



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral y satisfacción de usuarios que acuden  
al Gobierno Regional de Ayacucho, 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Mg. Delgado Huamán, Alfonzo

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Andrade, Manglio

**SECCIÓN**

Desarrollo organizacional

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ-2016**

.....  
**Dra. ROBERTA BRITA ANAYA GONZÁLES**  
**PRESIDENTE**

.....  
**Dr. OSEAS ARISTIDES OBREGON VILLANTOY**  
**SECRETARIO**

.....  
**Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE**  
**VOCAL**

A Dios, quien siempre me guía por la senda del bien.

A mis padres, por su amor incondicional y darme una formación íntegra.

A mi hijo Anthony, por ser fuente de mi inspiración y el motor que me encamina.

**Alfonzo**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad “César Vallejo”, por la gran oportunidad que nos brinda a través de su Escuela de Posgrado para enriquecer nuestros conocimientos.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, excelentes amigos y maestros, por sus enseñanzas.

Al asesor Dr. Manglio Aguirre Andrade, por su predisposición e incansables horas desplegadas para orientarme en el desarrollo de la presente investigación.

El autor

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Alfonzo Delgado Huamán**, identificado con DNI N° 28314154, estudiante del Programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con el tema: Desempeño laboral y satisfacción de usuarios que acuden al Gobierno Regional de Ayacucho, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicada), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, octubre de 2016



---

DELGADO HUAMÁN, Alfonso

28314154

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Desempeño laboral y satisfacción de usuarios que acuden al Gobierno Regional de Ayacucho 2016”, con el propósito de establecer la relación del desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ayacucho 2016, en cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACIÓN JURADA .....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	5
1.3.1. Gestión de la calidad.....	5
1.3.2. Satisfacción al cliente.....	6
1.3.3. Desempeño .....	8
1.3.4. Indicador de desempeño .....	10
1.4. Formulación del problema .....	12
1.4.1. Problema general .....	12
1.4.2. Problemas específicos .....	12
1.5. Justificación del estudio .....	13
1.5.1. Consideraciones filosóficas del estudio.....	13
1.5.2. Consideraciones epistemológicas del estudio.....	14
1.6. Hipótesis .....	14
1.7. Objetivos .....	15
1.7.1. Objetivo general.....	15
1.7.2. Objetivos específicos .....	15
II. MÉTODO .....	16
2.1. Metodología.....	17
2.2. Variables .....	17
2.2.1 Tipo de variable: .....	17
2.2.2.Operacionalización de variables:.....	18
2.3. Población, muestra y muestreo .....	18
2.3.1. Población .....	18
2.3.2. Muestra .....	18

2.3.3. Muestreo .....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
2.4.1. Técnicas.....	19
2.4.2. Instrumento.....	19
2.5. Método de análisis de datos:.....	25
2.6. Aspectos éticos .....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. PROPUESTA .....	43
VIII. REFERENCIAS .....	45
VIII. ANEXOS.....	51



## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ayacucho, 2016. La Metodología de estudio fue: Investigación de tipo aplicada, no experimental, se utilizó un diseño de tipo transeccional, correlacional; la población fueron los representantes de los Gobiernos Locales que acuden a la sede Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ayacucho; la muestra estuvo conformada por 50 representantes, mediante un muestro probabilístico. La técnica que se utilizó, fue el cuestionario auto informado, utilizándose para su valoración la Escala de Likert. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para evaluar la satisfacción del servicio y el desempeño laboral. Resultados: El 80,0%(40) de los usuarios muestra una percepción indiferente respecto a la calidad de atención que brinda la Gerencia Regional de Infraestructura; asimismo, el 84% expresa una posición neutra o indiferente frente al desempeño del personal. El menor porcentaje de usuarios está satisfecho con la atención que recibe así con el desempeño del personal, que alcanza el 02%; mientras el 18% está insatisfecho con la atención que recibe. El índice de calidad de satisfacción, alcanza un valor promedio de 3,2, lo que significa que la percepción de la satisfacción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtienen menos de lo que esperan del servicio. Conclusión: Se confirma la relación entre la satisfacción del servicio y el desempeño del personal, es decir se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, tal como se prueba con los rangos ordenados de Kendall al 95% de nivel de confianza, obteniéndose un valor de significancia de 0,02.

### **Palabra clave:**

Satisfacción del usuario / desempeño laboral.

## ABSTRACT

The aim of the study was to determine the relationship between job performance and satisfaction of users attending the Regional Management Infrastructure Regional Government of Ayacucho, 2016. The methodology study was: Research type applied, not experimental, used a; descriptive, correlational; design the study population were representatives of Local Governments attending the Regional headquarters Regional Infrastructure Management Government of Ayacucho, the sample was composed of 50 representatives, using a probabilistic sampling. The technique used was the self-report questionnaire, used for evaluation Likert Scale. It modified to evaluate service satisfaction and job performance SERVQUAL instrument was used. Results: 80.0% (40) users shows an indifferent perception regarding the quality of care provided by the Regional Infrastructure Management; 84% also expressed a neutral or indifferent position on the staff performance. The lowest percentage of users are satisfied with the care received well with staff performance, which reaches 02%; while 18% are dissatisfied with the care received. The quality index of satisfaction, reaches an average value of 3.2, which means that the perception of user satisfaction is below expectations, therefore, users get less than they expect service. Conclusion: The relationship between service satisfaction and staff performance is confirmed, the null hypothesis is accepted and the research hypothesis is accepted as test ranges ordered Kendall 95% confidence level, obtaining a value of significance of 0.02.

### Keywords:

User satisfaction / job performance