSC y GA son proactivos y buscan continuamente nuevas formas de solución y atención de las actividades de su trabajo	✓		✓		✓		
5	En la GSC y GA, trabajan en equipo, facilitando la realización de actividades coordinadas con el resto de trabajadores	✓		✓		✓		
Dimensión 2: EFICIENCIA								
6	Los trabajadores de la GSC y GA cumplen con precisión las tareas y actividades encomendadas	✓		✓		✓		
7	Los productos que se elaboran en la GSC y GA, son hechos con materiales e insumos adecuados elevando su calidad.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores, utilizan los materiales y equipos con destreza para realizar sus actividades	✓		✓		✓		
9	En la GSC y GA, trabajan en equipo, de forma ordenada y planificada, aumentando la productividad de su área	✓		✓		✓		
10	En la GSC y GA existe buena coordinación entre los trabajadores, de tal manera que no se duplican actividades o funciones	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
Dimensión 3: ECONOMÍA							
11	Ahorran en el uso de materiales para realizar las actividades	✓		✓		✓	
12	Utilizan el tiempo de forma eficiente propiciando ahorro de energía	✓		✓		✓	
13	Existe iniciativa para plantear nuevas estrategias de trabajo que economicen los procesos.	✓		✓		✓	
14	No desperdician materiales en el cumplimiento de su trabajo	✓		✓		✓	
15	Utilizan sus equipos adecuadamente evitando reparaciones costosas	✓		✓		✓	
Dimensión 4: CALIDAD EN EL DESEMPEÑO							
16	La GSC y GA está preparado para atender las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓	
17	Brindan tranquilidad y seguridad en el trato a los usuarios	✓		✓		✓	
18	Atienden con amabilidad y buen trato al usuario	✓		✓		✓	
19	Hay interés en el trabajador para dar solución a los usuarios	✓		✓		✓	
20	Mantienen acciones de mejoramiento de calidad del servicio a los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. RIVERA RUPAY ROSA ISABEL DNI: 08511155

Especialidad del validador: TEMÁTICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 06 del 2017



Firma del Experto Informante.

DR. ROSA ISABEL RIVERA RUPAY
Docente Universitaria

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: FIABILIDAD								
1	Los servicios que presta la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) al usuario se realizan muy bien a la primera intervención	✓		✓		✓		
2	Los usuarios están satisfechos por el conocimiento y dominio del trabajo, que demuestran los servidores de la GSC y GA.	✓		✓		✓		
3	El servicio se ejecuta o se entrega tal como está programado	✓		✓		✓		
4	Se proporciona ayuda rápida a los usuarios, en la solución de sus problemas	✓		✓		✓		
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	Los servicios se entregan en tiempo programado y ofrecido	✓		✓		✓		
6	La espera del cliente/usuario es mínima y no se producen retrasos	✓		✓		✓		
7	Se atiende los requerimientos rápidamente y se da solución a interrogantes del usuario	✓		✓		✓		
8	Se apoya al usuario en resolver todas sus dudas	✓		✓		✓		
Dimensión 3: SEGURIDAD								
9	El dominio de los temas por parte de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en los usuarios	✓		✓		✓		
10	El comportamiento y atención esmerada de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en el usuario	✓		✓		✓		
11	Los trabajadores de la GSC y GA, atienden a los usuarios con respeto, disciplina y según el orden de llegada	✓		✓		✓		
12	El trato de los trabajadores de la GSC y GA, a los usuarios es igualitario sin discriminación alguna	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 4: EMPATIA								
13	En la GSC y GA se atiende a los usuarios con dedicación y en forma personalizada	✓		✓		✓		
14	La atención de los Trabajadores de la GSC y GA se da con amabilidad y apoyando en las dificultades que encuentran los usuarios en sus trámites y gestiones	✓		✓		✓		
15	Los Trabajadores de la GSC y GA se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores de la GSC y GA practican la tolerancia en la atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
17	Se cumplen horarios adecuados según los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		
Dimensión: 5 ELEMENTOS TANGIBLES								
18	La oficina de la GSC y GA, está equipada con equipos actualizados y en perfecto estado de funcionamiento	✓		✓		✓		
19	Los equipos con que cuenta la GSC y GA, mejoran el rendimiento laboral y de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Los materiales de información que se brindan son amenos y de fácil comprensión para los usuarios	✓		✓		✓		
21	El local de atención presenta ambiente acogedor y cómodo	✓		✓		✓		
22	La vestimenta del trabajador es adecuada a las circunstancias del trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr/a. RIVERA RUPAY ROSA ISABEL DNI: 08511155

Especialidad del validador: TEMÁTICO

02 de 06 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dra. ROSA ISABEL RIVERA RUPAY
Docente Universitaria

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: EFICACIA								
1	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental se cumplen las tareas y actividades según el tiempo, recursos y espacio establecidos.	✓		✓		✓		
2	En la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) se proyectan adecuadamente todas sus tareas y los cumplen a cabalidad	✓		✓		✓		
3	En la GSC y GA se atiende y resuelve, en forma apropiada y oportuna, las situaciones problemáticas de su área	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores de la GSC y GA son proactivos y buscan continuamente nuevas formas de solución y atención de las actividades de su trabajo	✓		✓		✓		
5	En la GSC y GA, trabajan en equipo, facilitando la realización de actividades coordinadas con el resto de trabajadores	✓		✓		✓		
Dimensión 2: EFICIENCIA								
6	Los trabajadores de la GSC y GA cumplen con precisión las tareas y actividades encomendadas	✓		✓		✓		
7	Los productos que se elaboran en la GSC y GA, son hechos con materiales e insumos adecuados elevando su calidad.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores, utilizan los materiales y equipos con destreza para realizar sus actividades	✓		✓		✓		
9	En la GSC y GA, trabajan en equipo, de forma ordenada y planificada, aumentando la productividad de su área	✓		✓		✓		
10	En la GSC y GA existe buena coordinación entre los trabajadores, de tal manera que no se duplican actividades o funciones	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 3: ECONOMÍA								
11	Ahorran en el uso de materiales para realizar las actividades	✓		✓		✓		
12	Utilizan el tiempo de forma eficiente propiciando ahorro de energía	✓		✓		✓		
13	Existe iniciativa para plantear nuevas estrategias de trabajo que economícen los procesos.	✓		✓		✓		
14	No desperdician materiales en el cumplimiento de su trabajo	✓		✓		✓		
15	Utilizan sus equipos adecuadamente evitando reparaciones costosas	✓		✓		✓		
Dimensión 4: CALIDAD EN EL DESEMPEÑO								
16	La GSC y GA está preparado para atender las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
17	Brindan tranquilidad y seguridad en el trato a los usuarios	✓		✓		✓		
18	Atienden con amabilidad y buen trato al usuario	✓		✓		✓		
19	Hay interés en el trabajador para dar solución a los usuarios	✓		✓		✓		
20	Mantienen acciones de mejoramiento de calidad del servicio a los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Quisque Atencar José Víctor DNI: 08560838

Especialidad del validador: Metodólogo

02 de 06 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Dr. José Quisque Atencar
Docente Universitario



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: FIABILIDAD								
1	Los servicios que presta la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Gestión Ambiental (GSC y GA) al usuario se realizan muy bien a la primera intervención	✓		✓		✓		
2	Los usuarios están satisfechos por el conocimiento y dominio del trabajo, que demuestran los servidores de la GSC y GA.	✓		✓		✓		
3	El servicio se ejecuta o se entrega tal como está programado	✓		✓		✓		
4	Se proporciona ayuda rápida a los usuarios, en la solución de sus problemas	✓		✓		✓		
Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	Los servicios se entregan en tiempo programado y ofrecido	✓		✓		✓		
6	La espera del cliente/usuario es mínima y no se producen retrasos	✓		✓		✓		
7	Se atienden los requerimientos rápidamente y se da solución a interrogantes del usuario	✓		✓		✓		
8	Se apoya al usuario en resolver todas sus dudas	✓		✓		✓		
Dimensión 3: SEGURIDAD								
9	El dominio de los temas por parte de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en los usuarios	✓		✓		✓		
10	El comportamiento y atención esmerada de los trabajadores de la GSC y GA, genera confianza en el usuario	✓		✓		✓		
11	Los trabajadores de la GSC y GA, atienden a los usuarios con respeto, disciplina y según el orden de llegada	✓		✓		✓		
12	El trato de los trabajadores de la GSC y GA, a los usuarios es igualitario sin discriminación alguna	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 4: EMPATIA								
13	En la GSC y GA se atiende a los usuarios con dedicación y en forma personalizada	✓		✓		✓		
14	La atención de los Trabajadores de la GSC y GA se da con amabilidad y apoyando en las dificultades que encuentran los usuarios en sus trámites y gestiones	✓		✓		✓		
15	Los Trabajadores de la GSC y GA se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores de la GSC y GA practican la tolerancia en la atención a los usuarios.	✓		✓		✓		
17	Se cumplen horarios adecuados según los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		
Dimensión: 5 ELEMENTOS TANGIBLES								
18	La oficina de la GSC y GA, está equipada con equipos actualizados y en perfecto estado de funcionamiento	✓		✓		✓		
19	Los equipos con que cuenta la GSC y GA, mejoran el rendimiento laboral y de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Los materiales de información que se brindan son amenos y de fácil comprensión para los usuarios	✓		✓		✓		
21	El local de atención presenta ambiente acogedor y cómodo	✓		✓		✓		
22	La vestimenta del trabajador es adecuada a las circunstancias del trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Quispe Altunzar José Victor DNI: 08560838

Especialidad del validador: Metodólogo

02 de 06 del 2017

Firma del Experto Informante.
Dr. José Quispe Altunzar
Docente Universitario

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5. Base de datos confiabilidad

Desempeño laboral

It./Ps	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4
11	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3
12	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
14	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
15	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
18	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
19	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
20	2	3	3	2	5	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4
22	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3
23	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
24	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3
25	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
27	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
28	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
30	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3

Variable: Calidad de Servicios

It./Ps	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5
2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	3	2	4	4	3	3	4	5	2	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3
7	2	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
9	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3
12	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
15	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
16	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
18	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
19	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
20	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3
21	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
22	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4
23	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
24	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
26	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3
28	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4

Anexo 6. Matriz de datos de la variable desempeño laboral

Dim..	Eficacia					Eficiencia					Economía					Calidad de desempeño				
NP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3
4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
9	2	3	3	2	3	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4
11	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5
12	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
14	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
15	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1	3
16	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4
18	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1
19	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
20	2	3	3	2	5	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4
22	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3
23	2	1	3	2	1	2	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3
24	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3
25	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
27	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
28	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	1	3	1	1	3	4	1	3	1	3	1	1	1	4	1	1	3
30	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1
31	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
33	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
34	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5
35	1	2	2	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3
36	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4

Dim..	Eficacia					Eficiencia					Economía					Calidad de desempeño				
NP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
37	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5
38	3	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2
39	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	3	1	3	1	3	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3
43	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
45	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
46	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3
48	4	4	3	4	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
49	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5
50	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3
51	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	2	3	2	1	4	1	1	4
52	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4
53	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
54	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
55	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3
57	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	1	1	3	3	4	1	1	1
59	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2
61	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4
62	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5
63	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5
64	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	2	3	2	3
65	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	1	2	2	3	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
68	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	3	4	1	1	3	3
69	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4
70	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3
71	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
72	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3
73	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2
74	2	2	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	2	5	3	3	2	4	4	4

Dim..	Eficacia					Eficiencia					Economía					Calidad de desempeño				
-------	----------	--	--	--	--	------------	--	--	--	--	----------	--	--	--	--	----------------------	--	--	--	--

NP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
75	2	3	2	3	1	1	3	3	1	2	1	2	4	3	1	1	1	3	1	3
76	3	5	3	5	3	2	5	5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	5	5
77	4	4	2	3	5	1	4	3	4	5	2	3	5	1	4	3	5	4	3	3
78	3	1	3	1	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	1
79	2	1	1	2	4	4	4	2	3	2	1	3	4	2	3	4	4	5	2	2
80	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	2	1	1	3	3	1	3	3
81	3	3	4	2	3	5	3	4	2	1	4	2	3	2	2	5	2	4	1	4
82	4	2	3	3	1	3	1	2	4	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3
83	4	4	5	1	2	4	2	3	3	4	1	1	2	1	1	2	1	3	4	5
84	3	3	3	2	4	3	4	4	5	3	2	2	4	2	2	3	2	5	3	3
85	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4
86	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3
87	3	1	3	1	3	3	2	1	3	4	5	2	2	5	1	3	1	2	4	1
88	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	4	3	1	3	2	1	2	3	2	2
89	3	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	1	2	4	4	3	3	1	3	3
90	1	1	4	2	4	3	4	3	4	1	3	2	4	2	3	2	2	2	1	1
91	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	3	5
92	3	4	1	2	5	3	5	3	1	2	3	3	5	1	3	1	4	2	2	4
93	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	1	5	3	2	4	2	2	3	3	3
94	4	5	3	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	3	1	3	1
95	3	3	5	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	5
96	5	4	3	3	5	3	4	1	5	3	2	2	3	2	1	5	3	2	3	3
97	3	3	2	5	3	2	2	2	3	4	3	3	2	1	2	4	4	4	5	2
98	4	5	4	3	4	1	3	3	4	2	1	1	4	3	4	3	2	3	3	4
99	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	5	4	3
100	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5
101	3	4	2	5	4	1	3	3	1	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	3
102	4	2	3	3	3	3	5	3	2	4	5	3	4	5	3	5	1	2	1	4
103	2	3	4	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3
104	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	1	2	4
105	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2
106	1	3	1	2	2	1	2	4	3	2	3	4	2	3	1	3	4	3	4	2
107	4	5	3	4	3	2	3	2	2	3	1	4	3	1	3	1	3	1	3	3
108	3	3	1	3	1	4	4	3	3	3	2	3	1	3	3	2	4	2	3	3
109	4	2	3	1	3	3	2	4	1	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4
110	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4

Anexo 7. Matriz de Datos de la variable calidad de servicio

Dime.	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos tangibles					
NP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	
2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	3	5	4	4	3	3	4	5	2	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3
7	2	3	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
9	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3
12	1	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
15	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	2	3	2
16	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
18	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
19	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
20	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3
21	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
22	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4
23	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	1	2	1	1	3	2	3	1	3	1
24	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
26	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3
28	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
31	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
32	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	3	4	3	2	2	4	4	4	2	2	5	4	5	4	5	3	3	3	3	2
34	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
35	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3

Dime.	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos tangibles					
NP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
71	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
72	1	2	3	3	2	1	2	1	1	4	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	4	2
73	3	1	2	2	1	3	1	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	1
74	5	3	4	4	3	5	2	4	2	2	4	2	2	5	3	3	4	4	2	3	5	3
75	3	1	3	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	2	3	2	3	5
76	4	2	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	5	3	4	3
77	2	4	3	3	4	2	5	3	4	2	3	5	5	3	4	4	3	5	3	5	2	4
78	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	5	2	2	4	3	4	4	3	3
79	1	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	2	2	1
80	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	1	3	1	3
81	1	2	1	1	2	3	1	2	3	5	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1
82	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	2	3	1	2
83	5	3	4	1	2	4	2	4	4	4	2	2	3	1	4	3	4	3	4	2	3	3
84	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5	3	1	3	4	5	2
85	2	4	5	4	3	2	2	2	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	2	3	4
86	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	5	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3
87	2	5	4	5	3	2	2	1	4	3	4	3	5	4	4	2	4	4	3	5	2	1
88	1	3	3	3	1	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2
89	3	4	5	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	3	5	3	4	2	4
90	5	2	3	2	3	4	5	4	1	1	1	3	2	4	1	3	1	3	4	2	4	3
91	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	5
92	4	1	2	2	2	5	4	5	4	2	5	3	1	5	2	4	4	3	1	1	1	3
93	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4
94	3	3	2	4	2	4	4	4	1	2	4	2	2	4	3	5	5	3	3	1	2	2
95	1	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	5	3	3	4	2	3	4	3
96	2	4	4	4	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	5
97	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	4	5	3	4	2	2	3	3	4	5	3
98	3	5	2	2	3	2	3	3	5	2	3	3	3	1	2	3	3	5	5	3	3	4
99	1	3	1	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2
100	3	4	3	2	3	1	3	5	4	1	4	2	4	2	1	3	3	4	4	4	3	3
101	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	1	3	1
102	2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	3
103	2	1	5	5	2	4	5	2	4	4	4	5	3	2	5	3	5	4	3	3	2	2
104	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	1	4	3	4
105	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	2	3	1	3
106	3	2	3	3	3	1	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5

Dime.	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos tangibles					
NP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
107	4	3	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	3
108	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	1	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4
109	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
110	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3