



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la  
Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Tatiana Maribel Ramírez Díaz

**ASESOR**

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2018



### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la administración local del agua Chotana. Huancayo - Chota, 2018

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Tatiana Maribel Ramirez Diaz  
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, 12 de agosto de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. César Marrugo Zorrilla

SECRETARIO: Dr. José Rolando Vázquez Barboza

VOCAL: Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado con amor y gratitud a Dios, por guiarme y acompañarme en cada paso que doy, A mi madre por ser mi fortaleza y ejemplo a seguir, quien con dedicación y trabajo me enseñó a luchar por mis sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer profesionalmente. A mi asesor el Dr. Fernando Martin Vergara Abanto, por su tiempo y conocimientos aportados en esta investigación y así lograr el cumplimiento de mi tesis. A mis hermanos por su apoyo afectivo y moral.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Tatiana Maribel Ramírez Díaz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45092792, con la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Chiclayo, 26 de junio de 2018

.....  
Tatiana Maribel Ramírez Díaz

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado

Presento mi trabajo de investigación titulada “Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre el usuario y el desempeño laboral del personal de dicha Administración, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está dividida en cinco capítulos: en el Capítulo I presenta las Generalidades: compuesta por datos personales. En el Capítulo II la Introducción: que incluye la Realidad Problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del problema, Justificación del estudio, Hipótesis y Objetivos. En el Capítulo III Método, en el cual contiene: Diseño de Investigación, Variables, Operacionalización, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y Aspectos éticos. En el Capítulo IV Aspecto Administrativo: Recursos y presupuesto, Financiamiento y de Ejecución. En el Capítulo V: Referencias Bibliográficas.

El presente Cronograma trabajo de investigación simboliza un valioso aporte teórico, a partir del cual se puede replicar el problema en diversos contextos y permitirá elaborar programas de intervención que reviertan la problemática que existe en la satisfacción del usuario y el desempeño laboral.

## INDICE

INFORME DE TESIS.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii- <a href="#">viii</a>
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Realidad Problemática.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Trabajos previos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.1. Satisfacción del usuario.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.2. Desempeño Laboral.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4. Formulación del problema.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Justificación del estudio.....</b>	<b>19</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>21</b>
<b>1.7.1. Objetivo general.....</b>	<b>21</b>
<b>1.7.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>21</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1. Diseño de investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. Variables, operacionalización.....</b>	<b>23</b>
<b>Satisfacción de los usuarios.....</b>	<b>23</b>
<b>Desempeño laboral.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3. Población y muestra.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>26</b>
<b>2.5. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>27</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1. Descripción de los resultados.....</b>	<b>29</b>

3.1.1. Correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción ..... 29	29
del Usuario ..... 29	29
3.1.2. Grado de satisfacción de los usuarios en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano..... 31	31
3.1.3. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano ..... 32	32
3.1.4. Nivel de satisfacción de usuarios y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano por categorías ..... 33	33
IV. DISCUSIÓN..... 36	36
V. CONCLUSIONES ..... 38	38
VI. RECOMENDACIONES ..... 39	39
VII. REFERENCIA ..... 40	40
ANEXOS ..... 44	44
Acta de Autorización de publicación de tesis..... 73	73
Acta de aprobación de originalidad de la tesis ..... 74	74



## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción de los usuarios y su relación con el desempeño laboral del personal de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. El diseño es de tipo de investigación transversal y Correlacional.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y contó con una muestra de 230 trabajadores y usuarios de la Administración Local del Agua Chotano-Llaucano, correspondientes al sector de Chota 1. La recolección de datos se realizó mediante dos instrumentos; para la variable de satisfacción de los usuarios se aplicó una encuesta con 10 ítems, obteniendo una escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach con un valor igual a 0,796 y para la variable de desempeño laboral se aplicó una encuesta con 21 ítems, obteniendo una escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach con un valor igual a 0,89 indicando en ambos casos un alto grado confiabilidad, la validez de los instrumentos fueron sometidos al juicio de tres especialistas quienes concordaron en determinar que son aplicables los instrumentos, para evaluar la relación de la satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. Para el proceso de los datos fueron codificados, procesados y analizados de acuerdo a una base de datos en Microsoft Excel y con el programa Statistical Package of Social Science (SPSS) versión 23.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos muestran que la satisfacción de los usuarios tiene una relación correlacional positiva y moderada con el desempeño laboral del personal de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano, lo cual se demuestra con la prueba de hipótesis.

*Palabras Claves: Satisfacción, usuario, desempeño, laboral*

## ABSTRACT

Show it investigation came true for the sake of determining the users's satisfaction and his relation with the labor performance of the Administration Local's personnel of the Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. The design belongs to fact-finding fellow transverse and Correlacional.

Investigation has a quantitative focus and conto with a sign, 230 workpeople and the Administration Local's users of the Agua Chotano - Llaucano, correspondents to chota's sector 1. It came true through two instruments In order to the data anthology; An opinion poll with 10 items, obtaining a dependability scale of Alfa of Cronbach with an equal value to 0,796 was applicable in order to the satisfaction variable of the users And he applied an opinion poll with 21 items, obtaining a dependability scale of Alfa of Cronbach with an equal value to 0,89 indicating both times a high grade dependability in order to the labor-performance variable, validate it(subj) they were subdued of the instruments at the discretion of three experts that they accorded in determining that the instruments are applicable, to measure the relation of the users's satisfaction and the labor performance in the Administration Local of the Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. Analizados according to a data base in Microsoft and with the program were coded, accused and In order to the data's process Statistical Package of Social Science ( SPSS ) version 23.

The aftermaths obtenidos after the processing and the data's analysis show us than the users's satisfaction an account has positive correlation and once was moderated with the labor performance of the Administration Local's personnel of the Agua Chotano Llaucano, it as it is demonstrated with the test.

*Key words Satisfacción, user, I perform, labor*

## I. INTRODUCCIÓN

## **1.1. Realidad Problemática**

En la actualidad las instituciones tienen como finalidad ser eficientes y competitivas; para ello las personas somos los responsables de conseguirlo. El éxito de hoy en día no se concibe solo desde la percepción, que a nivel interno tienen las organizaciones respecto de su funcionamiento, sino desde la interacción con la razón de ser de su existencia.

La gestión pública enmarca la búsqueda del servicio en los actuales estándares de calidad que demanda la modernidad. En consecuencia, la satisfacción del usuario constituye un elemento importante para definir la calidad del servicio y también el aseguramiento de un desempeño laboral en sus cánones.

Las organizaciones disponen actualmente de información amplia y diversa sobre mecanismos para el recojo de información respecto de la satisfacción de los usuarios y su consecuente análisis con respecto a la mejora del servicio en la calidad del usuario.

La calidad de la atención, en correspondencia con satisfacción del usuario, implica la modificación del desempeño laboral para lograr una pertinente complacencia de necesidades y al mismo tiempo se asegure la supervivencia de la organización.

Es la satisfacción del usuario la que da cuenta de cómo se percibe el servicio que brinda las instituciones tanto públicas como privadas. Aunque estas realicen sus mayores esfuerzos y tengan una autopercepción de logro, quien decide si es o no de calidad, es la opinión del usuario. Es decir, que el concepto de calidad ya no se restringe a una mirada interior de la empresa u organización; se ha trasladado a enfocarse en la constatación de si lo que la empresa hace es realmente lo que el usuario necesita y percibe, respecto de la tangibilidad, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta del que se espera ofrezca el servicio.

Del mismo modo un servicio de calidad solo es posible, entre otros factores, con la intervención del desempeño laboral eficiente, constituido por un conjunto sistémico de conductas que suponen tanto el trabajo a nivel interno de la institución y externo en la interacción con el usuario.

El desempeño laboral se enmarca con el acatamiento de funciones y obligaciones también enmarcadas en estándares de calidad. Por lo que la gestión de la institución reconoce como un elemento fundamental al recurso humano para brindar un buen servicio.

Entre todas las actividades que implica el desempeño laboral se encuentra aquellas que se orienta directa e indirectamente con el usuario y la institución. Un trabajador consciente de ello y un gestor involucrado en apoyar en que el desempeño de los trabajadores se produzca en esta concepción se esforzarán por desempeñarse adecuadamente viéndose como un miembro de la institución en relación directa con el usuario.

Por último, es un pilar de importancia para las organizaciones evaluar el desempeño laboral, porque refuerza a establecer estrategias y tener una mejora en la eficacia de la empresa, para ello existe un proceso que establece la visión, misión, competencias laborales de los cargos que se miden, cultura organizacional y evalúan las habilidades y los resultados de un colaborador. Al mismo tiempo del proceso dicho anteriormente, se debe tener en cuenta que el desempeño laboral debe ser fijo por parte de los trabajadores demostrándolo en su tareas enmendadas por parte de sus jefes, donde se debe analizar y detectar los factores que ayudan a lograr una mejora del desempeño laboral, asimismo para poder alcanzar el buen desempeño es muy significativo que los colaboradores tengan claro sus ocupaciones o trabajos enmendados, las instrucciones que se deben seguir, objetivos para ser cumplidos, las políticas que se deben respetar, y también motivarlos continuamente, se podría utilizar otros mecanismos como encomendar un mejor mando, darles más responsabilidades, premiar los resultados obtenidos, brindar un buen clima laboral, tal como lo afirma Laza (2016).

Este proyecto de investigación centra su atención en encontrar la relación que existe entre estos dos aspectos: la satisfacción del usuario y el desempeño laboral, debido a que se percibe que la Administración Local del Agua Chotano Llaucano, aún no se ha orientado a analizar si el desempeño laboral cubre las expectativas para la complacencia de las carencias de los usuarios. Esta realidad esta crítica, requiere de indagación para la comprensión de las interacciones posibles para un posterior proceso de mejora de aquellas interacciones.

El proyecto que se postula ofrecerá información válida sobre la situación de la satisfacción de los usuarios, el desempeño laboral y la relación entre ellos. Por ello surge una pregunta orientadora referida, cuál es la relación entre estos dos elementos: sistema institucional – usuario.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

Arcos (2015) en su investigación “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”. Terminó con las siguientes conclusiones:

Se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción laboral, en ella se evaluaron tres dimensiones que fueron, satisfacción, motivación y manejo de jerarquía, se logró observar que el personal cuenta con un nivel alto de complacencia en la empresa financiera. La mayoría de colaboradores se encuentran satisfechos mientras que un mínimo porcentaje están descontentos y desmotivados en su puesto de trabajo, porque no se le brinda las mismas oportunidades de mejoras, que sus tareas se vuelvan monótonas y que existe empatía entre compañeros de trabajo así mismo esto genera la falta de compañerismo y gracias a este trabajo de investigación se conocen los niveles de satisfacción y percepciones para mejoras.

Cano y Núñez (2015) en su investigación “Satisfacción Laboral y su Relación con la Evaluación de Desempeño de los trabajadores. Caso: Refinería Esmeraldas”. Concluye: cuando se observa los gráficos los

resultados que arrojan las tabla con respecto a la satisfacción laboral, no es muy buena ya que en algunas unidades muestran insatisfacción por parte del trabajador debido a la remuneración que reciben y por falta de reconocimiento a su esfuerzo y trabajo por parte de sus jefes. Por otro lado en las tablas muestran indicadores muy positivos y con gran grado de satisfacción en los siguientes puestos de trabajo: supervisor, técnico y coordinador de operaciones son los cargos que tienen mayor satisfacción debido a sus remuneración son muy buenas además manifiestan que el ambiente de trabajo es encantador debido a que cada mes son capacitados, reciben incentivos y de este modo desarrollan adecuadamente sus funciones de la mejor manera.

Sánchez (2015) en su investigación “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.” Concluyó que, es muy buena la producción de la Empresa y nos encontramos satisfechos con los logros adquiridos, así mismo todos esto se ha logrado porque creamos altos niveles de estabilidad laboral por ello es que su nivel de satisfacción es ponderado, los empleadores están satisfechos porque les dan mayor valor al salario, horario y permanencia en el trabajo y todo esto se refleja en el colaborador ya que se ve una mayor producción para la Empresa, se puede considerar como un empleado comprometido con la entidad y estos tipos de desempeños, son los que más interesan a las gerencias y jefes y porque no decirlo al mismo empresario. Asumimos también que los factores que intervienen en el empleador, para lograr un mayor y mejor desempeño fructífero, hay que tener en cuenta estas cuatro cosas: la estabilidad, la seguridad, gratificaciones y reconocimientos.

Valencia (2014) en su investigación “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”. Concluyó que, a través del método del chi cuadrado se demostró que la satisfacción laboral interviene en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-American, teniendo como resultados un alto índice de personal insatisfecho, generando un bajo desempeño debido a varios

factores como la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa, a la falta de compañerismo, a la falta de trabajo en equipo y falta de comunicación.

### **A nivel Nacional**

Cueva y Díaz (2017) en su investigación denominada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”. Concluyó que, se encuentra que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mibanco a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral. Es por ello que la satisfacción laboral cumple un eje fundamental dentro del desempeño laboral dentro de la financiera porque sus colaboradores se encuentran en óptimas condiciones dentro de ellas. Se encomienda a los administradores de agencia de Mibanco someter a test y evaluaciones de desempeño de modo continuo porque esto permitirá a la empresa saber el grado de satisfacción que los trabajadores y cómo se sienten dentro de la organización con la sana intención de reconocer el desempeño de cada uno de los colaboradores pero también e indicarle en que aspectos debe mejorar, esto nos permitirá que el mismo trabajador eleve su rendimiento el cual favorece tanto a la financiera como al empleador, así mismo permitiéndole desarrollar una comunicación y confianza con su jefe y darle las facilidades para que desarrolle un buen trabajo en equipo. Se encomienda a la entidad financiera tener en cuenta que los reconocimientos e incentivarlos cumplen un papel muy importante no solo en los colaboradores sino también al público que forma mejorar la producción y con ello aumentar el grado de satisfacción dentro de la organización financiera.

León (2017) en su investigación “La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de bienes y servicios para el Hogar S.A.C. “CARSA” de la ciudad de Puerto Maldonado – 2017. T”. Concluyó que, Se determinó la existencia de un grado de correlación positiva muy fuerte entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa según los tablas arroja que el 60 % que

los trabajadores se encuentran contentos ya que existes gran demanda en la ciudad de Puerto Maldonado y esto permite que los incentivos sean muy buenos para los trabajadores, ya que esto permite ver un gran porcentaje de colaboradores satisfechos. Por otro lado el 30 %de los trabajadores manifiestan su malestar e insatisfacción en el trabajo porque no existe equidad entre los colaboradores y esto conlleva a la falta de compañerismo la cual genera mal ambiente laboral porque no se trabaja en equipo sino para bien personal.

Pizarro (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”. Concluyó que, existe una correlación significativa media. De los 45 docentes investigados, el 72.4% manifestaron que la satisfacción laboral es regular, porque la Institución Educativa nos les daba las facilidades a los docentes, como capacitación y materiales para desempeñarse correctamente, seguido de ello el 18.7% de docentes piensa que la satisfacción laboral es bajo. De este mismo modo con respecto al desempeño laboral manifiesta un 68.3% como indicador de nivel medio, a continuación de ello se refleja un 10.5% que el desempeño laboral es bajo. Para ambos indicadores los resultados reflejan una tendencia similar entre regular y baja, así mismo se debería tomar medidas para mejorar el desempeño laboral y de este modo se refleje en la calidad educativa de los estudiantes.

Zelada (2016) en su investigación “Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016”. Concluyó que, se alcanzó identificar una relación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores, dando como resultados una correlación significativa 0.701 de grado alto debido que se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo, y que existe compañerismo y eso permite su buen desempeño laboral, en cada una de las áreas de la Unidad de Gestión Educativa.



Correa y Álvarez (2016) en su investigación "La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa servicios integrados de limpieza S.A-SILSA". Concluyó que, según el cuestionarios aplicados los resultados fueron los siguientes: el personal administrativo se encuentra satisfecho en un 90% porque les brinda las herramientas necesarias para para lograr un buen rendimiento, así mismo indican que frecuentemente realizan reuniones de trabajo que les permite sentirse a confianza, y se mide la producción que diariamente realizan y es comfortable sentirse elogiado por sus superiores, además de eso les brindan talleres de coaching lo cual les permite sentirse satisfechos.

### **A nivel Local**

Pérez y Vásquez (2016) en su investigación "Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016". Concluyó que, el trabajo de investigación logró analizar e identificar la relación que existe entre las dos variables; la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los trabajadores del área de operaciones, los resultados fueron los siguientes según los gráficos, que el 85 % de los trabajadores se encuentran satisfechos y se refleja en su buen desempeño laboral, esto se debe a que el Banco de Crédito del Perú, les da oportunidades de mejorar y de seguir avanzando profesionalmente además les capacita continuamente eso indica que a mayor satisfacción laboral le corresponde mejor desempeño.

Ruiz (2015) en su investigación "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca". Concluyó que, el salario que se percibe los trabajadores en el Gobierno Regional, no es bueno en algunas áreas, lo cual no compensa todas sus necesidades por lo tanto sus expectativas de compromiso con la institución disminuyen y; la falta de reconocimiento a su trabajo por parte de los directivos, a generando desmotivación. Eso quiere decir que el 50% de trabajadores su desempeño no es muy bueno.

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

#### **1.3.1. Satisfacción del usuario.**

##### **1.3.1.1. Definición:**

Setó (2004). Define como, Satisfacción del usuario hace referencia al nivel de conformidad del individuo cuando recibe algún servicio.

##### **1.3.1.2. Dimensiones que atienden a la Satisfacción del Cliente**

Para Setó (2004), la satisfacción del cliente está compuesta por tres elementos:

**El Rendimiento Percibido:** Se define como la entrega de importe que viene hacer el desempeño que un usuario considera haber conseguido al instante de obtener un producto o servicio. Manifestado de otro modo, es el "resultado" que el comprador "percibe" que logró en el producto o servicio que consiguió.

El rendimiento percibido posee características como:

- Establece a partir de las preferencias del usuario, mas no de la organización.
- Se fundamenta en las derivaciones que el comprador consigue con el servicio o producto.
- Resiste el pilar en los puntos de vista de otros individuos que actúan en el cliente.
- Obedece mucho el estado de ánimo del usuario y de sus razones.

Dada su complicación, el "rendimiento percibido" puede ser explícito luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

**Las Expectativas:** se refiere a las expectativas que los usuarios poseen por obtener algo. Las perspectivas de los usuarios que dan origen a una o más de estos cuatro escenarios que se muestra a continuación:

- Proposiciones que realiza la misma organización acerca de los beneficios que ofrece el servicio o producto.
- Prácticas de compras primeras.
- Experiencias de las compras de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (ej.: artistas).
- Ofertas que ofrece la competencia.

Es donde acata una organización, y debe poseer acabado de instaurar el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las perspectivas son excesivas bajas no se encantarán bastantes los compradores; sin embargo sí son muy altas, los compradores apreciarán defraudados luego de la compra. Es importante monitorear "regularmente" las "perspectivas" de los compradores para establecer lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la organización puede suministrar.
- Si está igual, por debajo o un poco más de las expectativas que genera la competencia.
- Si en el caso que ajustan con lo que el comprador promedio espera, para alentar a comprar.

**Los Niveles de Satisfacción:** Se define al consentimiento del individuo cuando se adquiere una compra o se utiliza uno de los servicios. La lógica es que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad que el comprador vuelva a comprar o a pactar servicios en la misma organización. Inmediatamente ser ejecutada la compra o adquisición de un producto o servicio,

los compradores advierten mediante estos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Origina cuando el desempeño percibido del producto no logra las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se origina cuando el desempeño observado del producto concuerda con las expectativas del comprador.
- Complacencia: Origina cuando el desempeño observado excede a las expectativas del cliente.

Obedeciendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el estado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las organizaciones inteligentes buscan consentir a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

#### **1.3.1.3. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.**

Existen varios beneficios que toda organización puede alcanzar al lograr la satisfacción de sus usuarios, éstos pueden ser concisos en tres grandes beneficios que ofrecen una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- **Primer Beneficio:** Es cuando coexiste un cliente satisfecho, que por lo regular, regresa para conseguir de nuevo el producto y/o servicio. Como resultado la organización ha logrado favorecer con su lealtad y asimismo, la fidelización y con la posibilidad de venderle el mismo u otros productos o servicios adicionales en un próximo futuro.
- **Segundo Beneficio:** Es cuando el comprador informa a otros sus experiencias positivas por la compra de un producto y/o servicio. Por tanto, la organización logra como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

#### **1.3.2.1. Definición**

Veras y Cuello (2007) lo definen como el modo para calcular, evaluar e intervenir sobre los atributos, comportamiento y resultados claramente coherentes con el trabajador. Además de ello una empresa hace uso de la evaluación del desempeño laboral para conocer el grado de productividad de sus trabajadores, con la intención de tomar medidas en áreas para corregir el rendimiento a futuro. También el desempeño laboral es calificado como un componente vital para la motivación laboral, para ello se debe considerar la relación entre el esfuerzo y el desempeño. Es insuficiente que los trabajadores no conozcan lo que la empresa demanda y espera de ellos, lo cual, los trabajadores necesitan saber cómo se evaluará su rendimiento; ya que si los objetivos que persiguen los empleados no están claros, o sea, si los criterios para medir los beneficios son deficientes, y si los trabajadores no confían en los criterios considerados para la evaluación; es muy probable que los colaboradores trabajen por debajo de su potencial.

Chiavenato (2007) menciona que el desempeño laboral es una evaluación sistemática que explica cómo cada trabajador se desempeña respecto a su puesto de trabajo, teniendo en respeto sus habilidades y potencialidades; para poder mantener la evaluación se aplica distintos procedimientos según requiera el recurso humano en evaluación. En síntesis se concibe la evaluación del desempeño laboral como un concepto dinámico, ya que la organización evalúa continuamente a sus colaboradores, ya sea de manera formal o no; cabe puntualizar que esta herramienta es necesario dentro de las actividades administrativas, y de gestión para el talento humano que una empresa posee.

Robbins y Judge (2013) presenta que hoy en día es de suma importancia evaluar el desempeño de los colaboradores en una organización, ya que en el pasado la mayoría de las empresas no se orientaban en evaluar la forma en que los empleados realizaban descritas según su puesto de trabajo, no obstante las empresas encaminadas a brindar servicios de ahora, exigen mayor información; los autores sostienen que los investigadores ahora reconocen tres tipos de conductas pertinentes al desempeño laboral, a saber:

- **Desempeño de la tarea:** se determina como el desempeño de los compromisos y encargos a favor de la fabricación de un bien o servicio, o también a la ejecución de labores administrativas.
- **Civismo:** Determina como contribución al ambiente psicológico de la empresa, ya sea por medio de brindar apoyo a las demás empresas así no lo soliciten, respalda

los objetivos de la empresa y trata con respeto a los compañeros.

- **Falta de productividad:** Abarca a las acciones perjudiciales y/o malintencionados que repercuten de manera directa en la organización. Estas conductas pueden ser robo, daños materiales a la propiedad, agresión entre compañeros y ausentarse con frecuencia.

Además para Chiavenato (2007), existen cuatro características:

- **Certeza:** Etapa que existe cuando quienes se desempeñan en una labor de información completa y precisa.
- **Incertidumbre:** Etapa que no se cuenta con averiguación necesaria para saber los resultados de las trabajos de los que la realizan.
- **Riesgo:** Contexto en la que la probabilidad de que se produzca el éxito sea menor al 100%, los trabajadores muchas veces se sienten pocos motivados respecto a ello, por lo que distinguen evitarlo.

### 1.3.2.2. Responsabilidad en la evaluación del desempeño

Para la evaluación del desempeño es necesario saber quiénes son los responsables, a continuación, se detalla algunos responsables:

**Gerente:** En la mayoría de las empresas el gerente es el representante de asumir la responsabilidad del desempeño de

sus subordinados y su evaluación, como lo dijo Chiavenato (2007).

**La propia Persona:** En algunas empresas, en específica las democráticas, el mismo individuo es el responsable de su desempeño, de modo que cada persona evalúa su desempeño Chiavenato (2007).

**El equipo de trabajo:** Otra de las formas de apreciar el desempeño laboral es por medio del equipo de trabajo; haciendo de ello una competencia sana, ya que cada trabajador toma las medidas necesarias para ir mejorando cada vez más, como lo afirmó Chiavenato (2007).

**El área de recursos humanos:** El tema de la evaluación del desempeño laboral ya no resulta del todo sobre el área de recursos humanos, sin embargo, es área encargada del talento humano dentro de una empresa. (Chiavenato, 2007).

#### **1.3.2.3. Factores que afectan la evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2007), mantiene que para la evaluación del desempeño laboral existe una gama de factores, dentro de los que resaltan:

**a. Motivación.** Este factor es uno de los puntos clave que va de la mano para conseguir un buen desempeño en los trabajadores, puede ser del aspecto económico o emotivo.

**b. Ambiente de trabajo.** Es el espacio donde se ejecutan las actividades laborales, este espacio interviene claramente en el cumplimiento de funciones, pues el empleado debe sentirse cómodo físicamente y emocionalmente, sintiéndose en la libertad de desenvolverse.



**c. Establecimiento de objetivos.** Crear objetivos genera desafíos al trabajador, pues accede a desarrollar más sus capacidades y habilidades para su cumplimiento.

**d. Reconocimiento del trabajo.** Los colaboradores manifiestan sus quejas continuamente porque cuando hacen un trabajo especialmente bien, el administrador no lo reconoce. Para ello un trabajo bien ejecutado debe ser reconocido emocional y económicamente, pues motiva al trabajador a ser más productivo.

**e. La participación del empleado.** Es cuando el colaborador informa de su trabajo y planificación de sus tareas, logrará sentirse satisfecho al dar cumplimiento de estas, asimismo se siente que forma parte de la institución.

**f. La formación y desarrollo profesional.** Los colaboradores se sienten más entusiasmados y motivados por su evolución personal y profesional, de tal modo que un personal capacitado beneficia a la institución pues conserva un talento humano competitivo.

#### **1.3.2.4. Dimensiones para la evaluación del desempeño laboral**

Para la autoridad examinar la variable desempeño laboral se tiene en cuenta la hipótesis determinada por Alles (2013), quien indica a través de tres dimensiones esenciales como son el conocimiento, la estructura organizacional y la motivación se puede calcular el desempeño, los cuales se puntualizan a continuación:

**Conocimiento:** se detalla como la capacidad que posee una persona para poder percibir, entender, basada en experiencias, naturaleza, comportamiento e incluso en las cualidades que se encuentra desarrollando, es el grado de comprensión que

cuenta una persona acerca de su trabajo, es por ello que se divide en los siguientes indicadores:

**Contribución a la solución de problemas:** Puntualiza como el contenido con la que cuenta la persona para poder dar solución a una serie de problemas que se originen dentro de la organización, basada en experiencias que en su momento almaceno.

**Metas empresariales:** se define como el conocimiento con el que cuenta una persona para acerca del cumplimiento de las metas en una organización, así como la manera en la que se puede cumplir las metas trazadas.

**Capacidad de los colaboradores:** es una serie de condiciones, así como cualidades, aptitudes con las que cuenta una persona de manera intelectual, para el desarrollo de actividades y tareas.

**Estructura administrativa:** es la estructura que pertenece a la percepción que muestra una persona y aplica la distribución del comercio en la que persigue y la capacidad con la que cuenta para poder solucionar sus dificultades, a continuación veamos los siguientes indicadores:

- **Jerarquía de empresa:** Se define a los puestos o cargos que ocupan cada uno de los colaboradores en una organización, cada uno en busca de un objetivo y una meta, además es importante aludir que estas cuentan con una línea de sumisión, con el propósito de lograr conservar la ordenanza en la empresa.
- **Política:** referente a un vínculo de pautas que consienten orientar a los colaboradores hacia un propósito o meta, es primordial que se continúe con capacidades debido a que

estas consienten encaminar el correcto accionar de cada una de las personas.

- **Producción:** es la capacidad con la que cuenta una persona para el cumplimiento de las metas o de las actividades que son encargadas, tomando en cuenta los tiempos que se han establecido, y si en el caso de que el trabajador sobrepase las metas, entonces se considera como un trabajador productivamente efectivo.
- **Motivación:** se define como la facultad de poder contar con una serie de factores interno como externos que originen la continuación de las actividades que se están ejecutando, para ello se tiene en cuenta tres factores significativos, los cuales se puntualizan a continuación:
- **Recompensas:** se debe tener en cuenta que muchas veces las personas se mueven bajo la función de la recompensa, según el trabajo que realiza, por ellos es primordial para el desarrollo de sus actividades
- **Satisfacción laboral:** es uno de los factores fundamentales debido a que el trabajador debe estar satisfecho con el trabajo que realiza, es por ello que cuando el colaborador cuenta con una buena percepción de su trabajo tendrá un mejor desempeño.
- **Capacitación.** Desarrollo del individuo a partir de instrucción profesional en componentes que le consientan verificar de manera más adecuada cada una de sus actividades.

#### **1.3.2.5. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral:**

La coordinación, buena planificación, y desarrollo de las actividades de evaluación del desempeño laboral que se

aplique en una organización, acarrea resultados positivos que son considerados beneficios; ya sea a corto, mediano o largo plazo:

**Beneficios para el gerente:** El principal beneficio es el hecho de evaluar a su recurso humano y conocer el potencial con el que cuenta la empresa, a fin de mejorar los procesos en vías de cumplir los objetivos y metas planteados por la organización, por medio de la toma de decisiones. Se consideran medidas entorno a la mejora del estándar de desempeño de los colaboradores. Chiavenato (2007).

**Beneficios para el subordinado:** Permite conocer a fondo los aspectos relacionados con el procedimiento de los demás trabajadores; también les accede a conocer las expectativas de sus jefes, lo cual genera motivación para el logro de objetivo. Chiavenato (2007).

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cómo se relaciona la satisfacción de los usuarios con el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018?

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

La actual investigación se argumenta puesto que permitirá brindar información válida sobre la reciprocidad que existe con la satisfacción del usuario y el desempeño laboral que ofrece la Administración Local del Agua Chotano Llaucano, como parte del servicio que brindan; ya que los aportes teóricos y las tendencias de política sobre la eficacia de los productos o servicios públicos dan valor y reconocen la influencia mutua de la satisfacción en la calidad del servicio; así como la influencia del desempeño laboral en la satisfacción del usuario.

No se concibe el éxito de una empresa al margen del desconocimiento y atención a las necesidades de sus usuarios. La

satisfacción es una indicación de la calidad del servicio y el desempeño laboral es el medio que hace realidad el servicio.

Las consecuencias de la exploración constituirán una fuente para la toma de medidas en la gestión del recurso humano a fin de mejorar su desempeño. Del mismo modo ofrecerá aportes para que la práctica del recojo de información sobre la satisfacción del usuario se convierta en una necesidad de la organización.

En consecuencia, se atribuye valor al presente proyecto por las siguientes razones:

La institución donde se realizará la investigación no ha incursionado aún en averiguación sobre la satisfacción de los usuarios, de tal manera que los datos se obtengan constituirán un aporte.

La Administración Local del Agua Chotano Llaucano, aún no ha desarrollado investigación sobre el desempeño laboral, en relación a la satisfacción del usuario, en consecuencia, la investigación se convierte en una oportunidad para iniciativas en ese aspecto.

Los resultados que se obtengan son fuente potencial para subsiguientes investigaciones, tanto por la empresa, como por investigadores de otras áreas.

Para el desarrollo del proyecto se dispone de las competencias básicas investigativas y se aspira al fortalecimiento de las mismas en el proceso.

## **1.6. Hipótesis.**

### **Alternativa (H<sub>1</sub>)**

Existe relación entre la satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018

**Nula (H<sub>0</sub>)**

No existe correlación entre la satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018

**1.7. Objetivos.****1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la satisfacción de los usuarios y su relación con el desempeño laboral en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018

**1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018.
- b) Determinar el nivel de desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018.
- c) Establecer la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

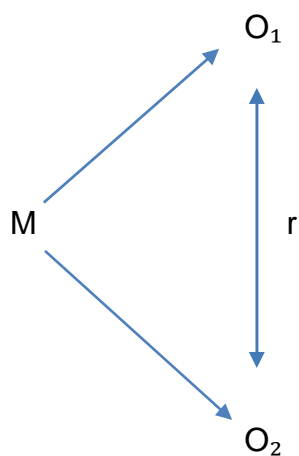
Afirma Fernandez, (2014) “la investigación correlacional, es un tipo de estudios que tiene como propósito dar a conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más definiciones, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93). En momentos sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con periodicidad se sitúan en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Para determinar el valor de relación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

En consecuencia, el presente trabajo de investigación nos permitirá conocer el grado de relación que existe entre ambas variables: satisfacción de los usuarios y desempeño laboral.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y su diseño es de tipo de investigación transversal y Correlacional:

Esquema:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Variable 1

O<sub>2</sub> = Variable 2.

R = Relación de las variables de estudio.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Satisfacción de los usuarios**

Setó (2004). Define como a todo aquel nivel reflejado en las diversas etapas de ánimo de uno o más usuarios que trascienden de comparaciones sobre el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus diversas expectativas que tenga en un momento determinado y se mantenga en el tiempo.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral se define como capacidad y/o destreza que muestra el colaborador para el logro de sus objetivos, se encuentra ligado con las particularidades de cada persona entre ellas se podría indicar las caracteres, necesidades y destrezas de cada persona que interactúan entre sí. Romero (2010)



### Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Satisfacción del usuario	La satisfacción de los usuarios es la apreciación sobre el trabajo que realiza cada de la empresa o institución reflejada en sus trabajadores, Si el desempeño no logra estas perspectivas en el usuario, este se quedará insatisfecho” (Kotler, 2004, citado por Pereira, Atadia, Giuliani y Marques 2011, p. 11)	Rendimiento percibido	Satisfacción de tiempo de respuesta percibido	1	Encuesta  Cuestionario
			Satisfacción de tiempo diario de abastecimiento del servicio	2	
		Expectativas	Nivel de expectativa del servicio	3	
			Nivel de valoración	4	
			Conformidad con la atención	5	
		6			
		7			
		Niveles de satisfacción	Nivel de satisfacción de calidad	8	
			Nivel de satisfacción con los precios	9	
			Nivel de satisfacción con el horario de atención	10	

### Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Desempeño laboral es la forma como los integrantes de una Institución cumplen sus funciones con efectividad para alcanzar metas comunes, cumpliendo las normativas o directivas que estipula la Organización con el propósito de lograr las metas y objetivos propuestos.	conocimiento	Contribución a la solución de problemas	1 - 3	Encuesta Cuestionario
			Metas empresariales	4 - 6	
		Estructura	Capacidad de los colaboradores	7	
			Jerarquía de la empresa	8 – 11	
			Política	12 – 13	
		Motivación	Producción	14 – 15	
			Recompensas	17	
			Satisfacción laboral	18 – 20	
			Capacitación	21	

### 2.3. Población y muestra.

#### **Población.**

La población objetivo está conformada por 20 trabajadores que laboran en la Administración Local del Agua Chotano-Llaucano, y por los 149 usuarios del servicio de agua correspondientes al sector de chota 1.

#### **Muestra.**

Según, Bernal (2006) indica que la muestra es la parte de la población que se escoge y efectivamente se obtiene la indagación para el proceso del estudio y sobre la cual se desarrollara la medición y la observación de las variables de estudio. Considerando que la población de los trabajadores es 20 los laboran en la Administración Local del Agua Chotano-Llaucano se ha considerado la totalidad de estos en la muestra. Para el caso de los usuarios considerando que la población es de 149, se ha utilizado la siguiente fórmula para calcular el número de los elementos de la muestra, siendo el resultado la cantidad de 137 usuarios.

$$n = \frac{z^2 PQN}{E^2 * (N - 1) + z^2 PQ}$$

$$n = 137$$

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

#### **Encuesta**

Consentirá lograr información de primera mano sobre la satisfacción de los usuarios y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano, y poder analizar, describir y explicar los orígenes y causas que dan origen al problema; así mismo nos va a permitir actuar con más acierto.

#### **Cuestionario**

Se ha elaborado un conjunto de preguntas e interrogantes que se aplicará al personal de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano y usuarios con la finalidad de adquirir más información.

El cuestionario dirigido a los trabajadores de la administración local de agua consta de 21 ítems, distribuidos en sus diferentes dimensiones. Asimismo, se aplicó un cuestionario a los usuarios, el cual consta de 10 ítems.

Además, se esgrimirá los métodos de Análisis de contenido para ejecutar un estudio sistemático de los pliegos escritos usados para constituir el marco teórico y las herramientas de recolección de antecedentes utilizados en la presente investigación. Así mismo se tratara de realizar la indagación de los antecedentes y marco teórico por medios electrónicos, así como el Internet, por medio del explorador de Windows y Google, se halló las referencias bibliográficas necesarias para mejorar el sustento del marco teórico de la investigación planteada.

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

Una vez aplicados los instrumentos, estos se codificaron y los datos obtenidos fueron procesados y analizados de acuerdo a una base de datos en Microsoft Excel y con el programa Statistical Package of Social Science (SPSS) versión 23.

Se determinó la normalidad de los datos de la variable desempeño laboral por medio de la prueba de Shapiro Wilk, obteniendo el Sig=0,015 el cual es menor que 0,05; y para determinar la normalidad para el caso de la variable satisfacción del usuario utilizó la prueba de Kolgomorov Smirnov pues para esta variable la muestra fue de 137 elementos, obteniendo como resultado el Sig= 0,00, siendo menor de 0,05. Como ambos valores del Sig fueron menores de 0,05 entonces las distribuciones no son normales por que utilizamos estadísticos no paramétricos para obtener el grado de correlación que existe entre las variables estudiadas, por ello se utilizó la rho de Spearman.

**Tabla 1***Prueba de normalidad de los datos de la variable desempeño laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	.876	20	.015

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano

**Tabla 2***Prueba de normalidad de los datos de la variable satisfacción del usuario*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION DEL USUARIO	.149	137	.000

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuario de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano

**Validez:**

La validez de los instrumentos se ha realizado por juicios de expertos, en número de tres, los formatos se encuentran en anexos del presente informe.

**Confiabilidad:**

La confiabilidad se determinó a través del Alfa de Cronbach, obteniéndose para el instrumento que mide el desempeño laboral un valor igual a 0.89 y para la variable satisfacción del usuario un valor igual a 0,792, en ambos casos se obtiene un alto grado de confiabilidad.

**Tabla 3***Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores de la administración Local del Agua Chotano Llaucano*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.809	.805	21

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano

**Tabla 4**

*Confiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario del servicio de agua brindado por Administración Local del Agua Chotano Llaucano*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.792	10

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuario de la Administración Local del Agua Chota Llaucano

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de los resultados

##### 3.1.1. Correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción del Usuario

**Tabla 5**

*Correlación entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local del agua Chotano Llaucano y la satisfacción del usuario*

	DESEMPEÑO LABORAL POR CATEGORIAS	SATISFACCION DEL USUARIO POR CATEGORIAS
--	----------------------------------	---

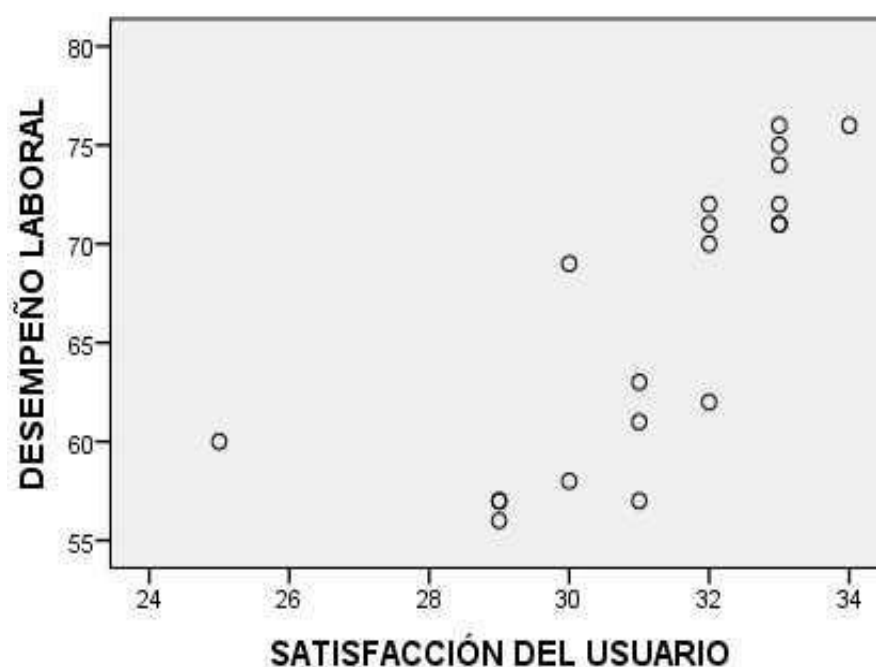
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL POR CATEGORIAS	Coficiente de correlación	1.000	,549*
-----------------	----------------------------------	---------------------------	-------	-------

	Sig. (bilateral)		.012
	N	20	20
SATISFACCION DEL USUARIO POR CATEGORIAS	Coefficiente de correlación	,549*	1.000
	Sig. (bilateral)	.012	
	N	20	20

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano y a los usuarios

### Gráfica 1

*Correlación entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local del agua Chotano Llaucano y la satisfacción del usuario*



Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano y a los usuarios

**Comentario:** El valor rho Spearman = 0,549 nos indica una moderada correlación positiva entre el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Chota Llaucano y el grado de satisfacción de los usuarios del agua del sector de Chota, esta correlación nos indica que existen

elementos asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la administración que se influyen recíprocamente con factores asociados a la satisfacción de los usuarios del agua. El valor positivo de la rho de Spearman nos indica que en la medida que a mejora desempeño laboral de los trabajadores se eleva el grado de satisfacción de los usuarios y viceversa.

### 3.1.2. Grado de satisfacción de los usuarios en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano.

**Tabla 6**

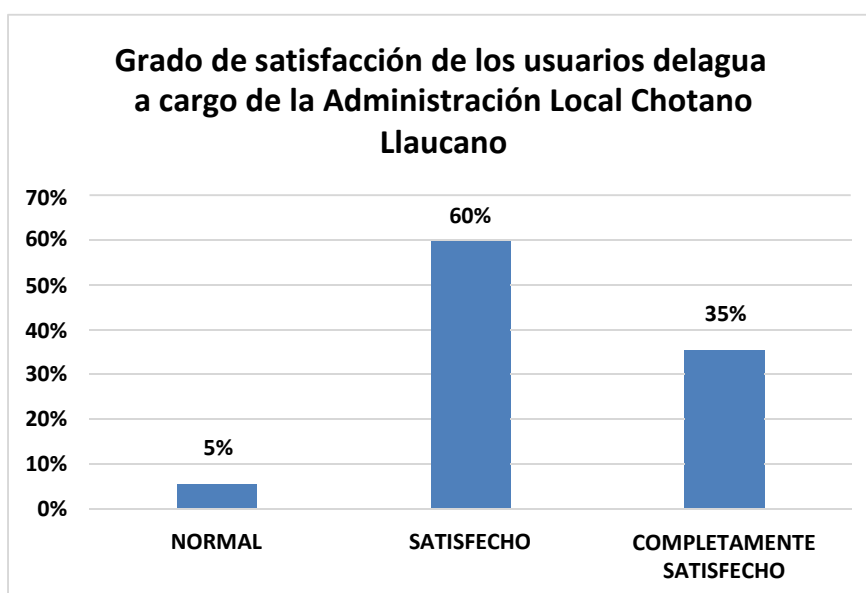
*Distribución de los usuarios del agua del sector Chota 1 a cargo de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano de acuerdo al grado de satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NORMAL	7	5.1	5.1	5.1
SATISFECHO	82	59.9	59.9	65.0
Válido COMPLETAMENTE SATISFECHO	48	35.0	35.0	100.0
Total	137	100.0	100.0	

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del agua de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano



**Gráfica 2**



Fuente: Tabla 6

**Comentario:** En la tabla y la gráfica se observa que más de la mitad de los usuarios (60%) de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano se encuentra satisfechos con el servicio que reciben y el 35% se encuentra completamente satisfecho, haciendo un total de 95%; y el 5% restante no está insatisfecho sino considera que la atención es normal. Estos resultados es muestra que los esfuerzos realizados por los trabajadores para mejorar continuamente el servicio.

### 3.1.3. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano.

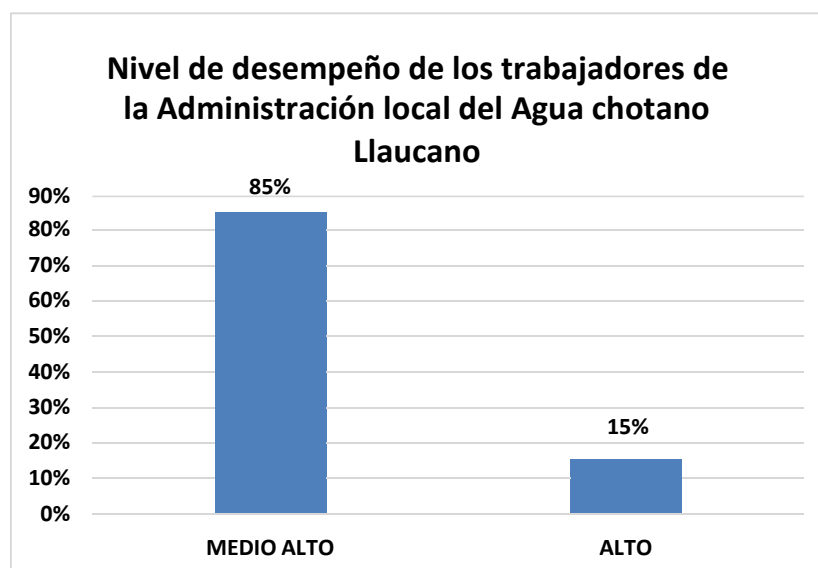
**Tabla 7**

*Distribución de los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano de acuerdo al nivel de desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO ALTO	17	85.0	85.0	85.0
Válido ALTO	3	15.0	15.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano

**Grafico 3**



Fuente: tabla 7

**Comentario:** En la tabla y la gráfica se observa que el 85% de los trabajadores tiene un desempeño “medio alto” y el 15% un desempeño “alto”, ningún trabajador de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano tiene un desempeño medio o bajo, lo cual es el reflejo de las políticas de la empresa que implementa permanentemente capacitaciones, difusión de valores, actividades diversas para mejorar permanentemente la comunicación entre los trabajadores.

#### **3.1.4. Nivel de satisfacción de usuarios y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano por categorías.**

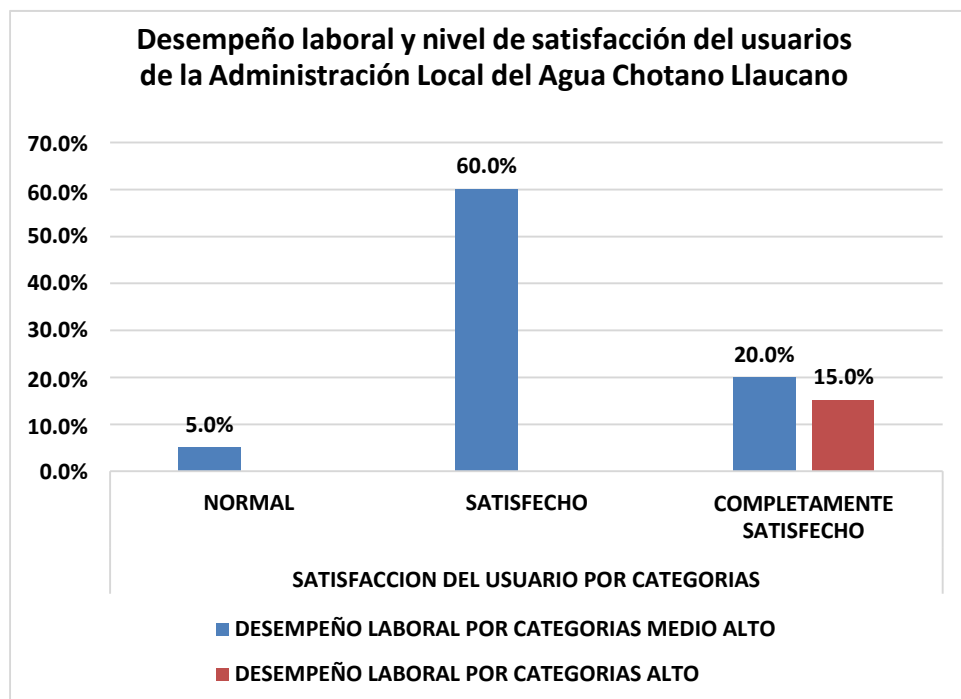
**Tabla 8**

*Distribución porcentual de los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano de acuerdo al nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario por categorías*

		SATISFACCION DEL USUARIO POR CATEGORIAS			Total
		NORMAL	SATISFECHO	COMPLETAMENTE SATISFECHO	
DESEMPEÑO LABORAL POR CATEGORIAS	MEDIO ALTO	5.0%	60.0%	20.0%	85.0%
	ALTO			15.0%	15.0%
Total		5.0%	60.0%	35.0%	100.0%

Fuente: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios y a los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano

**Gráfico 4**



Fuente: tabla 8

**Comentario:** En la tabla y la gráfica se observa que el 85% de los trabajadores tiene un desempeño “medio alto” y a la vez el nivel de

satisfacción es de “normal a completamente satisfechos”; y que el 15% de los trabajadores tiene un desempeño “alto” y le corresponde un nivel de satisfacción del usuario de “completamente satisfechos”. Asimismo se observa que el 20% de los trabajadores que tienen un nivel de rendimiento “medio alto” les corresponde un nivel de satisfacción del usuario de “completamente satisfechos”

#### **PRUEBA DE HIPÓTESIS.**

En la tabla 5, se observa que el valor del coeficiente de correlación es de 0,549 lo cual establece una moderada correlación positiva y el Sig= 0,012.

#### **DECISIÓN**

Siendo Sig  $0,012 < 0,05$  , entonces se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**); en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación (**H<sub>1</sub>**), por lo que se establece que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018, quedando verificada la hipótesis de investigación planteada.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación llega a establecer la relación que tiene el desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Chotano Llaucano, en la satisfacción de los usuarios beneficiarios.

Los resultados nos inducen a ultimar que existe una proporción directa entre las variables estudiadas, coincidiendo con Cueva y Diaz (2017). Estos resultados se asemejan en cierta medida a los que arribó Rollano (2017), quien en las conclusiones Horovitz Y Panak (1993), reconocen la importancia que los trabajadores de una institución u organización conozcan los diferentes grados de satisfacción del cliente y su relación con el rendimiento que tienen en sus diferentes puestos de trabajo.

Durante la recolección de datos del presente trabajo de investigación y su respectivo procesamiento se encontró que existe una moderada asociación ( $Rho$  de Spearman=0,549) entre la satisfacción de los usuarios del agua del sector Chota 1 con el desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano-Chota 1, se determinó que cuando el desempeño laboral de los trabajadores es medio alto, la satisfacción de los usuarios en un 5% es normalmente adecuado, 60% satisfechos y 20% completamente satisfechos; además si el desempeño laboral de los trabajadores es alto el 15% de los usuarios manifiestan estar completamente satisfechos con la atención, estos establece cierta relación entre las variables, haciendo notar que el 51,5% de los usuarios manifiesta que es servicio es regular cuando el 66,7% de los trabajadores tienen un desempeño laboral adecuado, siendo en el presente estudio la relación más fuerte. No se ha logrado encontrar en los antecedentes de investigación estudios que señalen con estadísticos adecuados (correlacionales) que precisen las relaciones entre las variables y solo se limitan a describir porcentualmente las variables, por lo que no se puede establecer comparaciones con coeficientes de correlación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 85% de los trabajadores tiene un desempeño “medio alto” y el 15% un desempeño “alto”, ningún trabajador de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano tiene un desempeño medio o bajo, lo cual es el reflejo de las políticas de la empresa que implementa permanentemente capacitaciones, difusión de valores, actividades diversas para mejorar permanentemente la comunicación entre los trabajadores.

Por lo que se deduce, que el desempeño laboral impacta positivamente en los usuarios de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano.

Referente a la satisfacción de los usuarios se observa que más de la mitad de los usuarios (60%) de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano se encuentra satisfechos con el servicio que reciben y el 35% se encuentra completamente satisfecho, haciendo un total de 95%; y el 5% restante no está insatisfecho sino considera que la atención es normal. En forma global se puede deducir que el servicio que brinda la empresa es bueno, pero debemos ser cautos con las personas que refieren que la atención que se brinda es normal, lo que invita que los trabajadores deben realizar mejoras continuas para seguir prestando un buen servicio.

Referente a la correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario, el valor rho Spearman = 0,549 nos indica una moderada correlación positiva entre el nivel de desempeño de los trabajadores de la Administración Local de Agua Chotano Llaucano y el grado de satisfacción de los usuarios del agua del sector de Chota, esta correlación nos indica que existen factores asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la administración que se influyen recíprocamente con factores asociados a la satisfacción de los usuarios del agua. El valor positivo de la rho de Spearman nos indica que en la medida que se mejora el desempeño de los trabajadores se eleva el grado de satisfacción de los usuarios y viceversa.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que hay relación entre satisfacción de los usuarios y desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018, lo que se demuestra con la prueba de rho Spearman = 0,549 nos indica una moderada correlación positiva y el Sig= 0,012. El valor positivo de la rho de Spearman nos indica que en la medida que se mejora el desempeño de los trabajadores se eleva el grado de satisfacción de los usuarios y viceversa.

Se concluye que el grado de satisfacción de usuarios en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. El (60%) de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que reciben y el 35% se encuentra completamente satisfecho, haciendo un total de 95%; y el % restante no está insatisfecho sino que considera que la atención es normal. Estos resultados son la muestra de los esfuerzos realizados por los trabajadores para mejorar continuamente el servicio.

Se determinó que el 85% de los trabajadores tiene un desempeño “medio alto” y el 15% un desempeño “alto”, ningún trabajador de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano tiene un desempeño medio o bajo, lo cual es el reflejo de las políticas de la empresa que implementa permanentemente capacitaciones, difusión de valores, actividades diversas para mejorar permanentemente la comunicación entre los trabajadores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Es importante que el usuarios o cliente tenga una buena percepción de la Administración Local de Agua Chotano Llaucano, por tanto es necesario trabajar y reforzar en temas de buen trato a los clientes por parte de los colaboradores de la Administración, ser amables, atentos, respetuosos, colaboradores, etc. Con el fin de que el cliente siempre tenga una buena percepción y recomiende a otras personas.

Sugerir a la Administración Local del Agua Chotano Llaucano, que deben incluir en su plan de trabajo, talleres referentes a liderazgo, compañerismo y trabajo en equipo para mantener el buen grado de compañerismo.

Se recomienda cuando los usuarios acuda a la Institución se debe satisfacer sus necesidades de servicio y cumplir con las expectativas del usuario con la finalidad de generar buena imagen Institucional.

Los usuarios tiene que retirarse satisfecho de la Institución o complacido por la atención recibida, por tanto, todos los colaboradores se deben esmerar en la dar buena atención a los clientes.



## VII. REFERENCIA

- Alles, M. (2013). Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Arcos, F. (2015). "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato" Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Bernal Torres, C. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: Leticia Gaona Figueroa, Segunda Edición.
- Cano, A. y Nuñez, M. (2015) en su investigación Satisfacción Laboral y su Relación con la Evaluación de Desempeño de los Trabajadores. Caso: Refinería Esmeraldas. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4231/1/T-UCSG-POS-MAE-103.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Ciospain (2018). El 83% de los empleados españoles asegura que las oficinas tradicionales están obsoletas. Recuperado de <http://www.ciospain.es/gobierno-ti/el-83-de-los-empleados-espanoles-asegura-que-las-oficinas-tradicionales-estan-obsobletas>
- Correa, M. y Álvarez, G. (2016). "la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa servicios integrados de limpieza S.A-SILSA". Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1021/CORREA%20INCHE%2c%20MARITZA%20Y%20SALCEDO%20ALVAREZ%20ODEL%20VILLAR%20GIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueva, K. y Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. Recuperado de

[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Faxvirtual (2016). La importancia de la satisfacción del cliente. Recuperado de <https://www.faxvirtual.com/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>

Feigenbaum (2017). La satisfacción del cliente y su importancia. Recuperado [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)

Fernandez Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGRAW-HILL.

Horovitz, J. (2000). Los 7 secretos del servicio al cliente. España: Editorial ELEC Industria Gráfica S.L.

Laza, M. (2016). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. Recuperado de <https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

León, A. (2017). La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de bienes y servicios para el Hogar S.A.C. "CARSA" de la ciudad de Puerto Maldonado – 2017. Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/926/1/RESUMEN.pdf>

Pérez, M. y Vásquez, M. (2016). "Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016" Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10901/P%C3%A9rez%20Centuri%C3%B3n%2c%20Markin%20Alexis%20-%20V%C3%A1squez%20Mar%C3%ADn%2c%20Miuller%20Josu%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pizarro, C. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. Recuperado de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Ríos, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios\\_rr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1)
- Rollano, G. (2017). Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016. Recuperado de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Robbins, S.; Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Editorial Pearson.
- Romero, F. (2010). Clima Organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071823762008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071823762008000200004&script=sci_arttext)
- Ruiz, K. (2015). "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca". Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/753/T%20658%20R934%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2015) "La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.". Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7300/1/T-UCE-0007-235i.pdf>
- Setó D, (2004). De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente. Satisfacción del cliente. México. ESIC Editorial.
- Valencia, E. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. Recuperado de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

Ortiz, P. (2014). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en el micro red villa-Chorrillos en el año 2014. Recuperado de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/457/1/Ortiz\\_p.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/457/1/Ortiz_p.pdf)

Vargas, A. (2011). EL desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la empresa "SAFE DRIVE" de la ciudad de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1061/1/443%20Ing.pdf>

Veras, M.; Cuello. C. (2007). Estrategias de captación de la voluntad popular en las elecciones de 2004. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=L6lZd1ykjoAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Zelada, M. (2016). Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/463/zelada\\_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/463/zelada_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

**Encuesta de la variable satisfacción de los usuarios**

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la letra que, a su juicio, responde con relativa precisión la pregunta planteada.

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
2. ¿Cuándo concurre a la Administración Local del Agua Chotano Llaucano se siente satisfecho, cuando le brindan las mejores soluciones y en el tiempo adecuado?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
3. ¿Cuándo el personal se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios, se siente satisfecho?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
4. ¿La comunicación entre el colaborador y el usuario es satisfactorio, se siente satisfecho?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
5. ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho

6. ¿Está usted satisfecho con la creación de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
7. ¿Se siente satisfecho, cuando la atención al usuario es personalizada?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
8. ¿Se siente satisfecho con la explicación es clara y precisa en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en Administración Local del Agua Chotano Llaucano?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho
  
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta la Administración Local del Agua Chotano Llaucano?
  - a) Completamente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Normal
  - d) Insatisfecho
  - e) Completamente insatisfecho

### **Encuesta del desempeño laboral**

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Se le capacita para la solución de problemas					
2	Recurre en primera instancia a sus superiores, en caso ocurra un problema en el área bajo su dirección					
3	Se involucra en el trabajo de campo					
4	Se logra las metas					
5	La entidad tiene la capacidad para lograr la eficiencia					
6	Cumple con los plazos previstos					
7	Se les evalúa las labores conforme a las capacitaciones dadas					
8	Se respeta los niveles jerárquicos					
9	Solicita apoyo a otras áreas de trabajo					
10	Coordina con sus colegas y supervisores					
11	Entabla relaciones laborales con otras áreas					
12	Se resuelven los conflictos con calma					
13	La entidad infunde valores					
14	Se evalúa la calidad de su labor					
15	Existen indicadores claros para medir su labor					
16	Logra cumplir con los objetivos indicados					
17	Se le reconoce por su buena labor					
18	Se siente satisfecho por su labor					
19	Se encuentra comprometido con su trabajo					
20	Le felicitan por la labor que desempeña					
21	Le brindan capacitación respecto a sus funciones					



## ANEXOS II

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, YESICA PAOLA VASQUEZ RIVERA

, identificado con DNI N°

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA  
APLICADA A LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO**

**INSTRUCCIONES:**

**Encuesta de la variable satisfacción de los usuarios**

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la letra que, a su juicio, responde con relativa precisión la pregunta planteada.

- d) Insatisfecho
- e) Completamente insatisfecho

6. ¿Está usted satisfecho con la creación de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano?

- a) Completamente satisfecho
- b) Satisfecho

2




**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA  
APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO**

**INSTRUCCIONES:**



17	✓					
18	✓					
19	✓					
20	✓					
21	✓					

Nombre y Apellido: YESICA PAOLA VASQUEZ RIVERA

Grado Académico: MAGISTER Firma: 



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, WILDER DE LA CRUZ CHANDUVI CALDERÓN, identificado con DNI N°

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERÁ  
APLICADA A LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO**


**INSTRUCCIONES:**

### Encuesta de la variable satisfacción de los usuarios

#### INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la letra que, a su juicio, responde con relativa precisión la pregunta planteada.

- d) Insatisfecho
- e) Completamente insatisfecho

6. ¿Esta usted satisfecho con la creación de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano? 

- a) Completamente satisfecho
- b) Satisfecho



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA  
APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO

INSTRUCCIONES:

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA  
APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO

INSTRUCCIONES:

**Encuesta del desempeño laboral**

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Se le capacita para la solución de problemas					
2	Recurre en primera instancia a sus superiores, en caso ocurra un problema en					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA  
APLICADA A LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO**

**INSTRUCCIONES:**

Encuesta de la variable satisfacción de los usuarios

**INSTRUCCIONES:**

66

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la letra que, a su juicio, responde con relativa precisión la pregunta planteada.

Encuesta de la variable satisfacción de los usuarios

**INSTRUCCIONES:**

66

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la letra que, a su juicio, responde con relativa precisión la pregunta planteada.

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA  
APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

	Escala
--	--------

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA  
APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
CHOTANO LLAUCANO**

**INSTRUCCIONES:**

17	/					
18	/					

*SCORE*  
**Encuesta del desempeño laboral**

Nº	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Se le capacita para la solución de problemas					
2	Recurre en primera instancia a sus superiores en caso ocurra un problema en					





Yo Tatiana Maribel Ramírez Díaz, identificada con DNI N° 45092792, egresada de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) / No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **Satisfacción de los usuarios y desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Liaucano – Chota, 2018**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FRMA

DNI: 45092792

FECHA: 13 de Agosto del 2018



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del ISGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	---------------------------------

#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Tatiana Maribel Ramirez Diaz, titulada: **Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano (Icaucano - Chota, 2018)**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 25 de julio de 2018.



Dr. Fernando Martín Vergara Abanto  
DNI: 26601953



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RAMIREZ DIAZ TATIANA MARIBEL

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCION DE LOS USUARIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL EN LA ADMINISTRACION LOCAL DEL AGUA CHOTANO  
LLAUCANO- CHOTA, 2018.

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECINUEVE (19)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN