



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los usuarios de la  
Municipalidad de Ventanilla, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Pancorbo Anaya, Irca Jassira

**ASESOR:**

Dr. Arce Álvarez, Edwin

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

Lima-Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO INVESTIGACIÓN  
N° 750- 2018 / EP- ADM – DPI / LN**

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 2380 – 2018 – DPI / ADM – DN – UCV de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

**PRIMERO:** Aprobar por unanimidad   
Aprobar por mayoría   
Desaprobar

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentado por el (la) estudiante **PANCORBO ANAYA IRCA JASSIRA**, denominado:

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA 2018**

**SEGUNDO:** Al culminar la sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

<u>NUMERO</u>	<u>LETRAS</u>	<u>CONDICIÓN</u>
17	Diesisiete	

Presidente (a) : Dr. GUTIERREZ VAISMAN, WALTER JACOBO

Firma

Secretario (a) : Dr. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE

Firma

Vocal : Dr. ARCE ALVAREZ EDWIN

Firma

28 de noviembre de 2018

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## **DEDICATORIA**

A mis padres Juan Carlos e Irma Laura por brindarme su cariño y apoyo en los momentos que más lo necesite. A mis hermanos Jean Carlos y Paul Cair por brindarme su confianza en el transcurso de mi formación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios porque me sostuvo en cada etapa de mi vida y por conceder terminar la carrera profesional. A mi madre por su apoyo incondicional. A mi asesor Edwin Arce Álvarez, y amigos que estuvieron brindándome apoyo en base a su conocimiento y experiencia.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Irca Jassira Pancorbo Anaya con DNI N° 73354062, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, 2018”, y toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de noviembre del 2018



---

**Irca Jassira Pancorbo Anaya**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, 2018”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

**Irca Jassira Pancorbo Anaya**

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	ix
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos Previos	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	12
1.4 Formulación del problema	15
1.5 Justificación del estudio	15
1.6 Hipótesis	17
1.7 Objetivo	18
II MÉTODO	18
2.1 Diseño de investigación	18
2.2 Variables, operacionalización	20
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	32
III RESULTADOS	33
3.1 Análisis descriptivos de los resultados	33
3.2 Prueba de Normalidad	40
3.3 Prueba de Hipótesis	41
IV DISCUSIÓN	47
V CONCLUSIÓN	50
VI RECOMENDACIONES	51
VII REFERENCIAS	52
<b>Cuestionario 2</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Matriz de Operacionalización	27
TABLA 2. Tabla de Validación	29
TABLA 3. Tabla Baremo de Coeficiente de Confiabilidad	30
TABLA 4. Resumen del Procedimiento de los Casos	30
TABLA 5. Alfa de Cronbach (Estadísticos de Fiabilidad) de la Variable X1	30
TABLA 6. Resumen del Procedimiento de los Casos	31
TABLA 7. Alfa de Cronbach (Estadísticos de Fiabilidad) de la Variable Y2	31
TABLA 8. Variable X1 Evaluación del Desempeño	33
TABLA 9. Dimensión Capacitación	34
TABLA 10. Dimensión Remuneración	35
TABLA 11. Variable Y2 Calidad de Servicio	36
TABLA 12. Dimensión Capacidad de Respuesta	37
TABLA 13. Dimensión Elementos Tangibles	38
TABLA 14. Dimensión Empatía	39
TABLA 15. Prueba de Normalidad Shapiro - Wilk para una muestra	40
TABLA 16. Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para una muestra	41
TABLA 17. Rango de Interpretación de Correlación	42
TABLA 18. Correlación de Evaluación del Desempeño y Calidad de Servicio	43
TABLA 19. Correlación De Evaluación del Desempeño y Capacidad de Respuesta	44
TABLA 20. Correlación De Evaluación del Desempeño y Elementos Tangibles	45
TABLA 21. Correlación De Evaluación del Desempeño y Empatía	46

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICO 1. Variable X1 Evaluación del Desempeño	33
GRÁFICO 2. Dimensión Capacitación	34
GRÁFICO 3. Dimensión Remuneración	35
GRÁFICO 4. Variable Y2 Calidad de Servicio	36
GRÁFICO 5. Dimensión Capacidad de Respuesta	37
GRÁFICO 6. Dimensión Elementos Tangibles	38
GRÁFICO 7. Dimensión Empatía	39

## **RESUMEN**

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018. Se utilizó el diseño no experimental y transeccional, aplicada, descriptiva correlacional, hipotético deductivo. La indagación presenta dos poblaciones referido por las variables en estudio; con un método censal para ambas poblaciones. Se aplicó la encuesta, y el cuestionario compuesto por 15 preguntas para medir cada variable X1, Y2 respectivamente, con escala ordinal del tipo Likert para la medición. En el estudio se aplicó el estadístico SPSS 24 y se comprobó el nivel de fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach; y mediante el método de Spearman para la medición de la correlación. Finalmente se determinó que, si existe una correlación positiva muy fuerte con un valor de Rho Spearman de 0.803, (ver tabla 18) entre las variables de evaluación del desempeño y la calidad de servicio. Palabras clave: Evaluación del desempeño, Calidad de servicio, Capacitación, Remuneración, Capacidad.

## **ABSTRAC**

The general objective of the study was to determine the relationship between the Performance Evaluation and the Quality of Service to the Users of the District Municipality of Ventanilla, 2018. The non-experimental and transactional, applied, descriptive, correlational, hypothetical deductive design was used. The investigation presents two populations referred by the variables under study; with a census method for both populations. The survey was applied, and the questionnaire was made up of 15 questions to measure each variable X1, Y2 respectively, with ordinal scale of the Likert type for the measurement. In the study, the SPSS 24 statistic was applied and the reliability level of the instrument was checked by Cronbach's alpha; and by the Spearman method for the measurement of the correlation. Finally, it was determined that there is a very strong positive correlation with a Rho Spearman value of 0.803, (see table 18) between the variables of performance evaluation and quality of service.

Key words: Performance evaluation, Quality of service, Training, Compensation, Capacity.

## I INTRODUCCIÓN

La indagación es titulada: Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

La investigación estuvo enfocado principalmente a lograr el objetivo general determinar la relación entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018; se planteó como objetivos específicos determinar la relación de la evaluación del desempeño y la capacidad de respuesta a los usuarios; determinar la relación de la evaluación del desempeño y los elementos tangibles a los usuarios; determinar la relación de la evaluación del desempeño y la empatía a los usuarios.

Asimismo, para alcanzar dichos objetivos propuestos dentro de la investigación se planteó de manera estructural en capítulos que se citan seguidamente:

En este primer capítulo, abordó la situación del problema, se detalló los antecedentes (nacionales e internacionales) relacionado con las variables de estudio, se analizó las teorías vinculadas al tema, se formuló la problemática y los interrogantes, la justificación, se observó la preparación del trabajo de investigación, se expuso la hipótesis general y los específicos como también el objetivo general y específicos.

Por consiguiente, en el segundo capítulo, se describió la metodología del estudio, las variables de estudio, las dimensiones e indicadores y la matriz operacional; la población, la muestra, las técnicas e instrumentos para recolectar información y realizo el aspecto ético para la investigación.

En el tercer capítulo, se presentó los resultados; la prueba de normalidad, prueba de hipótesis y las gráficas de frecuencia. El cuarto capítulo plantea discusión. En el quinto capítulo se detalló las conclusiones.

En el sexto capítulo se puntualizó las recomendaciones de la investigación. Por último, en el séptimo capítulo, se mostró las referencias bibliográficas, los anexos usados para la investigación.

## **1.1 Realidad problemática**

Las tendencias internacionales en la evaluación del desempeño radican en la estimulación basada en el mérito, priorizando a la persona, no a la medición, con prevalencia en el trabajo en equipo, priorizando, el compromiso, el aprendizaje como pensamiento de diseño, nuevas competencias en la función de recursos humanos, analítica del talento, RR. HH digital gestión de la fuerza laboral.

En las últimas décadas las organizaciones buscan obtener mayor competitividad acorde a la globalización, es por ello que se enfocan en el talento humano, las cuales impulsan al crecimiento organizacional a través de metas que se les plantean a nivel individual y equipo, estas metas van enfocadas acorde al perfil del puesto las mismas que deben estar ocupadas por el personal más idóneo para estas actividades. El logro de estas metas suele ser medido por indicadores como productividad los cuales se enfoca en evaluar el nivel de control del desempeño de los colaboradores de la municipalidad. Ya que es importante contar con la evaluación del desempeño para que la gestión de recursos humanos logre objetivos en la organización para que sea más eficiente y productiva y haya empleados motivados.

Asimismo, una de las herramientas más usadas dentro de las organizaciones para medir si se cumplen los objetivos planteados es la evaluación de desempeño, el cual nos ayuda a medir la calidad de servicio que se brinda. En el Perú la calidad de servicio tiene tanta importancia dentro del sector estatal tanto como en el privado, donde tienen como meta generar ingresos a través de la venta de un producto o un servicio fidelizando a los clientes. Según Chiavenato (2010) la evaluación del nivel de desempeño, permite medir de manera sistemática y brinda ayudar a reflejar el potencial de cada uno de los individuos, por lo que también cumple un rol importante dentro de la organización el cual es incrementar el nivel de la calidad que la organización produce o brinda a sus clientes.

Se ha encontrado como parte del problema dentro de la Municipalidad de Ventanilla que ofrece los diferentes servicios tales como: Permisos o Autorización en Edificación, Construcción, Licenciamiento de Funcionamiento de los Diferentes Establecimientos o Rubros, Partida de matrimonio, Brindar Seguridad Ciudadana, Arbitrios y Tributos Municipales, entre otros. Donde de la misma manera medimos el nivel de calidad de servicios que se viene brindando en cada uno de los despachos de la municipalidad de

ventanilla, el cual es una necesidad muy requerida por temas constitucionales y a su vez una obligación necesaria para la municipalidad; donde los usuarios pasan a ser clientes que pagan, y requieren mejor atención dentro del servicio que se le viene brindando en la actualidad por parte de cada uno de los despachos administrativos y se pudo percibir que no hay un buen resultado por lo que hay una deficiencia de desempeño de cada colaborador que no son evaluados en su desenvolvimiento de sus funciones, el cual es dañino para los resultados de la comunidad. Que según muchos de ellos en la actualidad no se sienten conformes con dichas actitudes y atenciones que se dan cuando piden o reclaman sus derechos a la tranquilidad de vivir y pertenecer al distrito.

Los colaboradores deben considerar que los usuarios son los más importantes, pues ellos son parte de la municipalidad a quienes se les debe brindar todo el servicio, además es importante reconocer que los gobiernos municipales tienen toda la confianza dada por los usuarios por los cuales han sido puesto como gobierno de transición con periodos de cuatro años. Del cual es necesario que los servidores del estado muestren cordialidad antes sus vecinos de la comunidad, que con sus pagos de sus obligaciones se pueden generar mayores obras comunes en beneficios de los vecinos que siempre buscan un lugar agradable donde vivir y ello debe ser bien administrado por la comuna del distrito de ventanilla, donde cada uno salga satisfecho por la buena atención de sus gobiernos municipales y valoren, su ética profesional en servicio de la comunidad.

En el contexto específico de la investigación se pudo observar que en base a la apreciación de los usuarios que acuden al área de atención al vecino por los diferentes servicios, existe una inadecuada atención personalizada, así como la capacidad de respuesta es la inadecuada debido a que no existe una predisposición por parte de los colaboradores a los usuarios dentro de la municipalidad de ventanilla.

Así mismo debido a que existe una baja remuneración, existe una inadecuada empatía por parte de los colaboradores a los usuarios, por lo que las capacitaciones no son constantes, trayendo como resultado un bajo nivel de capacidad de respuesta.

Es por ello que se pretende determinar cómo se relaciona la evaluación del desempeño y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **1.2.1 A Nivel Internacional**

Casierra (2016), en su tesis titulada *“Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcon Salitre”*, (Tesis para obtener el grado de Maestría sobre la Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad de la Católica - Santiago de Guayaquil – Ecuador).

La indagación tuvo como objetivo lograr la evaluación sobre el desempeño del colaborador en enfermería tiene relación directa proporcional hacia la calidad del buen servicio, con mejoras para el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón. Dentro de su marco teórico citó a Pedraza, Amaya y Conde (2010) donde definen: La evaluación del desempeño de los colaboradores se basa en detectar, medir y gestionar el rendimiento de los empleados dentro de las instituciones u organizaciones. Para poder realizar esta evaluación se deben analizar los puestos y áreas de trabajo que se revisaran; luego se deben fijar estándares de medición y finalmente definir acciones con respecto a los resultados esperados y obtenidos. Para Juran y Nicolau (1990) definen: La calidad del servicio consiste en satisfacer a las personas partiendo de una buena experiencia; donde las expectativas sean satisfechas a través de lo ofrecido. Para la investigación se manejó el diseño de tipo descriptivo – correlacional, técnica cuantitativa. La población estuvo conformada por 24 trabajadores a los cuales se les llevo encuestar, se realizó dos tipos de encuesta para medir el desempeño y la percepción de calidad. Se concluyó que el desempeño laboral se relaciona con la calidad, y asimismo se analiza el nivel paramétrico entre ambas variables de estudio, y para contrastar dicha relación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual mostro como resultado del (0.766\*\*) lo cual queda comprobada la hipótesis de este estudio.

Mejia (2012), en su trabajo de investigación titulada *“Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”*, (Tesis para obtener el grado de licenciatura en psicología industrial en la Universidad Rafael Landvar en la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala). Dicha investigación tiene como objetivo primordial el medir los niveles de los factores del desempeño, enfocándose en las competencias laborales. En el marco teórico citó al autor Ivancevich (2005) donde mencionó que el evaluar el nivel del desempeño es una buena acción con la que se determina el valor que el empleado rinde en su trabajo. La metodología empleada fue nivel descriptivo, ya que se describió a la variable en las

dimensiones de estudio y correlacional para ambas variables. El tipo de diseño es no experimental, porque no pretende manejar las variables y transversal porque recolecto información en un momento único y en un solo tiempo. Así como se desarrolló un post-test de un estudio de cantidad con una muestra de 123 agentes de servicio telefónico. La técnica empleada fue la encuesta; en los resultados obtenidos los encuestados afirman que el 75% están de acuerdo que dentro de la organización no se preocupan por brindar un adecuado ambiente de trabajo, así como descubrir dentro de sus colaboradores sus competencias, habilidades y destrezas que los ayuden a ascender profesionalmente y motivándolos de esta manera de forma intrínseca.

Oajaca (2013), en su tesis *“Evaluación de Desempeño como factor de Calidad en el Servicio de Los Hoteles de Tres Estrellas de la Ciudad de Quetzaltenango”*, (Tesis para optar el título de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Rafael Landívar en la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala).

El investigador propone lograr obtener como objetivo principal constatar si con el control y evaluación interno de los colaboradores para incrementar el nivel de calidad en los servicios hoteleros de la cadena tres estrellas de la ciudad de Quetzaltenango. La metodología empleada fue nivel descriptivo, ya que detalla las características de las variables, y correlacional, ya que se deberá medir la categoría de correlación entre ambas variables de estudio. Con diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por los 7 gerentes, 42 empleados y 245 consumidores que fueron tomados para ser presentados como parte estratégica de la muestra infinita. El instrumento que se realizó fue la entrevista y el cuestionario. Dentro de su marco teórico citó a los siguientes autores de acuerdo a las variables; Chiavenato, I (2000) recalca sobre evaluación de desempeño “Es una herramienta usada en detectar, medir y gestionar el rendimiento de los empleados dentro de las instituciones u organizaciones”. Así mismo para Horovttz, J (1991) indicó que se tiene que contar con la gestión de calidad sistematizada. Para establecer el ciclo del servicio y medir los niveles de desempeño con los clientes que hay contacto. Para el autor la calidad de servicio, se da de dos formas una por parte de los trabajadores a los clientes y cuando la organización se la brinda a los trabajadores. En los resultados adquiridos el 100% de los gerentes dijeron que siempre capacitan al personal, en los empleados respondieron que a un 23% no les entregan el manual de funciones, el 66% de los empleados no han sido ascendidos durante el tiempo que están laborando, el 11% de los empleados indicaron que cada 4 meses

los evalúan, 54% de los empleados afirmaron que si tienen una bonificación por ofrecer un buen servicio; el 46 % de los preguntados manifestaron que no cambiarían su trabajo por estar en otra empresa ya que se sienten satisfechos, en los clientes 57% afirma que tienen una buena recepción en los hoteles. Se concluyó que con una evaluación de desempeño se puede mejorar el servicio de calidad.

Cadena, Vega, Real y Vásquez (2016), en su artículo científico titulado “*Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México*”, en la *Universidad de Carabobo en la Ciudad de Venezuela*. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los clientes para determinar el nivel de calidad en el que se encuentra. El tamaño de muestra estuvo integrado por 315 restaurantes, para medir la investigación se realizó el muestreo aleatorio simple, donde se utilizó la encuesta para recolectar información. Su tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, con un resultado de correlación Rho de Spearman el cual muestra que si existe relación positiva y considerable (0.718\*\*). Concluyendo que la satisfacción de los clientes va ser favorable siempre y cuando la calidad de servicio sea la misma.

Abad y Pincay (2014), con su tesis “*Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para una propuesta de gestión de calidad en una organización de seguros de Guayaquil*”, (Tesis para obtener el título de Ingeniería comercial en la *Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador*).

El propósito fue examinar la calidad de servicio interno y externo para incrementar el nivel de ventas en la empresa de seguros. Dentro de su marco teórico citó al autor: Álvarez (2006) la calidad de servicio es un proceso de mejora que consiste en satisfacer a las personas partiendo de una buena experiencia; donde las expectativas sean satisfechas a través de lo ofrecido. La metodología situada fue el método inductivo como tipo de estudio, y como nivel de investigación se realizó descriptiva para la búsqueda de información. Como técnica de estudio se manejó la encuesta. En los resultados logrados indica que los encuestados detallan que el 42% en el servicio al cliente existen quejas seguidas de siniestros, con un 54% se detalla que los colaboradores se demuestran insatisfechos con los excesivos tiempos de espera, con un 34% indica que sus compañeros no están capacitados para ejercer sus funciones. En conclusión, demostró que los clientes externos tanto como internos perciben una inadecuada calidad de servicio y cultura organizacional en la empresa.

Iturralde (2010), en su estudio *“La evaluación del desempeño y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato”*, (Tesis para obtener el título de ingeniería de contabilidad en la Universidad Técnica de Ambato en la ciudad de Ecuador). El investigador propone lograr como objetivo principal realizar una plantilla de evaluación de desempeño para optimizar el rendimiento del personal. La metodología empleada fue el método inductivo - deductivo, realizando la investigación cualitativa con un nivel aplicado de tipo - correlacional. Su población estuvo compuesta por 98 encuestados y la muestra por 78 encuestados, utilizando la encuesta y el cuestionario. En los resultados obtenidos tuvo, que el 100% afirmó que, si hay un encargado de velar por el bienestar del personal, el 78% afirmó que, si se da una evaluación a su desempeño, el 77% afirmó que una vez obtenido los resultados de su evaluación no se realiza ningún tipo de motivación o recompensa, el 63% dijo que si hay rotación de personal y un 56% afirmo que no cuentan con un plan para mejorar el desempeño. En conclusión, la evaluación de desempeño si influye significativamente  $7.2 > 3.8415$  en el rendimiento de los trabajadores es por eso que no logran un crecimiento en sus tareas ya que no están motivados ni comprometidos para lograr una mejora en la organización.

### **1.2.2 A Nivel Nacional**

Rodríguez (2017), en su trabajo de investigación *“Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017”*, (Tesis para obtener el título de maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo en Perú).

El autor planteó el objetivo general determinar si existe relación entre el servicio civil y la evaluación del desempeño en los trabajadores de la institución. En el marco teórico citó a Chiavenato (2009), Es un elemento que permite ver el grado de cumplimiento o valoración que el individuo realiza en su puesto de trabajo, comprendiendo también que mide el nivel de rendimiento, cualidades y carencias de una persona. La metodología empleada fue con diseño no experimental de corte transeccional, de nivel descriptiva - correlacional. Conto con una población de 118 trabajadores del programa pensión 65, por lo cual se aplicó un cuestionario para evaluar a los trabajadores con 43 preguntas en escala Likert. En los resultados obtenidos en la dimensión responsabilidad laboral un 50 % dijo que es de nivel

óptimo, en la dimensión inteligencia emocional un 60 % afirmo que es de nivel óptimo, sobre el desarrollo del personal un 58,9 % afirmo que es de nivel óptimo. Se concluyó que hay relación importante entre el servicio civil y la evaluación del desempeño con un 0.583 ya que se encuentra en un nivel moderado.

Torres (2017), en su tesis *“Inteligencia Emocional y Evaluación del Desempeño en la División de Cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú – Lima”*, (Tesis para obtener el grado de licenciado en administración en la Universidad Cesar Vallejo en Lima). La investigación aborda la relación entre la inteligencia emocional y la evaluación del desempeño. En su marco teórico citó al autor Chiavenato (2008), sostuvo que “La evaluación sistemática de acciones de un ser humano se mide a través de acciones que desempeñan”. El diseño es no experimental - transeccional. En la recolección de datos se utilizó el cuestionario compuesta por 46 preguntas, donde la población estuvo constituida por 43 empleados y la muestra fue censal. En los resultados alcanzados se tuvo que el 37.2% de los encuestados afirmaron que siempre tienen una inteligencia emocional para atender a los clientes, el 16.3% de los encuestados afirmaron que está de acuerdo con las evaluaciones de desempeño que realiza la empresa. En conclusión, se determinó que la inteligencia emocional tiene relación con la evaluación de desempeño ya que hay una correlación de 0.718.

Anaya (2016), en su tesis *“Desempeño laboral en la Calidad de servicios en la Municipalidad en Lurín”*, (Tesis para obtener el grado de maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo en Lurín, Perú).

El autor planteo como finalidad determinar el nivel de asociación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio que se presta en la municipalidad. En su marco teórico citaron a los siguientes autores Chiavenato (2000) donde conceptualizo el desempeño laboral “Es analizar la conducta del evaluado en busca de fijar objetivos para lograr una organización eficaz” (p.359); Mariño, Rubio y Rodríguez (2013) definió sobre “La calidad de servicio es una comparación entre la expectativa y la percepción de servicios prestados por partes de los clientes (p.4). El diseño no experimental – transeccional, tipo aplicada y nivel descriptivo, y la población estuvo conformada por 155 personas de los cuales 110 fue el tamaño de la muestra, finalizando se realizó la encuesta - cuestionario. En los resultados conseguidos el 62.7 % de los preguntados afirmaron que el desempeño es regular, en sus

dimensiones la eficacia tuvo un 60% de los trabajadores afirmaba que era regular, en la eficiencia un 63%, en la economía un 57.3% y en la calidad de desempeño un 50.9 %. Respecto a la variable calidad de servicio solo un 20% la percibió como alta mientras en sus dimensiones un 15.5% en la fiabilidad, 16.4% en la capacidad de respuesta, un 18.2% en la seguridad, y 35.5% en la empatía y finalmente 27.2% en los elementos tangibles. El autor concluyó que si existe relación de asociación entre la eficacia del desempeño laboral en calidad de servicios.

Cerna (2017), en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de administración de Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este”*, (Tesis para obtener el grado de maestría en administración educativa en la Universidad Cesar Vallejo en Lima, Perú).

El autor planteó como fin general comprobar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Dentro de su marco teórico citó a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) define qué “Es una percepción y expectativa del producto o servicio por clientes que juzgan en función de las experiencias consumadas (p.126). La metodología situada fue diseño no experimental, tipo aplicada y de nivel descriptivo; la muestra fue de 216 estudiantes, manejaron la encuesta y el instrumento para medir ambas variables. En los resultados obtenidos tuvo solo un 28% están conforme por servicio de calidad que brinda la universidad, un 30% afirma que es de nivel alto la calidad académica que se brinda, la calidad de gestión indico que 25% dice que es buena, en la calidad de mantenimiento un 28% sostiene que es buena y solo un 23% de todos los encuestados afirmaron estar satisfecho con la calidad de servicio brindado. En conclusión, existe relación fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, ya que se indica que hay una correlación fuerte de 0,895.

Cortez (2017), en su tesis *“La Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Tharina Perú Tours, San Martin de Porres, 2017”*, (Tesis para adquirir el grado de licenciamiento en marketing y dirección de empresas en la Universidad Cesar Vallejo en Lima).

El principal propósito fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. El diseño fue no experimental - transeccional, hipotético - deductivo y enfoque cuantitativo. Con una población de 200 clientes y se aplicara un subgrupo de la población (muestra censal) puesto que la cantidad de población es un número manejable; para

recolectar datos se manejó la encuesta – cuestionario. En los resultados obtenidos de los encuestados percibieron, el servicio de calidad es eficiente con un 45.5% y la satisfacción se percibe con un 66% como regular. Se concluyó que la calidad de servicio tiene correlación con la satisfacción del cliente con un nivel de correlación positivo muy alta de  $r = .931$ .

Roldan et al. (2010), en su tesis: “*Calidad de servicio y la relación con lealtad de compra del consumidor en los supermercados limeños*”, (Tesis para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas. Autorizado por la prestigiosa Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú). Donde el autor de la investigación tuvo como prioridad el objetivo general lograr una medición exacta entre el nivel de la calidad de servicio y la lealtad de compra. Su muestra se obtuvo mediante la fórmula del muestreo aleatorio, donde el resultado fue de 428 personas. El tipo de trabajo de campo fue un estudio investigativo de manera descriptiva – correlacionar. Los autores llegaron a la conclusión que entre el servicio de calidad y la lealtad de compra no se puede indicar el nivel de satisfacción ya que se ve reflejada de manera negativa las características recaudadas, lo cual no permitió realizar un estudio comparativo utilizando la prueba de Rho de Spearman expresando que hay relación positiva muy fuerte (0.742).

### **1.2.3 Libros**

García (2012), “*Competencias Laborales: Método para Evaluarlas: Objetivos de la Selección De Talento, Procedimiento de Calificación, Sistemas de Evaluación y Medición*”, (1ª ed.), México: Editorial Trillas S.A.

El autor menciona que la optimización de Recursos Humanos, siempre será un factor importante para el crecimiento de toda organización. En la actualidad, existen diferentes métodos que ayudan a descubrir las competencias laborales los cuales son a través de las capacitaciones y evaluaciones que ayudan a mantener al personal calificado. Para la autora toda organización que incentiva a sus colaboradores a poder desarrollarse dentro de la empresa, es considerada una empresa visionaria ya que reconoce sus habilidades y capacidades para luego desarrollarlas dentro de la empresa, convirtiéndolos en grandes candidatos para los diferentes puestos importantes.

Tudela (1985), “*Evaluación del personal: Guía metodológica*”, (1ª ed.), Perú: Imprenta Juan José. El autor nos dio a conocer en su libro, sobre elementos humanos que compone la

organización para lograr la integración y desarrollo en la empresa, motivando a que genere aptitudes que faciliten el cumplimiento de objetivos como el crecimiento de la empresa y la eficacia organizacional. Su propósito es conocer los conocimientos detallados del personal para efectuar con los objetivos; aplicar medidas y políticas motivacionales que promuevan cambios significativos. Concluyó que ayuda a definir un nuevo enfoque de la evaluación del personal, presentando una forma esquematizada y didáctica la aplicación del método y causas cuantificables, en espera de contribuir al desarrollo de una mejor gestión administrativa.

Ross David (2013) en su libro, *“La Administración del desempeño y del personal”*, (1ª ed.), México: Editorial Trillas S.A.

El objetivo principal para el autor fue, explicar los procesos a realizar para obtener el mejor desempeño de la mayoría de personas que conforman en el equipo. Esto se realiza individualmente, ya que usted no solo necesitara aplicar estos procesos con cada uno de sus miembros, sino que también tendrá que saber cómo enseñar a cada uno de ellos para que sea utilizado bien y logren su excelencia. Su propósito fue enseñar que cada persona entienda su función y responsabilidad, comprendiendo perfectamente cuál debe ser su enfoque y como se midió el desempeño; a través de una serie de pasos o Sistema social en el que cada miembro conozca muy bien a los otros y exista un elevado de grado de confianza.

Así mismo para los autores Camisón, Cruz y Gonzales (2006), *“La Gestión de la Calidad: Enfoques, Conceptos, Sistemas y Modelos”*, Madrid: Pearson Educación S.A

El autor planteó como herramienta de medida, de la gestión de la calidad la competitividad empresarial, la cual la determino a través de un enfoque único, y un sistema equivalente de clima laboral. Así mismo nos menciona un modelo diferente de la gestión de calidad, el cual radica en el funcionamiento y la departamentalización de las áreas. Para ello toda organización debe de retroalimentarse a través de las funciones y responsabilidades que los colaboradores generan. Es por ello que la gestión de la calidad es considerada un medio de disminuir los costos, ya que si se reduce el tiempo y el gasto en la inspección se puede dar un proceso de reingeniería y de calidad total, donde no solo se minimiza el tiempo, sino también se descubra fortalezas y debilidades de sus colaboradores para luego desarrollarlas y fortalecerlas a través de un plan estratégico. Su propósito fue reincidir las funciones que se debe cumplir en los sitios de gestión de la calidad y así poder aplicarse. Concluyó que

este libro permitirá mejorar y ayudar a gestionar una buena calidad en las organizaciones.

Velasco (2010), *“La Gestión de la Calidad: Medio de Mejora Continua y Sistemas de Gestión”*, (2ª ed.), Madrid: Pirámide Ediciones.

El autor nos menciona que actualmente los mercados se han vuelto cada vez más competitivos, es por ello que el nivel de las demandas ha ido evolucionando convirtiéndose cada vez con mejores argumentos de servicios de calidad. Es debido a ello que la búsqueda de una optimización, ha derivado que las organizaciones utilicen a la mejora continua como un proceso de renovación, donde se logre conseguir adecuados productos y brinden un servicio recomendable. Para ello se requiere implementar un sistema, donde se pueda interrelacionar la calidad con las utilidades. Es por ello que uno de los principales objetivos ayude a mejorar la calidad de servicio, el cual debe darse a través de un incremento de beneficios más importantes para la empresa u organización y también considerado una pieza clave para garantizar su supervivencia; consiguiendo la satisfacción de los clientes, empleados y de los accionistas. De acuerdo a la norma ISO 9001, para desarrollar un adecuado proceso de calidad en la organización se debe de generar costos bajos a través de una reducción del desperdicio, mejorando de esta forma los procesos y optimizándolos. Concluyó que esta materia es una ayuda para mejorar permanentemente la calidad y sistema de gestión de una organización.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Variable X1: Evaluación del Desempeño**

Según Chiavenato (2009), definió que: La evaluación del desempeño es una herramienta de apreciación de acciones de cada persona en un puesto de trabajo que desempeña, es por ello que la empresa proporciona la capacitación para mejorar su desempeño, y conocer las deficiencias del empleado; de esa forma lograr las metas y objetivos trazados. Es un proceso que sirve para tener una buena remuneración, competencias y excelencia en una persona, ya que esto coopera a la organización (p. 245).

Para Davis y Werther (1991), manifestaron sobre la evaluación del desempeño lo siguiente: Es considerado un método el cual medirá el rendimiento del empleado, donde suele efectuarse en toda organización moderna, los empleados procuran conseguir la

retroalimentación para conocer si están haciendo bien su trabajo o en que deberían mejorar. Ya que este método de control demuestra interés y la preocupación del gerente por el empleado como persona (p.184).

Según Robbins y Judge (2009), mencionaron: La evaluación del desempeño es un instrumento que ayuda a identificar las competencias, aptitudes de los empleados si hay necesidad de una capacitación para tener un desarrollo personal. Son frecuentes también las evaluaciones al personal para determinar quién alcanza los objetivos trazados por la organización y así recompensar por su mérito (p.595).

Dessler y Varela (2011), conceptualizaron que: Evaluación del desempeño da a conocer cómo van trabajando en el puesto establecido. Como también se dio la retroalimentación y la motivación para ayudar a mejorar los defectos en el desempeño. Es por ello que la idea de las evaluaciones son únicamente elementos que miden el desempeño del trabajador para mejorar; en la actualidad los gerentes toman este elemento para establecer metas, capacitar y recompensar (p.222).

Alles (2012), considero que “El estudio de las evaluaciones de desempeño de un ser humano se realiza a través de una herramienta, que ayuda a gerenciar, liderar, monitorear al personal. De esa manera reconocer el desarrollo personal y profesional de los funcionarios, es el avance de cada resultado que la organización da a conocer y el beneficio oportuno de los recursos humanos. (p.262).

### **1.3.2 Variable Y2: Calidad de Servicio**

Camisón, Cruz y Gonzales (2007), sostuvieron que La calidad de servicio es un proceso donde se da en el servicio esperado y la capacidad de respuesta que ofrece la organización. El cual evalúa el nivel en que los requisitos esperados por el cliente sean percibidos en elementos tangibles e intangibles (empatía, respeto, buena atención), y de esta forma aprecian el servicio recibido. (p. 193).

Según Rosander (1992), sostuvo que: La calidad de los servicios tiene que ser una tarea para todos los empleados en gestión, supervisión, los de bajo nivel, y cargos de personal especializado, y no solo un beneficio fugaz; tiene que estudiarse a fondo para conocer y

basarse en buenas características, y no imitar a la competencia. Ya que es muy importante prestar atención a los clientes para ofrecer una buena calidad en sus servicios y en los productos (p.2).

Para Cuatrecasas (2010), definió:

La calidad de servicio, se enfoca en desarrollar las competencias, aptitudes e incentivar al empleado a mejorar la calidad y alcanzar las expectativas del cliente, para que la organización sea reconocida por la imagen y prestaciones del servicio. Ofrecer una buena calidad es cumplir con las necesidades, igualar o superar la percepción del cliente para que de ese modo quede satisfecho por el servicio (p.46).

Según Maqueda y Llaguno (1995), mencionaron que: La palabra expectativa del cliente o consumidor se da a conocer como calidad de servicio. Asimismo, esta palabra incluye las necesidades, deseos, conocimiento y experiencias con servicios semejantes que cuenten con el marketing mix aplicado al servicio para que el cliente tenga expectativas de satisfacción. (p.29).

### **TEORÍA MODELOS DE EXPECTATIVA DE VROOM**

Según Victor Vroom a través de su teoría de las expectativas nos manifiesta que la fuerza de una tendencia en la cual se relaciona el esfuerzo con el desempeño, por lo que a mayor esfuerzo mayor será el desempeño, así mismo se relaciona con las recompensas y las metas ya sea personales o de la empresa, los cuales se van a simbolizar de forma afirmativa o negativa dependiendo de los resultados logrados durante los objetivos trazados es por ello que la fuerza de la tendencia tiene que ser mayor a la de las expectativas, ya que se motiva a los trabajadores incrementar el nivel de desempeño, es por ello que es importante diseñar un sistema de recompensas (Valera, 2006, *“Administración de la Compensación”*, p.32 - 33).

### **TEORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Según Sejzer (2015), nos menciona la teoría de la trilogía de la calidad, en el cual se menciona que la calidad se desarrolla a través de un proceso. 1. La Planificación es un proceso que se fundamenta en poder establecer metas, las cuales deben de relacionarse con los clientes identificando, de esta manera los principales clientes potenciales, así como las

nuevas tendencias, gustos y necesidades que se generan, por un producto o ya sea servicio debe rediseñarse, mejorando sus atributos y brindándoles nuevas características, lo que los convierta en un producto o en un servicio más llamativo. 2. El Control en esta segunda fase se monitorea el proceso en el cual se desarrolla estos nuevos productos, por lo que tiene que guardar relación con ciertos estándares que ayuden a mejorar la calidad. 3. La Mejora de la Calidad en cada uno de los procesos para producir unos nuevos productos o mejorar un servicio, siempre se incurre en pequeños errores en su transformación, por lo que a través de una mejora continua se puede rediseñar las características del producto (Miranda, Chamorro, Rubio, 2007, *“Introducción a la Gestión de la Calidad”*, p. 37).

#### **1.4 Formulación del problema**

El trabajo se ejecutó en el Distrito de Ventanilla en el año 2018, y nos ayudó a conocer la evaluación del desempeño y su relación en la Calidad de servicio en la Municipalidad de Ventanilla, lo cual se planteó lo siguiente:

##### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?

¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?

¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

La investigación evalúa a los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla (Área de Atención al Vecino) para un buen servicio eficiente buscando lograr resultados al servicio

del usuario de la institución.

La formulación de la investigación se basa en los conocimientos adquiridos para aplicarlo en la realidad actual, por ello se justificó de dicha forma:

**Teórico:**

El trabajo fue de gran apoyo para estudios que se realizaran a futuro, origina reflexión y discusión académico sobre la información existente, sirvió como instrumento de relación de ambas variables, ya que se desarrolló diferentes puntos de acuerdo a la indagación, además es un medio informativo para las organizaciones, pues ayuda a explicar o entender los problemas, y así mismo genera datos importantes para mejorar objetivos estratégicos vinculadas en las variables de la investigación.

**Metodológico:**

El tipo de estudio fue descriptivo - correlacional, se investiga mediante métodos científicos que muestran la validez y confiabilidad. Así mismo se apoya en teorías y aporta solución de problemas teóricos, prácticos, económicos, sociales, pues mostro detalladamente la información exacta; donde buscó demostrar la relación de ambas variables; y con un diseño no experimental - transeccional. Al utilizar estos métodos me ayudo a dar solución a la problemática investigada.

**Práctico:**

El trabajo de investigación apporto en resolver en la “Evaluación del desempeño y la Calidad de Servicio, para mejorar la gestión en la organización. El fin fue solucionar la problemática para la sociedad. Aplicando conocimientos obtenidos a la realidad para mejorar en la sociedad con los usuarios de la municipalidad y a los servidores de la municipalidad.

**Relevancia social:**

La investigación coadyuva con las Municipalidades y diferentes instituciones públicas a mejorar la calidad de servicio a base de evaluaciones del desempeño, capacitaciones, remuneraciones para así contar con empleados motivados. De esa manera las instituciones públicas llegaran al grado de cumplimiento con sus usuarios.

De igual forma la investigación tiene un valor social porque aporta conocimientos, ayuda el mejoramiento de la vida social con soluciones al problema, propone un valor social y económico porque la empresa o institución aplicara.

**Viabilidad:**

La indagación cuenta con recursos económicos, financieros, humanos para obtener un buen resultado.

**Pertinencia:**

El propósito de la investigación fue contribuir en la solución de los problemas e instruir en la mejora de calidad de servicio para satisfacer a los usuarios. Porque hoy en día se ve a diario que hay usuarios reclamando por no ser bien atendidos en las instituciones por los empleados.

**Económica:**

La indagación realizada propone estrategias para mejorar los ingresos en la institución. Favorece la búsqueda, para la satisfacción del personal y beneficia a los usuarios del distrito.

**1.6 Hipótesis****1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

**1.6.2 Hipótesis específica**

Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

### **1.7.2 Objetivo específico**

Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.

## **II MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque de investigación**

El enfoque fue cuantitativo, ya que se investigará el estudio con datos numéricos y estudios probabilísticos. Así mismo para Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicó “el enfoque cuantitativo, se utiliza debido a que depende de un factor numérico para contrastar las hipótesis dentro de una investigación (p.4).

La recolección de datos fue acumulada aplicando los estadísticos Spss 24, en la investigación de Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio.

#### **2.1.2 Método de investigación**

Es hipotético-deductivo.

Según Bernal (2010) señaló “el método de hipotético deductivo se da a través de las hipótesis se puede llegar a deducir que existe un nivel de relación entre las variables. Por lo que se parte de conclusiones generales para llegar a conclusiones particulares.” (p.59).

La investigación busca explicaciones particulares, para comprobar las hipótesis planteadas a partir de conclusiones, analizar los teoremas para buscar soluciones en la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio de los Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla.

### **2.1.3 Tipo de investigación**

Es aplicada.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) conceptualizaron “El tipo aplicada tiene como finalidad solucionar problemas del sector productivo”. Por lo tanto, el tipo aplicada es útil para investigaciones que se enfoca en dar soluciones al problema de la organización, para mejorar o hacer mucho más eficientes el sector productivo ya que se puede emplear las teorías generales a la práctica (p.29).

Las variables Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio en el estudio se ha analizado la problemática, al final se han propuesto soluciones adecuadas.

### **2.1.4 Nivel de investigación**

Según su naturaleza la investigación empleó descriptiva – correlacional, porque se busca detallar los rasgos y la relación de ambas variables.

#### **Descriptiva**

Bernal (2010, p.113) citó a “Salkind (1998) indicó que la investigación (...) es descriptiva porque identifica los rasgos particulares de las variables en estudio. La investigación reúne información a través de rasgos, consecuencias o situaciones técnicas; tales como la entrevista, la encuesta y la revisión documental” (p.11).

El método describe las variables a detalle analizando las características para dar soluciones en las variables investigadas evaluación del desempeño y calidad de servicio.

#### **Correlacional**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que “Busca medir o conocer el nivel de relación que se da entre una o dos variables, por lo que parte de un contexto general o en particular, así mismo el nivel de correlación puede ser positiva o negativa” (p.81).

El estudio propone conocer la relación de las variables evaluación del desempeño y calidad de servicio.

### **2.1.5 Diseño de investigación**

El trabajo de investigación, fue no experimental de carácter transversal. Como señalo Hernández, Fernández y Baptista (2006) “Es una investigación no experimental porque se desempeñará sin manipular o alterar las variables por lo que se encuentre en su contexto natural” y “transversal porque se recolecta información en un tiempo único; y analiza su consecuencia en un solo momento” (p. 201-205).

La indagación planteó como diseño no experimental debido a que no se manipulo las variables y fue transversal porque se aplicó por única vez y en un momento único.

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **Variable X1: Evaluación del Desempeño**

#### **Definición Teórica:**

Según Chiavenato (2009), definió que: Es una herramienta de apreciación de acciones de cada persona en un puesto de trabajo que desempeña, es por ello que la empresa proporciona la capacitación para mejorar su desempeño, y conocer las deficiencias del empleado; de esa forma lograr los objetivos y metas trazadas. Es un proceso que sirve para tener una buena remuneración, competencias y excelencia de una persona, ya que esto coopera a la organización (p. 245).

Según Robbins y Judge (2009), mencionaron: La evaluación del desempeño es un instrumento que ayuda a identificar las competencias, aptitudes de los empleados si hay necesidad de una capacitación para tener un desarrollo personal. Son frecuentes también las evaluaciones al personal para determinar quién alcanza los objetivos trazados por la organización y así recompensar por su mérito (p.595).

Dessler y Varela (2011), conceptualizaron que: Evaluación del desempeño da a conocer cómo van trabajando en el puesto establecido. Como también se dio la retroalimentación y la motivación para ayudar a mejorar los defectos en el desempeño. Es por ello que la idea de las evaluaciones son únicamente elementos que miden el desempeño del trabajador para mejorar; en la actualidad los gerentes toman este elemento para establecer metas, capacitar y recompensar (p.222).

**Definición Conceptual:**

La investigadora planteo como definición conceptual que la evaluación del desempeño es un elemento muy importante para las empresas u organizaciones, puedan medir el desempeño de cada trabajador para mejorar, motivar, capacitar o recompensar y crear mejores profesionales u trabajadores para la sociedad.

**Definición Operacional:**

El instrumento del estudio fue el cuestionario que se formuló 15 preguntas para medir posteriormente las dimensiones de la variable Evaluación del Desempeño. Como son: Capacitación, Remuneración.

**Definición por Dimensión:****Dimensión N° 1: Capacitación**

Para Chiavenato (2009), propuso: La capacitación es un medio para incrementar el desempeño en el trabajo, esto se comprende como una vía de aprendizaje para el talento humano en las organizaciones, las cuales llegan a ser más productivas e innovadoras y así llegar a obtener mayores resultados en el cumplimiento de sus metas propuestas en determinadas áreas y en conjunto lograr los objetivos de la organización (p. 371).

**Definición por Indicador:****Indicador: Aprendizaje**

Ballenato (2005), definió que: El aprendizaje es un transcurso que empieza con la percepción de determinados estímulos, así como de las relaciones que se establecen entre ellos. Percibir los estímulos con nitidez y claridad contribuye a optimizar el aprendizaje. Es decir, el aprendizaje se da a través de un cambio constante de la conducta, la cual se aprende del estudio y la experiencia. (p.38).

**Indicador: Resultados**

Según Chiavenato (2009), menciono que “los resultados es el conjunto de objetivos los cuales se enfocan en tener una meta a futuro, y de esa forma cumplir a lograr su meta trazada” (p.41).

### **Definición por Dimensión:**

#### **Dimensión N° 2: Remuneración**

Chiavenato (2009), menciona que: El empleado de la organización tiene que demostrar interés en dedicarse a su trabajo y empeño personal, con conocimientos y habilidades que el empleado cuenta, siempre y cuando tenga buena compensación. Por lo cual a las empresas les importa invertir en beneficios para el empleado, ya que les ayuda alcanzar sus objetivos definidos (p.283).

### **Definición por Indicador:**

#### **Indicador: Beneficios**

Hidalgo (2011), manifestó que los beneficios por lo general, se definen como conceptos no remunerativos, no acumulables y no sustituibles por dinero, que tienen por objetivo de aumentar la calidad de vida de sus trabajadores (p.157).

#### **Indicador: Compensación**

Según Alles (2012), indico que la Compensación es el estudio de salarios y políticas de beneficios e información estadísticas. Debe tener en cuenta los pagos que consista equitativo dentro de la entidad conservando competencia en reclutamiento, contratación y retención del personal calificado (p.348).

### **Variable Y2: Calidad de Servicio**

#### **Definición Teórica:**

Camisón, Cruz y Gonzales (2007), sostuvieron que La calidad de servicio es un proceso donde se da en el servicio esperado y la capacidad de respuesta que ofrece la organización. El cual evalúa el nivel en que los requisitos esperados por el cliente sean percibidos en elementos tangibles e intangibles (empatía, respeto, buena atención), y de esta forma aprecian el servicio recibido. (p. 193).

Según Rosander (1992), sostuvo que: La calidad de los servicios tiene que ser una tarea para todos los empleados en gestión, supervisión, los de bajo nivel, y cargos de personal especializado, y no solo un beneficio fugaz; tiene que estudiarse a fondo para conocer y basarse en buenas características, y no imitar a la competencia. Ya que es muy importante prestar atención a los clientes para ofrecer una buena calidad en sus servicios y en los

productos (p.2).

Para Cuatrecasas (2010), definió:

La calidad de servicio, se enfoca en desarrollar las competencias, aptitudes e incentivar al empleado a mejorar la calidad y alcanzar las expectativas del cliente, para que la organización sea reconocida por la imagen y prestaciones del servicio. Ofrecer una buena calidad es cumplir con las necesidades, igualar o superar la percepción del cliente para que de ese modo quede satisfecho por el servicio (p.46).

### **Definición Conceptual:**

La investigadora planteo como definición conceptual de la calidad de servicio es importante tener un nivel de excelencia, para satisfacer y cumplir las necesidades para el cliente, lo cual genera una buena gestión y una ventaja muy competitiva en el mercado laboral.

### **Definición Operacional:**

El instrumento del estudio fue el cuestionario que formulo 15 preguntas para medir posteriormente las dimensiones de la variable Calidad de Servicios. Como son: capacidad, elemento tangible y empatía.

### **Definición por Dimensión:**

#### **Dimensión N° 1: Capacidad de Respuesta**

Para Cottle (1991), Es la disposición que se busca, para ayudar a los clientes brindándoles un adecuado servicio. Dentro de una organización la capacidad de respuesta se da a través de habilidades, para mejorar la rápida respuesta del servicio que busca dentro de los esperados y tiempo establecido, como cliente y no solo como comprador. También es importante la accesibilidad ya que los clientes entran en contacto con el colaborador para tener una facilidad de comunicación a la hora de ser atendido (p.84).

### **Definición por Indicador:**

#### **Indicador: Rápidez**

Según Krajewski y Ritzman (2000), definieron “Consiste en la velocidad que se le entrega a un servicio o la creación de un producto, la cual otorga una ventaja competitiva frente a la industria a la cual se desarrolla” (p.34).

**Indicador: Colaboradores**

Según Goñi (1999), refirió “Como factor humano, es uno de los elementos clave para las empresas ya que contribuye logros de objetivos en la organización con sus conocimientos y constante esfuerzo; es importante contar con ello ya que el ser humano y la estructuración constituyen una buena matriz en las organizaciones. (pg.14).

**Definición por Dimensión:****Dimensión N° 2: Elementos Tangible**

Es la descripción de manera física, instalaciones; como la infraestructura, equipos, materiales, es la manera establecida dentro del parámetro del servicio el cual está establecido por la empresa al momento de ser brindado al cliente con un buen personal (presencia y aseo), las mismas que transmiten una buena imagen que pueda presentar la organización para ofrecer un servicio de buena calidad (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, p.103).

**Definición por Indicador:****Indicador: Presencia y Aseo**

Según Paz (2007), comento que: La forma de vestirse constituyen otra forma de lenguaje o lenguaje no verbal que debe ser brindado por los colaboradores dentro de sus actividades del buen servicio en virtud al cliente. Donde deben tener en cuenta que la representación física y personal es importante para la empresa (p.12).

**Indicador: Equipo**

Para Münch (2010), definió que: Es un recurso tecnológico, que es utilizados en las organizaciones de manera física o estructural que es perceptible u observable para el consumidor durante el tiempo que dure su servicio y se sienta muy cómodo de ello (p.195).

**Indicador: Infraestructura**

La Real Academia Española (2014), “Conjunto de elementos, servicios e instalaciones necesario para el funcionamiento en las organizaciones que es percibido por el cliente”.

### **Definición por Dimensión:**

#### **Dimensión N° 3: Empatía**

Según Cottle (1991), consideró que:

Empatía es la capacidad de un ser humano que está dispuesto ayudar u ofrecer a los clientes atención personalizados [...] es importante brindar una simple cortesía, ya que es parte de la empatía y la seguridad. Esto demanda compromiso con los clientes; para así conocerlos de base sus expectativas, necesidades y el tiempo (horario) de los clientes (p. 42).

### **Definición por Indicador:**

#### **Indicador: Atención personalizada**

Rojas (1998), comento que: Una atención de este tipo permite el contacto entre los colaboradores y el usuario sea más estrecho. Como estrategia propiamente de los servicios de los colaboradores, la comunicación se entabla con los usuarios meta. Es una actividad que implica motivar al usuario para que utilice la información, por vía auditiva o visual (p.185).

#### **Indicador: Compromiso**

Según Araujo y Brunet (2012), indicaron que: Es la actitud que pone el colaborador en su equipo de trabajo en beneficio de la organización, lo que constituye su característica diferencial. Gestionar el compromiso significa enfocarse en acciones e instrumentos útiles con la intención de un alto rendimiento laboral y sentirse comprometido con la empresa (p. 109).

#### **Indicador: Horario de Atención**

Trillo (2010), definió que: El horario de trabajo es el instituto jurídico a través del cual se procede la realización de horas de entrada y salida del trabajo, para así determinar y distribuir la cantidad de trabajo correspondiente. La facultad de establecer los horarios de trabajo pertenece a la empresa, para desarrollar el proceso productivo o prestación de trabajo (p.190).

**Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumentos/técnicas
<b>Evaluación del Desempeño</b>	Según Chiavenato (2009), definió que: La evaluación del desempeño es una herramienta de apreciación de acciones de cada persona en un puesto de trabajo que desempeña, es por ello que la empresa proporciona la capacitación para mejorar su desempeño, y conocer las deficiencias del empleado; de esa forma lograr los objetivos y metas trazadas. Es un proceso que sirve para tener una buena remuneración, excelencia y competencias de una persona, ya que esto coopera a la organización (p. 245).	La variable evaluación del personal se desarrollará a través de dos dimensiones, empleando un cuestionario en escala de Likert. Posterior a ello se procesaran los datos en un análisis estadístico SPSS para medir la confiabilidad.	Capacitación	Aprendizaje	1, 2, 3, 4	Ordinal	Encuesta - Cuestionario
				Resultados	5, 6, 7, 8		
			Remuneración	Beneficios	9, 10, 11		
				Compensación	12, 13, 14, 15		
<b>Calidad de Servicio</b>	Camisón, Cruz y Gonzales (2007), sostuvieron que La calidad de servicio es un proceso donde se da en el servicio esperado y la capacidad de respuesta que ofrece la organización. La calidad de servicio evalúa el nivel en que los requisitos esperados por el cliente sean percibidos en elementos tangibles e intangibles (empatía, respeto, buena atención), y de esta forma aprecian el servicio recibido. (p. 193).	La variable Calidad de Servicio se evaluará a través de dos dimensiones, empleando un cuestionario en escala de Likert. Posteriormente se procesaran los datos en un análisis estadístico SPSS para medir la confiabilidad.	Capacidad	Rapidez	16, 17	Ordinal	Encuesta - Cuestionario
			Elementos tangibles	Colaboradores	18, 19		
				Presencia y Aseo	20, 21		
				Equipo	22, 23		
			Empatía	Infraestructura	24, 25, 26		
				Atención individualizada	27		
				Predisposición	28, 29		
	Horario de atención	30					

Fuente: *Elaboración propia*

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Para Bernal (2010), señalo sobre: “La población es un conjunto de individuos, elementos o sujetos que representa características comunes que dentro de una investigación está referido o el montón donde las unidades de muestreo se dirigen” (p.160). En tal sentido, se establecieron dos poblaciones debido a la naturaleza de las variables.

La primera variable denominada evaluación del desempeño, estará conformada por una población de 20 personas, los cuales son los colaboradores del área de atención al vecino de la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Para la segunda variable denominada calidad de servicio se definió como población a los principales usuarios que acuden a las oficinas de atención al vecino de la Municipalidad de Ventanilla, la cual en promedio al día son 75 personas.

Ambas poblaciones son pequeñas por lo que el método aplicado fue **censal** ya que se refiere acumulativamente a 95 personas.

Sin embargo, la investigación analiza independientemente a 20 colaboradores y 75 usuarios.

### **2.3.2 Muestra**

Para Bernal (2010), la muestra es “Una parte pequeña de la población que se toma para someter al estudio y así obtener información para analizar las variables del estudio” (p.161).

Por lo expuesto anteriormente se decidió encuestar al total de colaboradores y el total de principales usuarios que acuden a las oficinas de atención al vecino de la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Siendo una población pequeña el método aplicado fue **censal** ya que se refiere a 95 personas.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas**

La técnica que se realizó en el trabajo fue la encuesta formulada a base de 15 preguntas para medir la variable Evaluación del Desempeño y 15 preguntas para medir la variable Calidad de Servicio. Donde se aplicaron a colaboradores y usuarios del distrito.

Donde el autor Carrasco (2005), definió la encuesta “La técnica de investigación se realiza para indagar y recolectar datos, a través de diferentes preguntas formuladas a los elementos que constituirán en el estudio” (p. 72).

#### **2.4.2 Instrumento de Recolección de datos**

Para el trabajo de investigación se utilizó el instrumento de cuestionario de tipo Likert para la recolección de datos.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que es un “Recurso que el investigador utiliza para registrar información recolectada de las variables” (p.200). Del mismo modo los autores comentaron que dentro del instrumento de medición está el cuestionario, como “el más usado para recolectar datos, el cual se enfoca en un acumulado de preguntas para medir las variables” (p.217).

#### **2.4.3 Validez**

Luego de diseñar el instrumento se debe validar el contenido donde Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), definieron “Describe el valor del instrumento y mide la variable a través del mismo, de acuerdo con expertos del tema” (p, 204).

Los cuestionarios fueron sujetos a análisis de los juicios de expertos quienes a través de su firma validaron los instrumentos. Dichos expertos fueron:

**Tabla 2:** *Juicio de Expertos*

Nº	Grado	Apellidos y Nombres	Valoración
1	Dr.	Dávila Arenaza Víctor	Aplicable
2	Dr.	Aliaga Correa, David F.	Aplicable
3	Dr.	Delgado Céspedes, Carlos A	Aplicable

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definieron que es el “Grado de medición del instrumento el cual compara con una tabla de coeficiente; y se llega a establecer si las preguntas son concisas” (p. 200).

Para esta investigación se utilizó el método de “Alfa de Cronbach” para medir la

confiabilidad del instrumento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), definió que el Alfa de Cronbach se utiliza para medir el coeficiente de fiabilidad del instrumento; el cual puede variar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad depreciable y “1” el cual equivale en decir que tiene una confiabilidad perfecta (muy alta) (p. 302).

**Tabla 3:** *Baremo de coeficiente de confiabilidad*

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy Alta

**Fuente:** *(Hernández, et.al (2010), p. 439).*

Para demostrar la confiabilidad del instrumento de la variable Evaluación del Desempeño, donde se encuestó a 20 colaboradores del área de atención al vecino de la Municipalidad de Ventanilla, donde a través de la prueba del Alfa de Cronbach nos arrojó lo siguientes datos:

**Tabla 4:** *Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 5:** *Resumen del procesamiento de los casos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	15

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **Interpretación:**

En la investigación se aplica las 15 preguntas que se realizaron a los 20 trabajadores del área de atención al vecino de la Municipalidad de Ventanilla, se obtuvo una confiabilidad de

0.943 en el coeficiente Alfa de Cronbach, comparado con la tabla N°3 se puede deducir que existe una confiabilidad muy alta en el instrumento elaborado.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de servicio, donde se encuestó a 75 usuarios que solicitan información o trámite documentario en el área de atención al vecino de la Municipalidad de Ventanilla, donde a través de la prueba del Alfa de Cronbach se obtuvieron los siguientes datos:

**Tabla 6:** *Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	75	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	75	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 7:** *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	15

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **Interpretación:**

En la investigación se aplica las 15 preguntas que se realizaron a los 75 usuarios principales que acuden durante el día al área de atención al vecino de la Municipalidad de Ventanilla, se obtuvo una confiabilidad de 0.878 en el coeficiente del Alfa de Cronbach, comparado con la tabla N°3 se puede deducir que existe una confiabilidad muy alta en el instrumento elaborado.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

### **2.5.1 Análisis Descriptivo**

En la investigación se utilizó la estadística descriptiva, el cual mide y analiza el comportamiento de las variables a través de cálculos de gráficos, tablas, porcentajes de participación de cada una de las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que “El análisis descriptivo se dará a través de un estudio que analizará un conjunto de datos o cualquier otro objetivo mediante una serie de técnicas y métodos” (p.

44).

La estadística inferencial se aplicó para constatar las hipótesis planteadas, a través del coeficiente correlación de Rho Spearman, según se asigne la distribución de los datos, lo cual levantara información mediante el instrumento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que el análisis inferencial se utiliza para comprobar las hipótesis planteadas y evaluar los parámetros (p. 299).

## **2.6 Aspectos éticos**

### **Utilización de la información:**

Se guardó la identificación de los sujetos o individuo que se les realizó las encuestas del estudio; no se realizó otra utilización a la indagación adquirida.

### **Valor Social:**

En este trabajo no se puso en riesgo a las personas que formaron parte de la encuesta; de esa forma se resguardó la integridad profesional.

### **Selección equitativa de los sujetos:**

Los colaboradores y principales usuarios de la Municipalidad de Ventanilla formaron parte de la encuesta que se aplicó; para así llegar al objetivo del estudio planteado.

### **Validez científica:**

Las teorías presentadas en la investigación fueron válidas porque se origina de autores como Chiavenato, Robbins Y Judge, Camisón, Cruz y Gonzales, Cuatrecasas, que tienen una gran trayectoria y conocimientos de las variables a investigar, es por ello que otros trabajos de investigación lo usan como referencias o para ser ejecutadas con el tiempo.

### III RESULTADOS

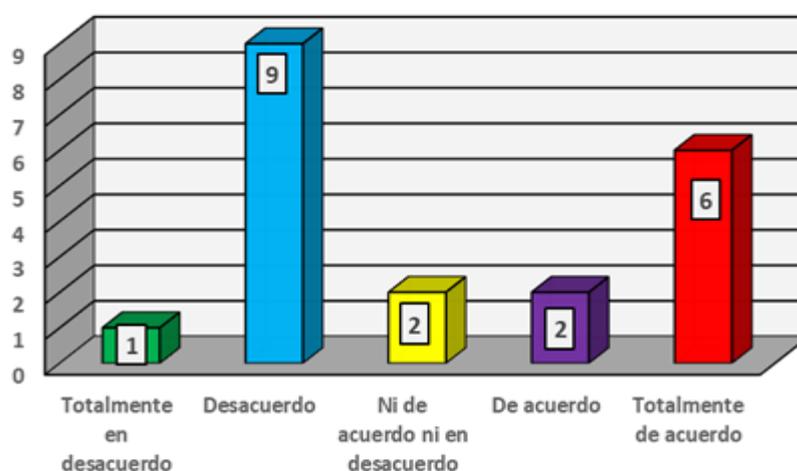
#### 3.1 Análisis descriptivos de los resultados

##### 3.1.1 Variable 1: *Evaluación del Desempeño*

**Tabla 8:** Frecuencia: *Evaluación del Desempeño – agrupado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5,0%	5,0%	5,0%
Desacuerdo	9	45,0%	45,0%	50,0%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0%	10,0%	60,0%
De acuerdo	2	10,0%	10,0%	70,0%
Totalmente de acuerdo	6	30,0%	30,0%	100,0%
Total	20	100,0%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Gráfica N°1:** Evaluación del Desempeño

#### Interpretación

Según la Tabla 8 y Gráfica 1, en los resultados obtenidos se observa que de 20 colaboradores del área atención al ciudadano de la Municipalidad de Ventanilla, contestaron a las preguntas de la variable “Evaluación del Desempeño” de la siguiente manera: el 45% en desacuerdo, el 30% totalmente de acuerdo, el 10% de acuerdo, el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo

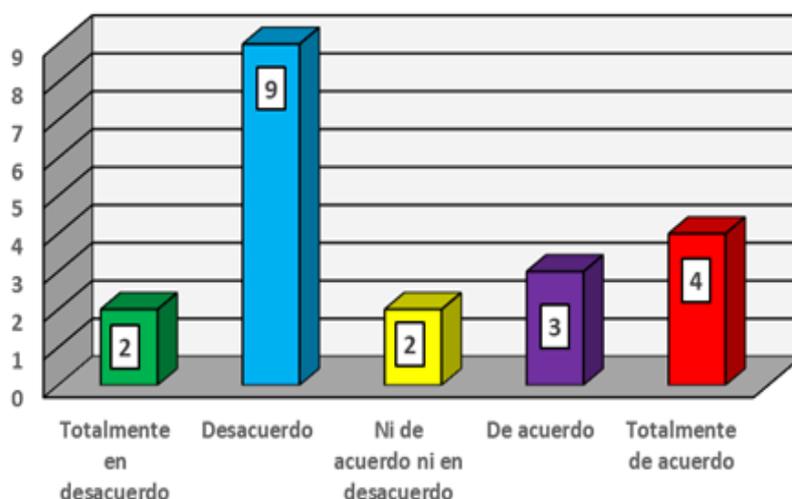
**Tabla 9: Dimensión: Capacitación**

*Frecuencia: Capacitación - agrupado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10,0%	10,0%	10,0%
Desacuerdo	9	45,0%	45,0%	55,0%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0%	10,0%	65,0%
De acuerdo	3	15,0%	15,0%	80,0%
Totalmente de acuerdo	4	20,0%	20,0%	100,0%
Total	20		100,0%	100,0%

**Fuente:** *Elaboración propia*

¿La Municipalidad de Ventanilla realiza constantemente capacitaciones al personal?



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Gráfica N°2:** Capacitación

### Interpretación

Según la Tabla 9 y Gráfica 2, en los resultados obtenidos se observa que de 20 colaboradores del área atención al ciudadano de la Municipalidad de Ventanilla, año 2018, respondieron que el 45% está en desacuerdo, porque no brinda constantemente capacitaciones al personal, el 20% expone que está totalmente de acuerdo, el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto se muestra que la evaluación del desempeño se optimizara con la capacitación al personal

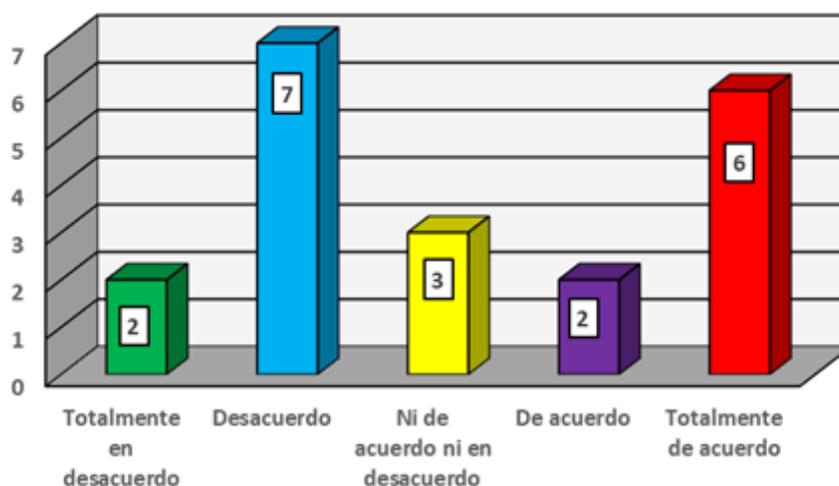
**Tabla 10: Dimensión: Remuneración**

*Frecuencia: Remuneración - agrupado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10,0%	10,0%	10,0%
Desacuerdo	7	35,0%	35,0%	45,0%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0%	15,0%	60,0%
De acuerdo	2	10,0%	10,0%	70,0%
Totalmente de acuerdo	6	30,0%	30,0%	100,0%
Total	20	100,0%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*

¿Considera usted que la remuneración que usted percibe es acorde a su trabajo en la municipalidad de Ventanilla?



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Gráfica N°3:** Remuneración

### **Interpretación**

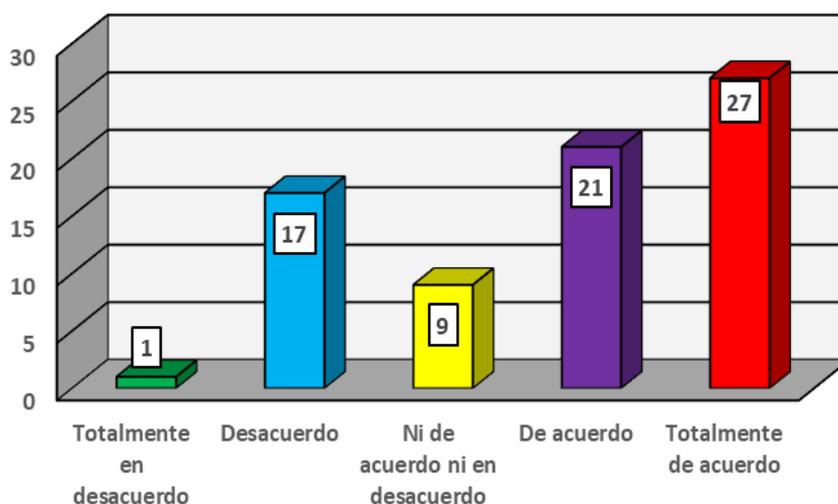
Según la Tabla 10 y Gráfica 3, en los resultados obtenidos se observa que de 20 colaboradores del área atención al ciudadano de la Municipalidad de Ventanilla, año 2018, respondieron que 35% están en desacuerdo con la remuneración que percibe acorde a su trabajo, el 30% explica que está totalmente de acuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% de acuerdo y 10% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto se muestra que la evaluación del desempeño está en función a las expectativas remunerativas del empleado.

### 3.1.2 Variable 2: Calidad de servicio

**Tabla 11:** Frecuencia: *Calidad de servicio- agrupado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,3%	1,3%	1,3%
	Desacuerdo	17	22,7%	22,7%	24,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,0%	12,0%	36,0%
	De acuerdo	21	28,0%	28,0%	64,0%
	Totalmente de acuerdo	27	36,0%	36,0%	100,0%
	Total	75	100,0%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Gráfica N°4:** Calidad de servicio

#### Interpretación

Según la Tabla 11 y Gráfica 4, en los resultados obtenidos se observa que de 75 usuarios que reciben atención en el área de atención al vecino en la Municipalidad de Ventanilla, año 2018, respondieron a las preguntas de la variable “Calidad de servicio” de la siguiente manera: el 36% en totalmente de acuerdo, el 28% de acuerdo, el 22.7% en desacuerdo, el 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1.3% totalmente en desacuerdo.

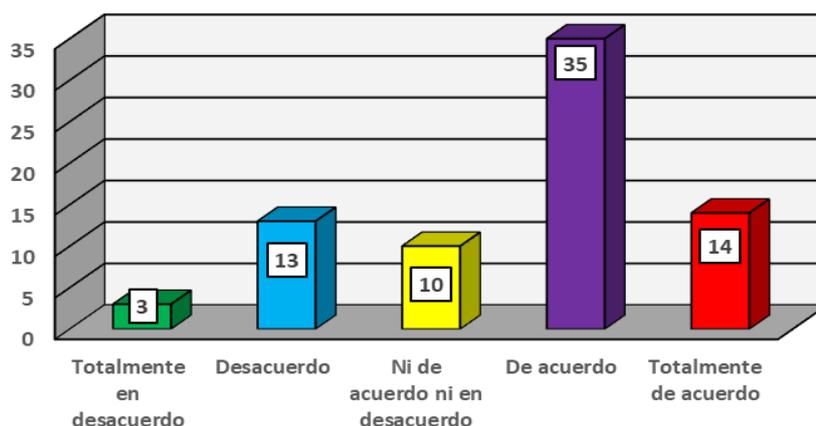
**Tabla 12: Dimensión: Capacidad de Respuesta**

*Frecuencia: Capacidad de Respuesta – agrupado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,0%	4,0%	4,0%
Desacuerdo	13	17,3%	17,3%	21,3%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,3%	13,3%	34,7%
De acuerdo	35	46,7%	46,7%	81,3%
Totalmente de acuerdo	14	18,7%	18,7%	100,0%
Total	75	100,0%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*

¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Ventanilla, brindan un servicio de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios?



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Gráfica N°5:** Capacidad de Respuesta

### Interpretación

Según la Tabla 12 y Gráfica 5, en los resultados obtenidos se observa que de 75 usuarios que reciben atención en el área de atención al vecino en la Municipalidad de Ventanilla, año 2018, donde respondieron que el 46.7% está de acuerdo con el servicio de respuesta rápida que brinda, el 18.7% está totalmente de acuerdo, el 17.3% se encuentra en desacuerdo, el 13.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 4% se encuentra totalmente en desacuerdo. Por lo tanto se muestra que la evaluación del desempeño se relaciona con la remuneración.

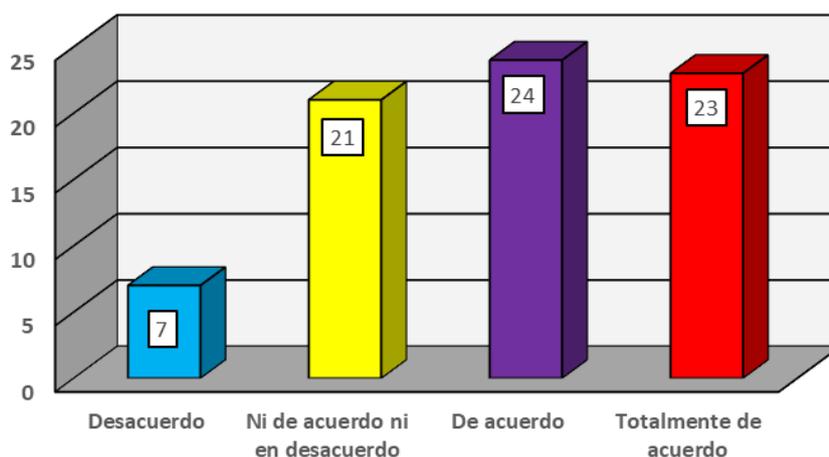
**Tabla 13: Dimensión: Elementos Tangibles**

*Frecuencia: Elementos Tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desacuerdo	7	9,3%	9,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	28,0%	37,3%
	De acuerdo	24	32,0%	69,3%
	Totalmente de acuerdo	23	30,7%	100,0%
Total	75	100,0%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*

¿Considera usted, que las instalaciones de la Municipalidad Ventanilla están bien equipadas tecnológicamente?



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Gráfica N°6:** Elementos Tangibles

### **Interpretación**

Según la Tabla 13 y Gráfica 6, en los resultados obtenidos se observa que de 75 usuarios que reciben atención en el área de Atención al Vecino en la Municipalidad de Ventanilla, año 2018, respondieron un 32% que están de acuerdo con las instalaciones de la municipalidad, el 30.7% contestaron que se encuentran totalmente de acuerdo, el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 9.3% en desacuerdo. Por lo tanto muestra que hay relación entre la evaluación del desempeño con los elementos tangibles.

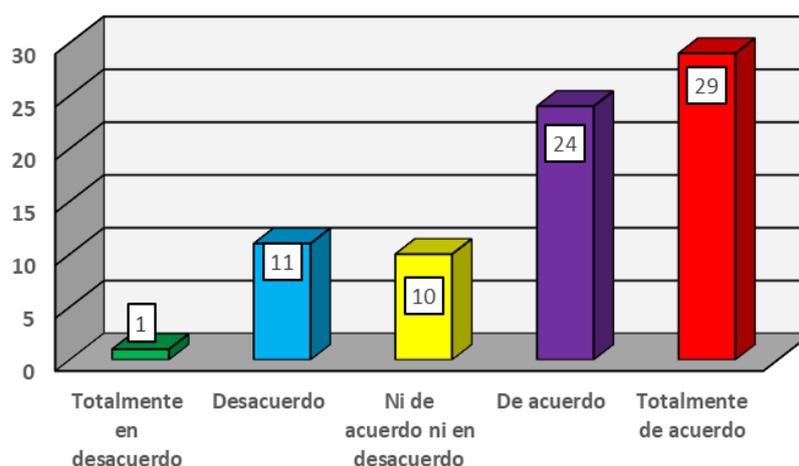
**Tabla 14: Dimensión: Empatía**

*Frecuencia: Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,3%	1,3%	1,3%
Desacuerdo	11	14,7%	14,7%	16,0%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,3%	13,3%	29,3%
De acuerdo	24	32,0%	32,0%	61,3%
Totalmente de acuerdo	29	38,7%	38,7%	100,0%
Total	75	100,0%	100,0%	

**Fuente:** *Elaboración propia*

¿Considera usted, que el trabajador de la Municipalidad Ventanilla se muestra comprometido para ayudar a los usuarios?



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Gráfica N°7:** Empatía

### Interpretación

Según la Tabla 14 y Gráfica 7, en los resultados obtenidos se observa que de 75 usuarios que reciben atención en el área de Atención al Vecino en la Municipalidad de Ventanilla, año 2018, respondieron de la siguiente manera; el 38,7% está totalmente de acuerdo con el compromiso que brindan los trabajadores, el 32% se encuentra de acuerdo, el 14,7% en desacuerdo, el 13,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1,3% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se muestra que la evaluación del desempeño se relaciona con la empatía.

### 3.2 Prueba de Normalidad

Para la investigación se tuvo que establecer el estadístico (paramétrico o no paramétrico) para poder realizar la prueba de normalidad.

#### 3.2.1 Prueba normalidad para la variable 1: Evaluación del Desempeño

**Hipótesis de normalidad:**

**Ho:** La distribución de la muestra sigue una distribución normal

**Ha:** La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

**Regla de decisión:**

Sig. E < Sig. (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. E > Sig. (0.05) entonces se acepta Ho.

**Significación:**

a. Sig. = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación= 95%

**Regla de decisión:**

Tamaño de muestra  $N < 50$  se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk

Tamaño de muestra  $N \geq 50$  se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 15: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación del desempeño	.247	20	.002	.856	20	.007

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### Interpretación

En la Tabla 15 se dispuso analizar Shapiro-Wilk, para estudiar la variable “Evaluación del Desempeño” estuvieron conformada por 20 colaboradores, en donde se identificó un nivel de significancia encontrada (Sig.E) menor que el nivel de significancia asumido (Sig.A), es decir ( $0.007 < 0.05$ ), por lo que indica que se rechaza la Ho y en seguida se acepta la Ha, donde, el estadístico Rh de Spearman indico que su distribución no es normal.

### 3.2.2 Prueba normalidad para la variable 2: Calidad de servicio

#### Hipótesis de normalidad:

**Ho:** La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

**Ha:** La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

#### Regla de decisión:

Sig. E < Sig. (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. E > Sig. (0.05) entonces se acepta Ho

#### Significación:

a. Sig. = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación= 95%

#### Regla de decisión:

Tamaño de muestra  $N < 50$  se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk

Tamaño de muestra  $N \geq 50$  se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 16: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.143	75	.001	.903	75	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### Interpretación

En la Tabla 16 se dispuso analizar el estadístico Kolmogorov-Smirnov, porque los dominados a estudiar la variable “Calidad de servicio” estuvieron conformada por 75 usuarios, en donde se identificó un nivel de significancia encontrado (Sig.E) menor que el nivel de significancia asumido (Sig.A), es decir ( $0.001 < 0.05$ ), por lo que indica que rechaza la Ho y en seguida se acepta la Ha, en lo cual el estadístico Rh de Spearman indico que su distribución no es normal.

### 3.3 Prueba de Hipótesis

Para esta investigación se realizó un contraste de hipótesis donde primero se desarrolló un análisis de normalidad, que nos muestra que los resultados están expuestos bajo el criterio y se aplica la prueba no paramétrica, mediante un análisis de la Prueba de Rho de Spearman para su contraste final.

Según Hernández et al. (2014, p. 305), propuso que el coeficiente de correlación de

Spearman, “los valores expuestos por el grado de correlación son sustentable porque analiza el nivel de relación real de ambas variables en estudio para luego ser contrastado por el autor”, a continuación, se presenta el cuadro de rango:

**Tabla 17: Rango de interpretación de correlación**

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 a - 0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Hernández et al. (2014, p. 305)

### 3.3.1 Prueba de hipótesis general

**HG:** Existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de servicio en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de servicio en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ha:** Si existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de servicio en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia  $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la  $\text{Sig E} < \text{Sig T}$  entonces se rechaza la Ho.

Si la  $\text{Sig E} > \text{Sig T}$  entonces se acepta la Ho.

**Tabla 18: Prueba de correlación de variables- hipótesis general**

		Correlaciones		
			Evaluación del Desempeño	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Evaluación del Desempeño	Coefficiente de correlación	1.000	,803**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	20	20
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,803**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	20	75

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

### Interpretación

En base a los resultados de la Tabla 18 se manejó el estadístico de contrastación Rho de Spearman, donde se visualiza que el nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T), se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y en seguida se acepta la Hipótesis alterna (Ha), la cual es semejante a la hipótesis general, por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte de 0.803\*\* en las variables (ver Tabla 17) y, muestra que existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de servicio en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

### 3.3.2 Prueba de hipótesis específica 1

**He1:** Existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ha:** Si existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia T=0,05

Nivel de aceptación=95%

Z=1,96

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

**Tabla 19: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1**

		Correlaciones		
			Evaluación del Desempeño	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Evaluación del Desempeño	Coefficiente de correlación	1.000	,749**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	20	20
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,749**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	20	75

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

### Interpretación

En base a los resultados de la Tabla 19 se utilizó el estadístico de contrastación Rho de Spearman, donde se visualiza que el nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T), se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y en seguida se acepta la Hipótesis alterna (Ha), la cual es semejante a la hipótesis general, por lo tanto se concluye que hay una correlación positiva muy fuerte en ambas variables con 0.749\*\* (ver Tabla 17) y por lo tanto, muestra que existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

### 3.3.3 Prueba de hipótesis específica 2

**He2:** Existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos Tangibles en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos Tangibles en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ha:** Si existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos Tangibles en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia T=0,05

Nivel de aceptación=95%

Z=1,96

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

**Tabla 20: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2**

		Correlaciones		
			Evaluación del Desempeño	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Evaluación del Desempeño	Coefficiente de correlación	1.000	,483*
		Sig. (bilateral)		.031
		N	20	20
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,483*	1.000
		Sig. (bilateral)	.031	
		N	20	75

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

### Interpretación

En base a los resultados de la Tabla 19 se utilizó el estadístico de contrastación Rho de Spearman, donde se visualiza que el nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T), se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y en seguida se acepta la Hipótesis alterna (Ha), la cual es semejante a la hipótesis general, por lo tanto se concluye tienen una correlación positiva muy fuerte entre las variables con 0.749\*\* (ver Tabla 17) y por lo tanto, muestra que existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

#### 3.3.4 Prueba de hipótesis específica 3

**He3:** Existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

**Ha:** Si existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia T=0,05

Nivel de aceptación=95%

Z=1,96

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

**Tabla 21: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3**

Correlaciones			Evaluación del Desempeño	Empatía
Rho de Spearman	Evaluación del Desempeño	Coefficiente de correlación	1.000	,794**
		Sig. (bilateral)		.000
	Empatía	N	20	20
		Coefficiente de correlación	,794**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	20	75

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

### Interpretación

En base a los resultados de la Tabla 21 se utilizó el estadístico de contrastación Rho de Spearman, donde se visualiza que el nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T), se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y en seguida se acepta la Hipótesis alterna (Ha), donde es semejante a la hipótesis general, por lo tanto indica que existe una correlación positiva muy fuerte en ambas variables 0.794\*\* (ver Tabla 17) se muestra que existe relación significativa entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

## IV DISCUSIÓN

### DISCUSIÓN POR OBJETIVOS

De acuerdo al objetivo principal fue determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2018; además se establecieron 3 objetivos específicos los cuales fueron: como objetivo específico 1 es determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios; como objetivo específico 2 es determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios; y como objetivo específico 3 es determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios. Así mismo a través de la prueba de Rho Spearman se manifestó que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir " $0.000 < 0.005$ ", por lo que rechazamos la hipótesis nula. Además, tuvo una correlación de 0.803\*\* (ver tabla N°18), lo cual indica que es una correlación positiva muy fuerte para ambas variables.

Este resultado guarda similitud con lo obtenido en el trabajo de investigación de Casierra (2016) titulada "Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcon Salitre", el cual presenta la correlación entre las variables en estudio, mediante el estadístico R de Pearson el cual fue de 0.766\*\* mostrando una correlación positiva muy fuerte, en tal sentido el autor concluye que medir y evaluar constantemente el desempeño de los trabajadores sirve como un factor referencial para mejorar las debilidades que se encuentra en el personal y como consecuencia optimizar los servicios que brindan a los usuarios. Ambos objetivos fueron útiles porque ayudó a determinar la correlación de las variables en estudio.

### DISCUSIÓN POR HIPOTESIS

Se planteó como hipótesis principal si existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla 2018; además se establecieron 3 hipótesis específicas los cuales fueron: como hipótesis específico 1 si existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios; como hipótesis específico 2 si existe relación entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios; y como hipótesis específico 3 si existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios. Las hipótesis planteadas se demostró a través de la prueba estadístico de correlación Rho Spearman, en el cual la

hipótesis general fue de 0.803\*\* (ver tabla N°18), determinando que existe una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio; para la hipótesis específico 1 fue de 0.749\*\* (ver tabla N°19), en la cual existe una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación del desempeño y la capacidad de respuesta; para la hipótesis específica 2 fue de 0.483\* (ver tabla N°20), por lo tanto existe una correlación positiva moderada entre la evaluación del desempeño y los elementos tangibles; y para la hipótesis específica 3 fue de 0.794\*\* (ver tabla N°21), lo cual se infiere que existe una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación del desempeño y la empatía.

Lo anteriormente mencionado guarda relación con la tesis de Oajaca (2013) titulada “Evaluación de Desempeño como factor de Calidad en el Servicio de Los Hoteles de Tres Estrellas de la Ciudad de Quetzaltenango”, concluyó que hay relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad De Servicio en los Hoteles. Por lo cual el autor recomienda evaluar constantemente al personal para conocer las deficiencias del empleado y de ese modo lograr una mejor calidad de servicio para que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado por los hoteles de tres estrellas. Los resultados comparados con la realidad son correctos y son útiles para la investigación, puesto que los supuestos planteados se confirman de acuerdo a lo obtenido en la investigación.

## **DISCUSIÓN POR METODOLOGIA**

La presenta investigación fue de tipo aplicada, ya que se recaudó todo tipo de información para interrelacionarla con la realidad problemática de la institución, con un nivel de investigación descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y con un método de investigación hipotético - deductivo, es similar a la del autor Oajaca (2013) sostiene en su tesis “Evaluación de Desempeño como factor de Calidad en el Servicio de Los Hoteles de Tres Estrellas de la Ciudad de Quetzaltenango” tuvo como metodología el diseño no experimental - transversal, con tipo descriptiva y con un nivel aplicado. Estas características de metodología de investigación con llevan a determinar la forma de recolectar datos, a manera de comprobar hipótesis, detallando el comportamiento de las variables de estudio y poder deducir un enunciado de algo particular a general. Ambas metodologías permitieron mostrar la validez interna y externa de la investigación, así como la confiabilidad de la investigación, y generaron reflexión y discusión académico sobre el conocimiento existente.

## **DISCUSIÓN POR TEORIAS**

La presente investigación maneja la teoría de (Chiavenato, 2009, p.245) para La evaluación del desempeño es una herramienta de apreciación de acciones de cada persona en un puesto de trabajo que desempeña, es por ello que la empresa proporciona la capacitación para mejorar su desempeño, y conocer las deficiencias del empleado; de esa forma lograr los objetivos y metas trazadas. Es un proceso que sirve para tener una buena remuneración, excelencia y competencias de una persona, ya que esto coopera a la organización.

Donde guarda relación con la tesis de Casierra (2016) titulada “Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcon Salitre”; donde acepto la teoría de Pedraza, Amaya y Conde (2010) La evaluación del desempeño de los trabajadores consiste en detectar, medir y gestionar el rendimiento de los empleados dentro de las instituciones u organizaciones. Para poder realizar esta evaluación se deben analizar los puestos y áreas de trabajo que se revisaran; luego se deben fijar estándares de medición y finalmente definir acciones con respecto a los resultados esperados y obtenidos.

Por lo tanto, las teorías utilizadas recalcan similitud en los antecedentes antes mencionado que guarda congruencia, pues resalta la importancia de la evaluación del desempeño para una organización. Ya que con esa herramienta se puede medir o apreciar las acciones de cada trabajador; para mejorar o lograr los objetivos trazados por la organización.

## V CONCLUSIÓN

Con los objetivos desarrollados y la contratación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Se determinó que existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los usuarios. Puesto que una buena capacitación proporciona un buen desempeño laboral a los colaboradores; para mejorar sus competencias favorables a la institución con logro de resultados deseados; la cual coadyuva a una buena remuneración.

Se determinó que existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los usuarios, constatándose la rapidez de los colaboradores con la que atienden a los usuarios, porque se generó una idónea capacitación.

Se determinó que existe relación entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los usuarios, puesto que ofreció buenos equipos, infraestructura y exigiendo una buena presencia y aseo de los colaboradores.

Se determinó que existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los usuarios, generando atención personalizada con horarios ampliados y compromiso frente a los usuarios para lograr una buena calidad de servicio.

## **VI RECOMENDACIONES**

Después de haber realizado el análisis de los resultados de este presente trabajo de investigación se propone las siguientes recomendaciones:

Se recomienda para lograr una buena capacitación y un buen desempeño laboral. Desarrollar un plan de capacitación específica para cada cargo y así lograr competencias favorables hacia la organización.

Se recomienda mejorar continuamente estandarizar los procesos administrativos y operativos para lograr eficiencia en el desempeño y capacidad de respuesta a los usuarios.

Se recomienda implementar equipos de última generación, infraestructura modernizada y a los colaboradores proporcionar condiciones laborales como uniformes y aseo para lograr que los colaboradores se identifiquen con la organización y los usuarios.

Se recomienda brindar atención personalizada con horarios ampliados a los usuarios para lograr una calidad de servicio.

## VII REFERENCIAS

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para Propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros de Guayaquil. (Tesis para Titulación, Ingeniería Comercial mención Marketing, Universidad Politécnica Salesiana)*. Ecuador: (Acceso Junio 2018).
- Alles, M. (2012). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias* (2 ed.). Buenos Aires: Granica.
- Anaya, M. (2016). *Desempeño laboral en la calidad de servicios en la Municipalidad en Lurín. (Tesis para maestría, Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo)*. Perú.
- Araujo, J., & Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en la organizaciones* (1ra ed.). España - Tarragona: Publicacions URV.
- Ballenato, G. (2005). *Técnicas de estudio: El aprendizaje activo y positivo* (1ra ed.). Madrid: Pirámide.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Cadena, J., Real, I., Vásquez, J., & Vega, A. (2016). *Medición de la Calidad del Servicio Proporcionado a Clientes por Restaurantes de Sonora. Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas tendencias, V (17), 41-60*. México.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España, Madrid: Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación científica* (1 ed.). Lima: San Marcos.
- Casierra, J. (2016). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre. (Tesis de Maestría, Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Cerna, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de administración de turismo y hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este. (Tesis para maestría, administración educativa, universidad cesar vallejo)*. Perú - Lima.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cortez, V. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Tharina Perú Tours, San Martín de Porres. (Tesis para Licenciatura, Marketing y dirección de empresas, Universidad Cesar Vallejo)*. Lima.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente: Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Madrid: Diaz de santos.

- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- Davis, K., & Werther, W. (1991). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos: Enfoque Latinoamericano* (5 ed.). México: Pearson Educación.
- García, M. (2012). *Competencias laborales: Método para evaluarlas: Objetivos de la selección de talento, Procedimiento de calificación, Sistemas de evaluación y medición* (1ra ed.). México: Trillas S.A.
- Goñi, J. (1999). *El cambio son personas: La dirección de los procesos de cambio*. Madrid: Diaz de santos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México: McGraw Hill.
- Hidalgo, B. (2011). *Remuneraciones inteligentes: Una mirada sencilla para atraer, retener y motivar al talento* (1ra ed.). Argentina - Buenos Aires: Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=aOoLxUbM3d4C&printsec=frontcover>
- Iturralde, J. (2010). *La Evaluación del Desempeño Laboral y su Incidencia en los Resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Credito. (Tesis para titulación, Ingeniería de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato)*. Ecuador.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones: Estrategias y análisis* (5ta ed.). México: Pearson educación.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing Estratégico para Empresas de Servicio*. España: Diaz de Santos S.A.
- Mejia, Y. (2012). *Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales. (Tesis de Licenciatura, Psicología Industrial, Universidad Rafael Landvar)*. Quetzaltenango - Guatemala.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (1ra ed.). Madrid: Delta Publicaciones .

- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (1ra ed.). México: Pearson educación.
- Oajaca, J. (2013). *Evaluación del Desempeño como Factor de Calidad de Servicio de los Hoteles de Tres Estrellas. (Tesis de Licenciatura, Administración de empresas, Universidad Rafael Landívar)*. Quetzaltenango - Guatemala.
- Paz, R. (2007). *Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias* (1ra ed.). España: Ideaspropias.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua Española* (23ava ed.). Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R. (2017). *Servicio civil y evaluación del desempeño en los trabajadores del programa nacional de asistencia Solidaria Pensión 65, Lima. (Tesis para título de maestría, Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo)*. Perú.
- Rojas, E. (1998). *El usuario de la información*. España: Euned. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qc0vF5RusWwC&printsec=frontcover>
- Roldan, L., Balbuena, J., & Muñoz, Y. (2010). *Calidad de Servicio y Lealtad de compra del Consumidor en Supermercados Limeños, Lima-Perú. (Tesis de Magister, Administración Estrategica de Empresas, La Pontifica Universidad Católica del Perú)*. (Acceso 28 de mayo del 2018).
- Rosander, A. (1992). *La Búsqueda de la Calidad en los Servicios* (1 ed.). Madrid: Diaz de Santos.
- Ross, D. (2013). *Administración de personal y desempeño* (1ra ed.). México: Trillas S.A.
- Torres, E. (2017). *Inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas hipermercados metro marina cencosud. (Tesis para Licenciatura, Administración, Universidad Cesar Vallejo)*. Perú - Lima.
- Trillo, F. (2010). *La construcción social y normativa del tiempo de trabajo: Identidades y trayectorias laborales* (1ra ed.). España: Lex Nova, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-DBY06RoskkC&printsec=frontcover>
- Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión* (2da ed.). Madrid: Piramide Ediciones.
- Vera, J. (1985). *Evaluación del personal: Guia metodologica* (1ra ed.). Perú: Imprenta Juan Jose.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.

**VIII ANEXOS**  
**Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>		<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?	Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	<b>VARIABLE 1</b>		Tipo de estudio: De acuerdo a su fin es Aplicada De acuerdo a su enfoque: Cuantitativa De acuerdo a su nivel: Descriptiva - Correlacional
			<b>EVALUACIÓN DEL PERSONAL</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?	Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Capacidad de Respuesta a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	<b>VARIABLE 2</b>		Diseño: No experimental-transversal  Población La presente investigación está conformada por 2 poblaciones: 20 colaboradores para medir la variable Evaluación del desempeño; 75 usuarios para medir la variable Calidad de servicio; de la Municipalidad distrital de Ventanilla, 2018.
			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?	Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y los Elementos tangibles a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	Elementos tangible	Presencia y aseo Equipo Infraestructura	Instrumento: Cuestionario
¿Cómo se relaciona la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018?	Determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	Existe relación entre la Evaluación del Desempeño y la Empatía a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018.	Empatía	Atención individualizada Predisposición Horario de atención	

**Fuente:** *Elaboración propia*

## Cuestionario 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) usuario, la encuesta es parte de una tesis que tiene por objeto la elaboración de la indagación acerca de evaluación del desempeño.

### B. INDICACIONES:

- El cuestionario es anónimo, responder con claridad, por favor.
- Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, lea determinadamente. Responda a las preguntas marcando con un aspa.

Usted hallará una serie de afirmaciones acerca de la organización, la cual obtendrá 5 opciones:

**1 = Muy en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, 4 = De Acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo.**

		EVALUACION DEL DESEMPEÑO				
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
CAPACITACION	¿La municipalidad de ventanilla realiza constantemente capacitaciones al personal?					
	¿Considera usted que las capacitaciones son necesarias para cumplir con sus funciones?					
	¿Considera usted que los horarios de capacitación que brinda la municipalidad de ventanilla se ajustan a su horario de trabajo?					
	¿Considera usted que las capacitaciones que percibe ayuda a desarrollarse como profesional?					
	¿Considera usted que las capacitaciones que reciben son enfocadas en las labores específicas que usted realiza?					
	¿Usted ha podido resolver o afrontar situaciones gracias a las capacitaciones que les brinda la municipalidad de ventanilla?					
	¿Las capacitaciones que recibe son dirigidas a las metas u objetivos de su área de trabajo?					
REMUNERACION	¿Usted se encuentra satisfecho con los beneficios que le brinda la municipalidad de ventanilla?					
	¿Usted cree que los beneficios recibidos por la municipalidad de ventanilla cumplen con sus necesidades?					
	¿Usted cree que la municipalidad de ventanilla se esmera en dar información sobre los beneficios que tienen los trabajadores municipales?					
	¿Considera usted que las remuneraciones que usted percibe son acorde a su trabajo en la municipalidad de ventanilla?					
	¿Considera usted que las remuneraciones que ofrece la municipalidad de ventanilla son competitivas en el mercado laboral?					
	¿Considera usted que las remuneraciones que recibe de la municipalidad de ventanilla son alentadoras para realizar sus funciones asignadas?					
	¿Usted considera que las remuneraciones que recibe por la municipalidad de ventanilla se entregan de manera puntual acorde al cronograma de pago?					

Fuente: Elaboración Propia

Muchas Gracias

## Cuestionario 2



### A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) usuario, la encuesta es parte de una tesis que tiene por objeto la elaboración de la indagación acerca de calidad de servicio.

### B. INDICACIONES:

- El cuestionario es anónimo, responder con claridad, por favor.
- Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, lea determinadamente. Responda a las preguntas marcando con un aspa.

Usted hallará una serie de afirmaciones acerca de la organización, la cual obtendrá 5 opciones:

**1 = Muy en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, 4 = De Acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo.**

		CALIDAD DE SERVICIO				
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Considera usted que en la municipalidad de ventanilla la atención es rápida?					
	¿Los trabajadores de la municipalidad ventanilla brindan un servicio de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios?					
	¿Los trabajadores de la Municipalidad recogen de manera adecuada sus quejas y sugerencias?					
	¿Los trabajadores de la Municipalidad le explican detalladamente los procedimientos que debe seguir para cumplir con el servicio?					
ELEMENTOS TANGIBLES	¿Usted cree que los trabajadores deberían contar con uniforme de identificación con la institución?					
	¿Los trabajadores de la municipalidad presentan buen aspecto y están aseados?					
	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad están bien equipadas tecnológicamente?					
	¿Los equipos de ventilación están bien ubicados y en correcto estado de funcionamiento?					
	¿Los servicios higiénicos de la municipalidad están siempre limpios y en correcto estado de funcionamiento?					
	¿La infraestructura de la municipalidad está correctamente señalizada ante cualquier desastre?					
	¿La municipalidad cuenta con un ambiente cómodo en la sala de espera?					
EMPATIA	¿El trabajador de la municipalidad evita distraerse con otras personas al momento de atenderle a usted?					
	¿Usted cree que el trato de los trabajadores con los usuarios es considerado y amable?					
	¿El trabajador se muestra comprometido para ayudar a los usuarios?					
	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el horario de atención establecido?					

Fuente: Elaboración Propia

**Muchas Gracias**

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Irca Jassira Pancorbo Anaya							
Apellidos y nombres del experto: DR. CARLOS ALBERTO DELGADO CESPEDES							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
E V A L U A C I Ó N  D E L  D E S E M P E Ñ O	CAPACITACIÓN	APRENDIZAJE	¿La municipalidad de ventanilla realiza constantemente capacitaciones al personal?	CUANTITATIVA - ORDINAL	/		
			¿Considera usted que las capacitaciones son necesarias para cumplir con sus funciones?		/		
			¿Considera usted que los horarios de capacitación que brinda la municipalidad de ventanilla se ajustan a su horario de trabajo?		/		
			¿Considera usted que las capacitaciones que percibe ayuda a desarrollarse como profesional?		/		
		RESULTADOS	¿Considera usted que las capacitaciones que reciben son enfocadas en las labores específicas que usted realiza?		/		
			¿Usted ha podido resolver o afrontar situaciones gracias a las capacitaciones que les brinda la municipalidad de ventanilla?		/		
	¿Las capacitaciones que recibe son dirigidas a las metas u objetivos de su área de trabajo?		/				
	REMUNERACIÓN	COMPENSACIONES	¿Usted se encuentra satisfecho con los beneficios que le brinda la municipalidad de ventanilla?		/		
			¿Usted cree que los beneficios recibidos por la municipalidad de ventanilla cumplen con sus necesidades?		/		
			¿Usted cree que la municipalidad de ventanilla se esmera en dar información sobre los beneficios que tienen los trabajadores municipales?		/		
		BENEFICIOS	¿Considera usted que las remuneraciones que usted percibe son acorde a su trabajo en la municipalidad de ventanilla?		/		
			¿Considera usted que las remuneraciones que ofrece la municipalidad de ventanilla son competitivas en el mercado laboral?		/		
			¿Considera usted que las remuneraciones que recibe de la municipalidad de ventanilla son alentadoras para realizar sus funciones asignadas?		/		
¿Usted considera que las remuneraciones que recibe por la municipalidad de ventanilla se entregan de manera puntual acorde al cronograma de pago?			/				

C A L I D A D  D E  S E R V I C I O	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RÁPIDEZ	¿Considera usted que en la municipalidad de ventanilla la atención es rápida?	CUANTITATIVA - ORDINAL	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los trabajadores de la municipalidad ventanilla brindan un servicio de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COLABORADORES	¿Los trabajadores de la Municipalidad recogen de manera adecuada sus quejas y sugerencias?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los trabajadores de la Municipalidad le explican detalladamente los procedimientos que debe seguir para cumplir con el servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ELEMENTOS TANGIBLES	PRESENCIA Y ASEO	¿Usted cree que los trabajadores debería contar con uniforme de identificación con la institución?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿ Los trabajadores de la municipalidad presentan buen aspecto y están aseados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EQUIPO	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad están bien equipadas tecnológicamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los equipos de ventilación están bien ubicados y en correcto estado de funcionamiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFRAESTRUCTURA	¿Los servicios higiénicos de la municipalidad están siempre limpias y en correcto estado de funcionamiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La infraestructura de la municipalidad está correctamente señalizada ante cualquier desastre?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La municipalidad cuenta con un ambiente cómodo en la sala de espera?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA		¿El trabajador de la municipalidad evita distraerse con otras personas al momento de atenderle a usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	COMPROMISO		¿Usted cree que el trato de los trabajadores con los usuarios es considerado y amable?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El trabajador se muestra comprometido para ayudar a los usuarios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el horario de atención establecido?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha: <u>30/10/13</u>				
							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Irca Jassira Pancorbo Anaya							
Apellidos y nombres del experto: <u>D. ALVARO CORREA DAVID FERNANDEZ</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
E V A L U A C I Ó N  D E L  D E S E M P E Ñ O	CAPACITACIÓN	APRENDIZAJE	¿La municipalidad de ventanilla realiza constantemente capacitaciones al personal?	CUANTITATIVA - ORDINAL	/		
			¿Considera usted que las capacitaciones son necesarias para cumplir con sus funciones?		/		
			¿Considera usted que los horarios de capacitación que brinda la municipalidad de ventanilla se ajustan a su horario de trabajo?		/		
			¿Considera usted que las capacitaciones que percibe ayuda a desarrollarse como profesional?		/		
		RESULTADOS	¿Considera usted que las capacitaciones que reciben son enfocadas en las labores específicas que usted realiza?		/		
			¿Usted ha podido resolver o afrontar situaciones gracias a las capacitaciones que les brinda la municipalidad de ventanilla?		/		
	¿Las capacitaciones que recibe son dirigidas a las metas u objetivos de su área de trabajo?		/				
	REMUNERACIÓN	COMPENSACIONES	¿Usted se encuentra satisfecho con los beneficios que le brinda la municipalidad de ventanilla?		/		
			¿Usted cree que los beneficios recibidos por la municipalidad de ventanilla cumplen con sus necesidades?		/		
		BENEFICIOS	¿Usted cree que la municipalidad de ventanilla se esmera en dar información sobre los beneficios que tienen los trabajadores municipales?		/		
			¿Considera usted que las remuneraciones que usted percibe son acorde a su trabajo en la municipalidad de ventanilla?		/		
			¿Considera usted que las remuneraciones que ofrece la municipalidad de ventanilla son competitivas en el mercado laboral?		/		
			¿Considera usted que las remuneraciones que recibe de la municipalidad de ventanilla son alentadoras para realizar sus funciones asignadas?		/		
¿Usted considera que las remuneraciones que recibe por la municipalidad de ventanilla se entregan de manera puntual acorde al cronograma de pago?			/				

<b>C A L I D A D  D E  S E R V I C I O</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>RÁPIDEZ</b>	¿Considera usted que en la municipalidad de ventanilla la atención es rápida?	<b>CUANTITATIVA - ORDINAL.</b>	/		
			¿Los trabajadores de la municipalidad ventanilla brindan un servicio de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios?		/		
		<b>COLABORADORES</b>	¿Los trabajadores de la Municipalidad recogen de manera adecuada sus quejas y sugerencias?		/		
			¿Los trabajadores de la Municipalidad le explican detalladamente los procedimientos que debe seguir para cumplir con el servicio?		/		
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>PRESENCIA Y ASEO</b>	¿Usted cree que los trabajadores debería contar con uniforme de identificación con la institución?		/		
			¿ Los trabajadores de la municipalidad presentan buen aspecto y están aseados?		/		
		<b>EQUIPO</b>	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad están bien equipadas tecnológicamente?		/		
			¿Los equipos de ventilación están bien ubicados y en correcto estado de funcionamiento?		/		
		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	¿Los servicios higiénicos de la municipalidad están siempre limpios y en correcto estado de funcionamiento?		/		
			¿La infraestructura de la municipalidad está correctamente señalizada ante cualquier desastre?		/		
	<b>EMPATÍA</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	¿La municipalidad cuenta con un ambiente cómodo en la sala de espera?		/		
			¿El trabajador de la municipalidad evita distraerse con otras personas al momento de atenderle a usted?		/		
		<b>COMPROMISO</b>	¿Usted cree que el trato de los trabajadores con los usuarios es considerado y amable?		/		
			¿El trabajador se muestra comprometido para ayudar a los usuarios?		/		
	<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el horario de atención establecido?	/				
<b>Firma del experto</b> 			<b>Fecha:</b> 30/10/2018				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La Evaluación del Desempeño y la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Irca Jassira Pancorbo Anaya							
Apellidos y nombres del experto: DR. DAUILA ARENOZA VICTOR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
E V A L U A C I Ó N  D E L  D E S E M P E Ñ O	CAPACITACIÓN	APRENDIZAJE	¿La municipalidad de ventanilla realiza constantemente capacitaciones al personal?	CUANTITATIVA - ORDINAL	/		
			¿Considera usted que las capacitaciones son necesarias para cumplir con sus funciones?		/		
			¿Considera usted que los horarios de capacitación que brinda la municipalidad de ventanilla se ajustan a su horario de trabajo?		/		
			¿Considera usted que las capacitaciones que percibe ayuda a desarrollarse como profesional?		/		
		RESULTADOS	¿Considera usted que las capacitaciones que reciben son enfocadas en las labores específicas que usted realiza?		/		
			¿Usted ha podido resolver o afrontar situaciones gracias a las capacitaciones que les brinda la municipalidad de ventanilla?		/		
			¿Las capacitaciones que recibe son dirigidas a las metas u objetivos de su área de trabajo?		/		
			¿Las capacitaciones que usted ha percibido por la municipalidad de ventanilla las aplica en sus labores sin ninguna dificultad?		/		
	REMUNERACIÓN	COMPENSACIONES	¿Usted se encuentra satisfecho con los beneficios que le brinda la municipalidad de ventanilla?		/		
			¿Usted cree que los beneficios recibidos por la municipalidad de ventanilla cumplen con sus necesidades?		/		
		BENEFICIOS	¿Usted cree que la municipalidad de ventanilla se esmera en dar información sobre los beneficios que tienen los trabajadores municipales?		/		
			¿Considera usted que las remuneraciones que usted percibe son acorde a su trabajo en la municipalidad de ventanilla?		/		
		¿Considera usted que las remuneraciones que ofrece la municipalidad de ventanilla son competitivas en el mercado laboral?	/				
		¿Considera usted que las remuneraciones que recibe de la municipalidad de ventanilla son alentadoras para realizar sus funciones asignadas?	/				
		¿Usted considera que las remuneraciones que recibe por la municipalidad de ventanilla se entregan de manera puntual acorde al cronograma de pago?	/				

C A L I D A D  D E  S E R V I C I O	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RÁPIDEZ	¿Considera usted que en la municipalidad de ventanilla la atención es rápida?	CUANTITATIVA - ORDINAL	/		
			¿Los trabajadores de la municipalidad ventanilla brindan un servicio de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios?		/		
		COLABORADORES	¿Los trabajadores de la Municipalidad recogen de manera adecuada sus quejas y sugerencias?		/		
			¿Los trabajadores de la Municipalidad le explican detalladamente los procedimientos que debe seguir para cumplir con el servicio?		/		
	ELEMENTOS TANGIBLES	PRESENCIA Y ASEO	¿Usted cree que los trabajadores debería contar con uniforme de identificación con la institución?		/		
			¿ Los trabajadores de la municipalidad presentan buen aspecto y están aseados?		/		
		EQUIPO	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad están bien equipadas tecnológicamente?		/		
			¿Los equipos de ventilación están bien ubicados y en correcto estado de funcionamiento?		/		
		INFRAESTRUCTURA	¿Los servicios higiénicos de la municipalidad están siempre limpios y en correcto estado de funcionamiento?		/		
			¿La infraestructura de la municipalidad está correctamente señalizada ante cualquier desastre?		/		
	EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	¿La municipalidad cuenta con un ambiente cómodo en la sala de espera?		/		
			¿El trabajador de la municipalidad evita distraerse con otras personas al momento de atenderle a usted?		/		
		COMPROMISO	¿Usted cree que el trato de los trabajadores con los usuarios es considerado y amable?		/		
			¿El trabajador se muestra comprometido para ayudar a los usuarios?		/		
		HORARIO DE ATENCIÓN	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el horario de atención establecido?		/		
Firma del experto		Fecha: <u>30 / 10 / 18</u>					

## MATRIZ EXCEL SPS.24

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window shows a variable matrix with the following columns: Nombre, Tipo, Anchura, Decimales, Etiqueta, Valores, Perdidos, Columnas, Alineación, Medida, and Rol. The matrix contains 24 rows of variables, each with a unique name (P1 to P24) and consistent properties: Numérico type, width of 8, 0 decimal places, and a role of 'Entrada'. The 'Valores' column shows a truncated label '{1, Totalme...'. The 'Perdidos' column is set to 'Ninguna'. The 'Alineación' is 'Derecha' and 'Medida' is 'Ordinal'. The 'Rol' column shows a blue arrow icon next to the word 'Entrada'.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	P1	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	P2	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	P3	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	P4	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	P5	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	P6	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	P7	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	P8	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	P9	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	P10	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	P11	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	P12	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	P13	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	P14	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	P15	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	P16	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	P17	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	P18	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	P19	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	P20	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	P21	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	P22	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	P23	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	P24	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	P25	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

At the bottom of the window, there are two tabs: 'Vista de datos' and 'Vista de variables', with 'Vista de variables' currently selected. The status bar at the bottom right indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and the system clock shows '09:43 p.m. 27/11/2018'.

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
12: P4 1 Visible: 44 de 44 variables																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	4	5	2	1	1	1	
2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	5	1	2	1	1	
3	2	1	2	1	2	2	1	5	2	1	2	5	1	1	1	
4	1	2	1	1	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
5	1	2	1	1	1	1	2	5	5	1	2	5	2	1	2	
6	4	1	1	5	4	2	1	4	4	4	2	4	4	1	2	
7	2	1	2	1	2	1	1	2	5	1	1	2	1	1	2	
8	4	4	1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4	2	
9	1	1	2	1	2	1	1	1	5	1	5	2	1	1	2	
10	3	4	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	
11	4	1	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	
12	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
13	4	2	1	3	1	2	2	1	2	5	1	1	1	1	2	
14	3	1	5	5	4	4	4	4	1	1	4	4	4	5	4	
15	4	1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
16	3	2	1	3	1	1	2	1	5	1	3	2	1	1	2	
17	4	4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
18	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	
19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	
20	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&e=1&u=1055284503&or=1154646699  
 PANCORBO\_ANAYA\_IRCA\_JASSIRA\_Turnitin.docx

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:  
PANCORBO ANAYA, IRCA JASSIRA

ASESOR:  
DR. ARCE ALVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ  
2018

**Resumen de coincidencias**

**27 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	14 %
2 repositorio.unv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
3 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5 Entregado a University... Trabajo del estudiante	<1 %
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8 repositorio.ucsg.edu.ec	<1 %

Página: 1 de 53    Número de palabras: 12624    High Resolution    Apagado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad
		Aprobó	Rectorado



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, 2018"** de la estudiante **PANCORBO ANAYA IRCA JASSIRA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de Julio de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **IRCA JASSIRA PANCORBO ANAYA**, identificado con DNI N° **73354062**, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



\_\_\_\_\_  
Pancorbo Anaya Irca Jassira

DNI: 73354062

FECHA: 28 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente el visto bueno que otorga la encargada de investigación de la escuela profesional de administración-sede lima norte a la versión final del trabajo de investigación que presento la estudiante.

Srta. PANCORBO ANAYA IRCA JASSIRA

Trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, 2018”**

Para obtener el Grado de Académico y/o título profesional:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de noviembre del 2018.

NOTA O MENCIÓN: 17 (Diecisiete)

Lima, 24 de julio del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LIJANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración