



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Huancarama - Apurímac, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Ayala Castillo, Rudimar (ORCID: 0000-0002-2265-1395)

Silvera Guizado, Jonatan (ORCID: 0000- 0002-2585-2950)

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Este trabajo fue dedicado principalmente a nuestra querida familia, quienes son nuestra inspiración en el logro de nuestras metas y objetivos.

## **Agradecimiento**

Infinitamente a los profesionales de la Universidad César Vallejo, a la Doctora Karin Rojas nuestra asesora, por brindarnos los conocimientos teóricos durante la elaboración del proyecto y a las personas que apoyaron la realización de nuestra investigación. La tesis es fruto de mucho esfuerzo, perseverancia y dedicación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Frecuencias de la variable calidad de servicio	16
Tabla 2. Frecuencias de la variable desempeño laboral	17
Tabla 3. Frecuencias de la dimensión acciones	18
Tabla 4. Frecuencias de la dimensión comportamiento	19
Tabla 5. Frecuencias de la dimensión organización	20
Tabla 6. Frecuencias de la dimensión resultados	21
Tabla 7. Tabla cruzada calidad de servicio y desempeño laboral	22
Tabla 8. Cruce entre calidad de servicio y la dimensión acciones	23
Tabla 9. Cruce entre calidad de servicio y la dimensión comportamiento	24
Tabla 10. Cruce entre la calidad de servicio y la dimensión organización	25
Tabla 11. Cruce entre la calidad de servicio y la dimensión resultados	26
Tabla 12. Prueba de normalidad	27
Tabla 13. Prueba de hipótesis general	28
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 1	29
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 2	30
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3	31
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 4	32

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable calidad de servicio	16
Figura 2. Niveles de la variable desempeño laboral	17
Figura 3. Niveles de la dimensión acciones	18
Figura 4. Niveles de la dimensión Comportamiento	19
Figura 5. Niveles de la dimensión Organización	20
Figura 6. Frecuencias de la dimensión resultados	21
Figura 7. Niveles del cruce de la calidad de servicio y desempeño laboral	22
Figura 8. Niveles de cruce de la calidad de servicio y las acciones	23
Figura 9. Niveles de cruce de la calidad de servicio y el comportamiento	24
Figura 10. Niveles de cruce de la calidad de servicio y la organización	25
Figura 11. Niveles de cruce de la calidad de servicio y el resultado	26

## Resumen

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo – transversal, de diseño cualitativo y de tipo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama – Apurímac, 2020. La teoría que sustentamos la tesis fue según Miranda, Rubio y Mera (2016), La muestra fue censal con un total de 40 trabajadores. De acuerdo con los resultados obtenidos mostramos que los usuarios de la municipalidad perciben que la relación entre las variables es directa al nivel de 0,542 siendo este positivo; existe correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Además, una curva de tendencia positiva; se pudo deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral, si existe relación directa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral. Hemos utilizado un instrumento validado por la UCV, se desarrolló a través del juicio de expertos, finalmente el instrumento aportó información trascendental para poder concluir con el estudio de las variables que permitió realizar la discusión, conclusión y recomendación.

**Palabras Claves:** *Calidad de servicio, desempeño laboral, comportamiento, organización.*

## **Abstract**

This research work is descriptive - transversal level; qualitative design; correlational type, whose objective is to determine the relationship between the quality of service and job performance of the workers of the district municipality of Huancarama – Apurímac, 2020. The theory that supports the thesis is Miranda, Rubio and Mera (2016), The sample was census with a total of 40 workers. According to the results obtained, it shows that the users of the municipality perceive that the relationship between the variables is direct at the level of 0.542, this being positive; there is a considerable positive correlation between the study variables. It shows a positive trend curve; it can be deduced that the relation is directly proportional; that is, the greater the interference of the quality of service, the greater the work performance, if there is a direct relationship between the quality of service and the work performance. We have used an instrument validated by the UCV, it was developed through the judgment of experts, finally the instrument provided transcendental information to be able to conclude with the study of the variables that allowed the discussion, conclusion and recommendation.

**Keywords:** *Quality of service, job performance, behaviors, organize.*



## I. INTRODUCCIÓN

La preparación de los personales que laboraron en las diversas organizaciones tienen el contexto altamente necesario porque hallamos constantes cambios debido a la presencia de una enorme y monumental competencia, es por ello que todos debemos estar aptos por el cambio y mejoramiento permanente, el cual se ve reflejado en la calidad de servicio y desempeño laboral brindados hacia el público.

A nivel internacional, Granero *et al*, (2017) enfatiza que el mundo del trabajo estuvo sumergido a diversas transformaciones. Finalmente, el bienestar del trabajo, la calidad de servir y el desempeño del profesional debió de estar direccionado siempre a la sociedad. Del mismo modo Pedraza, Amaya y Conde (2010), anunció *sobre* el desempeño laboral, como el resultado de conductas de los empleados frente a sus ocupaciones, fue importante brindar una estabilidad laboral a sus empleados, beneficios adecuados y de eso dependió su desempeño en su puesto de trabajo, el cual contribuyó en la búsqueda de una mejor posición de la organización.

De la misma manera Bohórquez, (2004) en su informe de investigación, donde estimó al desempeño como el nivel de cumplimiento optimizado por el empleado durante el logro de los objetivos, en consecuencia, dichos desempeños de las personas dependieron de sus propios comportamientos y de los resultados obtenidos dentro de la organización. Por último: Setó (2004) manifestó que, la calidad fue considerada por las organizaciones como un arma de estrategia de sobrevivencia en los mercados y en ambientes competitivos, así mismo consideraron la calidad de servicio como la primera condición importante para conseguir una verdadera lealtad en los clientes.

A nivel nacional, Cornejo, (2019) a través de su trabajo de investigación en la ciudad de Huancayo demostró que, los clientes tuvieron una buena valoración sobre la atención personalizada, comunicación y comprensión por parte de los trabajadores, estos mismos mostraron mayores sentimientos y satisfacción. Por su parte. A su vez Valderrama, (2017) en su investigación, sostuvo, al momento de brindarle un bien o servicio al cliente influyó mucho el nivel de satisfacción cuando recibe y esto hizo que la organización se posicione competitivamente.

A nivel local, Ñahuirima, (2015), señala que en nuestro país existieron organizaciones que asumieron como mecanismo trascendental a la calidad de

servicio y como resultado se logró buenos resultados, por otro lado. el servicio al cliente fue un factor diferenciador y fundamental, gracias a él se pudo llegar a posicionarse positivamente y generar una excelente competencia.

Por consiguiente la Municipalidad de Huancarama, región de Apurímac, también presentó muchas dificultades en el servicio que brinda, en ella se puede visualizar la carencia de organización por parte de las autoridades de turno, escasa motivación, identidad y compromiso hacia la institución, de manera que, los recursos o materiales no llegaron oportunamente a las oficinas, mientras que las condiciones de iluminación y climatización no fueron las óptimas, también se visualizan las molestias de los usuarios por falta de atención rápida en las oficinas, conflictos y miramientos entre trabajadores, ya que no se tuvo confianza en la institución donde no se solucionaron a tiempo los problemas de interés, ni tampoco la honestidad y apoyo entre los compañeros de trabajo, de modo que, el personal no tuvo la suficiente responsabilidad para realizar las actividades con valores morales, trayendo como consecuencia, un comportamiento negativo durante la evaluación de los trabajos del personal según el desempeño y a sus conocimientos.

Otro fue el caso, de la deficiente organización, donde la comunicación a pesar de estos tiempos de pandemia por COVID-19, se realizó a partir de un gremio sindical y para deliberar asuntos de suma importancia; todo esto con la finalidad de comprenderse entre pares al mismo tiempo hacen posible de unir esfuerzos, sin embargo, se presentó una inconstancia de atenciones, por el cual el usuario hace notar su insatisfacción a sabiendas de que la calidad y el desempeño son el reflejo de las relaciones sociales y humanas que se desarrollan entre los integrantes de la organización con la población. Por un lado, es importante hablar de calidad de servicio porque hace referencia a las diversas estrategias y métodos para mejorar la capacidad de crecimiento en todos los gestores de la institución edil. Por otro lado, es importante ver el desempeño laboral dentro de la organización, ya que es la parte fundamental donde permite conocer y establecer pautas que ayuden a desarrollarse en los trabajadores y al lograr que éste sea efectivo pues cumpla con el objetivo.

Sobre la base de la realidad se planteó el problema general siendo este: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama – Apurímac, 2020?

Teniendo como problemas específicos (a) ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama – Apurímac, 2020?, (b) ¿Cómo se relaciona calidad de servicio y el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama – Apurímac, 2020?, (c) ¿Cómo se relaciona calidad de servicio y la organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama – Apurímac, 2020?, (d) ¿Cómo se relaciona calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama – Apurímac, 2020?.

El estudio se justificó teóricamente, ya que se pudo analizar y explicar las variables calidad de servicio y desempeño laboral, desde un ámbito teórico, donde se puede intensificar conocimiento pleno mediante información basado en autores de artículos científicos, antecedentes y libros, de manera que se tomó interés por las teorías impuestas por Miranda, Rubio y Mera (2016) definiendo así la calidad de servicio, Vargas (2011) define al desempeño laboral, que contribuir con las organizaciones y los grupos estudiantiles que desean mejorar la situación de las organizaciones públicas, privadas y sociales para avalar las satisfacciones de los usuarios internos y externos

En este estudio se justificó la práctica, contribuyendo con la investigación realizada se encontró diferentes factores en la que se está debilitando con respecto a la calidad y desempeño, además el resultado de esta investigación ayudó a la organización a tener trabajadores eficientes con capacidad de satisfacción en el público. Así mismo esta investigación será un aporte para otras investigaciones mediante el aporte de información relacionado a las variables de estudio.

En cuanto a la metodología se justificó como propósito la correlación entre las variables designadas como: calidad de servicio con desempeño laboral. Se utilizó la técnica de la encuesta, así mismo como instrumento un cuestionario de preguntas previamente validadas que tuvimos como antecedente, disponiendo preguntas por cada variable relacionadas al tema de investigación; dándonos a conocer la información brindada por los mismos trabajadores sobre dicho tema. Asimismo, se procesó los datos a través del programa SPSS, el cual midió el posicionamiento que tiene la municipalidad con sus trabajadores.

Por otro lado, hallamos la justificación social, permite desarrollar los aspectos positivos, por lo que se buscó solucionar dichos problemas actuales que servirá

como antecedentes para nuestra sociedad. Este estudio planteó nuevas estrategias que se aplicaron en la atención al público que ayuden a la municipalidad, se recomienda mejoras para brindar la calidad de servicio hacia el público mediante el buen desempeño de parte de los trabajadores.

Este informe tuvo como objetivo general, establecer la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama - Apurímac, 2020. Así también fueron formulados los objetivos específicos: (a) Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores. (b) Determinar cómo se relaciona calidad de servicio y el comportamiento de los trabajadores. (c) Determinar cómo se relaciona calidad de servicio y la organización de los trabajadores. (d) Determinar cómo se relaciona calidad de servicio y el resultado de los trabajadores.

Por otra parte, Hernández, *et al.* (2014) señalan que indican lo que se trata de comprobar, refiriendo por igual que son explicaciones supuestas de lo investigado. De acuerdo con la investigación se presentó la hipótesis general la cual afirmó que existe relación directa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Huancarama – Apurímac, 2020. Respecto a las hipótesis específicas se presentó: (a) Existe relación directa entre la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores. (b) Existe relación directa entre la calidad de servicio y el comportamiento de los trabajadores. (c) Existe relación directa entre la calidad de servicio y la organización de los trabajadores. (d) Existe relación directa entre la calidad de servicio y el resultado de los trabajadores.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del contexto nacional tenemos a Ocas, (2019), en su tesis de investigación en la ciudad de *Cajamarca*; señala como objetivo, determinar la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio, además aplicó un estudio no experimental, conformando la muestra de 52 médicos, utilizando la encuesta para medir las variables. Los resultados señalaron en el nivel 0.356, lo que interpreta como resultado una relación directa moderada con un valor  $p=0.008$  lo que acepta la hipótesis planteada. Se concluye. que el factor de comunicación interna para esta investigación fue importante y necesaria para que se alcance un óptimo nivel del servicio de calidad dentro del centro hospitalario.

López, (2018) con su trabajo de investigación de *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios*, donde se planteó una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con diseño transversal y no experimental. La muestra que considero fue de 282 usuarios. Concordante a la prueba de hipótesis, demostrando una correlación positiva muy alta, entre sus variables, con una correlación de 0,969, aprobando la hipótesis de investigación al determinar un sig. bilateral  $p=0.000$ .

De la misma manera Manrique, (2018) a través de su informe de investigación de *Calidad del servicio al cliente en relación al comportamiento organizacional en el distrito de Ate*, proyectó la investigación descriptiva – correlacional, tuvo una muestra de 40 docentes siendo como objetivo determinar la relación entre variables, Teniendo como resultado que existe relación significativa entre ellas. Cuyo estudio fue determinar una correlación positiva alta como resultado el estadígrafo de Spearman = 0.811 y tiene sig. bilateral  $p=0.000$  que acepta la hipótesis de la investigación; señalando que la calidad de servicio genera adecuada, significación de la tarea, favoreciendo de esta manera el comportamiento organizacional en su institución.

Por otro lado, en el ámbito internacional, Ludeña (2019) en su investigación titulada: *La satisfacción y el desempeño laboral del personal*, sostuvo una investigación descriptiva correlacional tomó una muestra de 35 trabajadores. Sostuvo como objetivo medir el grado de relación de la satisfacción laboral y el

desempeño laboral de los empleados. La investigación obtuvo una correlación de 0.576 entre las variables con una significancia bilateral de valor  $p=0.000$ , considerándose una correlación lineal positiva moderada. El autor consume que la institución no cuenta con información que le permita conocer la satisfacción de su personal y su relación con el nivel de desempeño, lo cual afecta el adecuado desenvolvimiento de los empleados, considerando necesario prestar atención a los reconocimientos, a los incentivos no económicos y al empoderamiento para promover la satisfacción laboral de los empleados e incrementar su nivel de desempeño.

Casierra (2018) presenta su investigación sobre la relación de sus variables de Evaluación del desempeño laboral en la calidad de los servicios de un Hospital, donde el objetivo refiere a apreciar el desempeño laboral del personal de la institución con relación a la calidad de los servicios a fin de presentar un plan de mejoras. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional con una muestra censal de 86 personas. Los resultados que se logró en la correlación de Pearson fue moderada con valor de 0.766 y un sig. bilateral  $p=0.000$ . Así también concluye que el desempeño laboral influye directamente en el alcance de los objetivos organizacionales, incrementándose por diversos factores.

Finalmente, Ríos, López y López (2015) en su investigación de título: Ética y calidad laboral: marcó el desempeño empresarial, analizó la relación del comportamiento de la ética y la calidad profesional con el desempeño empresarial de las Mipymes; la muestra se compuso de 272 empresas, obteniendo resultados respecto a las variables calidad laboral y desempeño, donde se logró que solo el 3.7% de empresas que tienen una baja calidad laboral y el 74.8% una alta calidad laboral, presentan un alto desempeño. Concluyendo en una muestra de nivel relación mediana positiva y significativa mediante la prueba de  $X^2$  de Pearson = 65.969 y una sig. asintótica  $p=0.000$ . Se concluye que las empresas que ofrecen un crecimiento profesional y económico a sus empleados, logran mejorar sus utilidades, retener a empleados de alto rendimiento y atraer a nuevos clientes, diferenciándose de la competencia.

Respecto a las teorías de la variable *calidad de servicio*, Lumban & Roswita (2021) refieren en su artículo que el servicio al cliente se presenta en tres tiempos distintos antes, durante y después; ello resuelve la calidad de servicio que se dedicó al cliente. Para los autores Pumacayo *et al* (2020) consideran la calidad de servicio como un factor integral que satisface las necesidades de los usuarios, así como ofrecerles un servicio diferenciado que cubra sus expectativas. Romero, Alfonso y Wong (2020) conceptualizan que la calidad de servicio debe ser fundamental en las organizaciones y de mayor énfasis para quienes son prestadoras de servicios. Velásquez, Almeida, Chávez y Zambrano (2020) determinan que la calidad en el servicio debe ser evaluada mediante un esquema de control percibiendo la satisfacción del usuario. Álvarez, Palacios, Álvarez y Fiallos (2019) concluyen que la calidad de servicio es indispensable de manera que visualiza la actitud y necesidad del cliente para que quede complacido.

Por otra parte, Wang y Tseng. (2019) en su investigación, señalan que la calidad de servicio es fundamental en la organización y que los resultados demuestran el compromiso de los colaboradores con la organización. Jamaluddin (2018) conceptualiza el servicio de calidad con planteamientos eficaces para lograr obtener los resultados esperados en los clientes y en la organización. Osman, Saha y Alam (2017) en su estudio, concluyen que la calidad de servicio en una empresa está basada en el trabajo en equipo y conjuntamente en el seguimiento del desarrollo de los planteamientos de las actividades requeridas, ello demostrará el servicio brindado. Alves, Cirera y Carlos (2013) afirmaron para la calidad de servicio que es la experiencia emocional que desarrollamos con una actividad productiva dentro de las organizaciones, también Karakus y Durresi (2017) definen la calidad de servicio como los desafíos potenciales y los problemas abiertos que deben abordarse más a fondo para mejorar y completar las capacidades.

A su vez Escobar y Mosquera (2013) sostuvieron que la calidad, corresponde ser mejorado constantemente para elevarla a la excelencia, esto explica a conseguir resultados razonables, de esta manera surge el modelo de calidad buscando enfocar la capacidad y sostenibilidad de las organizaciones. Por otro lado, Gálvez (2015) expuso, la calidad de servicio ha alcanzado una gran excelencia a partir de la década de los 90, su progresiva importancia reside en el

hecho de que ha dejado de ser una estrategia diferenciadora situada para aumentar la productividad, siendo una herramienta para apoderarse de la lealtad de los clientes y mejorar la imagen organizacional. Además, Urquiza, (2012) en su publicación académica añadió que el contexto, las condiciones laborales, los trabajadores y el público son considerados como piezas principales para el desarrollo de la organización, el trabajo proporciona identidad, seguridad y alegría a las personas. Najul (2011) sostuvo que calidad de servicio es el panorama fundamental para orientar a los órganos de una estructura y sus operaciones.

Así mismo nos hemos referido a la variable de nuestra investigación, calidad de servicio, según Miranda, Rubio y Mera (2016), estos autores afirmaron que, se reflexiona a la calidad cuando se logren establecer los parámetros determinados luego satisfacer el servicio que el cliente espera recibir. Los autores consideraron las siguientes dimensiones para la variable: Consideraciones tangibles, confianza, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía.

Los conceptos para variable desempeño laboral se deducen en Barboza, Rivera & Peralta (2021), señalan que para que se proyecte buenos resultados en el desempeño laboral debe haber un seguimiento de las acciones ejecutadas, ello determinará el éxito de la organización. Por su parte Boada (2019) afirmó que existen diversos criterios para medir los desempeños como: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que son particularidades propias que actúan junto a la naturaleza del trabajo y la organización, el desempeño refleja la eficiencia para alcanzar metas en el tiempo oportuno. Vargas y Flores (2019) definen al desempeño laboral como el proceso en conjunto con los trabajadores para aportar con los objetivos de la empresa. Panduro, Bollet, Ramírez, y Chenet (2019) manifiestan que el desempeño laboral también se complica a causa de temas sociales y tecnológicos que va en aumento en el contorno del ambiente.

Ramírez y Zavaleta (2018) manifestaron que el desempeño laboral es importante y por ello debe estar estructurado para lograr alcanzar las metas, también debe existir un programa de incentivos para los colaboradores que son parte de la organización. Yee (2018), analiza que la satisfacción laboral es variable de acuerdo a las condiciones externas e internas de la organización. Enríquez y Calderón (2017) señalan que el talento humano llega a un buen proceso productivo



en la empresa cuando existe un buen clima laboral. Velásquez (2017), expresa que para los logros de toda organización este se basa en el talento humano motivado con programas continuos de desarrollo para lograr alcanzar las metas propuestas y además mejorar la calidad de las funciones. Hyun, *et al.* (2017) señalan que el esfuerzo laboral de cada trabajador se ve reflejado en los resultados finales, ello determina si fue positivo o negativo su aporte en la empresa.

Torres & Zegarra (2015) señalaron en su investigación que el desempeño laboral se determina por actos que conlleva a la realización de sus funciones. Sanín y Salanova (2014) refieren que el desempeño en el trabajo, incluye actitudes orientadas al logro de objetivos propios de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos relacionados, la ejecución de actividades extras que agregan valor. Nazeer, Zahid y Azeem, (2014) señalan que el desempeño laboral puede variar según la naturaleza y complejidad de las empresas, de fabricación o de servicio, pudiendo requerir puestos de trabajo que requiere un alto nivel de competencia, habilidades y responsabilidad, similar opinión emite Jalagat, (2017) al señalar que el rendimiento laboral de los empleados se refiere a la producción que estos han aportado a la organización en relación con su comportamiento, y que la organización puede percibir como productivo o contraproducente.

Vargas, (2011) donde sustentó que son las labores y conductas observadas en los trabajadores y son equilibradas en las técnicas de su nivel de contribución a la organización. De manera que los empleados logren satisfacer sus necesidades de existencia, relación y progresión. El autor considero las siguientes dimensiones para esta variable: Acciones, comportamiento, organización y resultado

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

Los autores como: Hernández, *et al* (2014) establecieron a la investigación en cuatro tipos, referidos a la estrategia que podamos utilizar, por lo que el diseño, los datos recolectados, el modo de conseguir, los muestreos y otros mecanismos del proceso investigación son diferentes.

Según la temporalización el estudio fue de diseño de corte transversal, donde Hernández, *et al* (2014) conceptualiza al estudio en un momento único, de manera que, se pudo evidenciar los conocimientos y técnicas designados para concertar de manera prudente y sensata en un cierto tiempo. Así mismo, el estudio fue no experimental en el cual Hernández, *et al* (2014) destacaron que, no se manejan intencionadamente las variables; es decir, se aprenden las anomalías tal como se desarrollan en su contexto natural. Por lo tanto, la investigación sobre la Municipalidad de Huancarama comprende el diseño no experimental con corte transversal, al observar, describir y analizar las variables en un cierto periodo o tiempo establecido.

Por otro lado, la actual investigación fue de nivel de estudio descriptivo correlacional, en el cual Hernández, *et al* (2014) mencionaron que, la investigación descriptiva tiene como fin, buscar explicar las propiedades, los perfiles y las características importantes de las personas y es correlacionar cuando se busca establecer la relación entre las mismas.

Partiendo de los supuestos anteriores, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, donde Hernández, *et al* (2014) definieron a este enfoque como el proceso de investigación a las medidas numéricas, donde es relevante los datos seleccionados y la reflexión de ciertas características y cualidades, para expresar las respuestas de las preguntas del plan de estudio.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Mientras tanto, Hernández, *et al*. (2014) detalló, que es partícula principal que la variable en efecto puede cambiar al estudio que es observado.

Nuestra investigación ha estado conformada por dos variables con las respectivas dimensiones.

### Variable 1: Calidad de Servicio

Miranda, *et al.* (2016), estos autores afirmaron que, se reflexiona a la calidad cuando se logren establecer los parámetros determinados luego satisfacer el servicio que el cliente espera recibir.

### Variable 2: Desempeño Laboral

Como también Vargas (2011) sustentó que *desempeño* son labores y conductas observadas en los trabajadores y son equilibrados en técnicas de su nivel de contribución a la organización. Observando así que los empleados trabajan a fin de lograr efectos que satisfagan sus parvedades de presencia, relación y progresión.

Por su parte Gómez (2009) demostró que, una *dimensión* es pues nada menos que un componente suplementario de una variable completa, que deriva de su observación o desintegración”. Se procede a conceptualizar y dimensionar las variables de la investigación:

#### *Definición Operacional.*

De nuestra variable: Calidad de servicio, podemos indicar que se encuentra dimensionada en: (a) Consideraciones tangibles (b) Confianza (c) Satisfacción laboral (d) Responsabilidad (e) Empatía.

Por otro lado, en la variable “Desempeño laboral” hemos considerado las siguientes dimensiones: (a) Acciones (b) Comportamiento (c) Organización (d) Resultado.

También el mismo Gómez (2009) expresó que, “el indicador es un índice, señal o elemento de prevención que accedió al investigador a poder experimentar o cuantificar una variable junto a sus dimensiones”. Así mismo hemos expuesto, los indicadores de cada variable de nuestra indagación, de la V1: Calidad de servicio tiene la D1: Consideraciones Tangibles a los indicadores: (V1D1I1) Recursos materiales, (V1D1I2) Entorno laboral, D2: Confianza como indicadores como: (V1D2I1) Honestidad, (V1D2I2) Seguridad, D3: Satisfacción laboral como indicador: (V1D3I1) Puesto de trabajo, (V1D3I2) Organización, a la D4: Responsabilidad a los indicadores:( V1D4I1) Valores, (V1D4I1) Empeño, y por último a la D5: Empatía tiene como indicadores a: (V1D5I1) Solidaridad, (V1D5I1) Proactivo,

Aunado a la situación, tenemos a la variable de “Desempeño laboral” quien tiene la D1: Acciones quien tiene como indicador a: (V2D1I1) Puntualidad, (V2D1I2)

Talento humano, a la D2: Comportamiento tiene como indicador a: (V2D2I1) Estrés laboral, (V2D2I2) Trabajo individual a la D3: Organización a los indicadores: (V2D3I1) Seguridad laboral, (V2D3I2) Comunicación, asimismo la D4: Resultado tiene como indicadores a: (V2D4I1) Satisfacción, (V2D4I2) Autorrealización. Para una mejor comprensión se demostró detalladamente en la matriz de consistencia (anexo 1).

### **3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis.**

Mientras tanto el estudio de indagación de la *Población*, estuvo conformado por un conjunto de 40 trabajadores tanto nombrado como contratados que brindan servicio en la Municipalidad de Huancarama – Apurímac, 2020. Al respecto Hernández, *et al.* (2014) conceptualizó que la población está ligada a los casos que coinciden con definitivas características o descripciones. Por ello se consideró a 40 empleados de la Municipalidad de Huancarama como población y muestra en nuestra investigación.

La *Muestra*, según Hernández, *et al* (2014) puede ser considerada de acuerdo con un subgrupo de la población o universo, en criterio del investigador para este presente estudio se tomó a la muestra de censo a 40 empleados entre nombrados y contratados, el cual ha estado conformado por todos los trabajadores de las diferentes oficinas de la Municipalidad de Huancarama – Apurímac, 2020.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

La *Técnica*, *en síntesis*, Hernández, *et al.* (2014) afirmó que, la recaudación de información implica desarrollar un plan de programaciones que transfieran a reunir datos para un propósito fijado, determinando cual es la fuente de información, donde se ubica está y a través de qué modo o medio se va a recolectar. Así mismo, definen la encuesta como el proceso en el cual el investigador procede a la recolección de datos aplicando cuestionarios fáciles y comprensibles al encuestado, siendo su propósito brindar respuesta a su investigación, aplicándola a un pequeño grupo de la población.

Indicó asimismo Hernández, *et al* (2014) definió al instrumento como el medio primordial que utiliza el investigador con el objeto de explorar los datos sobre las posibles variables que tiene en su imaginación. Expresadas sus palabras del autor, el instrumento que se utilizó en este estudio fue la medición, siendo los interrogatorios de afirmaciones y negaciones. Del mismo modo en nuestra investigación hemos utilizado un instrumento validado por expertos de nuestra casa de estudio, de acuerdo con el nivel de confianza del alfa de Cronbach, nos indica que nuestro instrumento fue fiable arriba de 0,75; el cual nos ha permitido realizar nuestro trabajo sin ningún inconveniente en donde el porcentaje de validación nos facilitó para comparar y obtener los resultados. Por su parte Hernández, *et al* (2014) mencionó que, la escala de Likert es un conjunto de agregados mostrados en representación de testimonios o reflexiones para regular las reacciones de las personas en tres, cinco o siete categorías. Para realizar una medición de las variables se utilizó uno de los métodos más empleados en la investigación que es la escala de Likert.

### **3.5. Procedimientos.**

En el vigente estudio se procesó la investigación de forma cualitativa, en base a referencias y observaciones.

#### *La Técnica del procedimiento de Información.*

En el presente estudio se aplicó las técnicas de procedimiento:

Categorizando de forma ordenada y Clasificación, donde se ordena las referencias para tratar de averiguar descriptivamente, luego lo interpretamos para obtener el mejor resultado de dichos personales administrativos de la municipalidad de Huancarama – Apurímac, 2020.

Registro Manual, se ha digitado una información relevante de las diferentes fuentes y principios concernientes al recurso humano de la institución.

Con referencia al proceso de información computarizado se realizó con el apoyo de la herramienta en SPSS, se aplicaron diversos cálculos matemáticos y estadísticos para determinar la relación de las variables en estudio.

Por otra parte, se aplicó el alfa de Cronbach para demostrar la confiabilidad entre ambas variables. Así mismo se aplicó el estadístico Rho de Spearman, para

demostrar la correspondencia entre ambas variables. Por último, los resultados del aplicativo SPSS, nos permitió contrastar las hipótesis del informe del proyecto.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Para este acápite aplicaremos los siguientes métodos:

Mientras el análisis Documental, es una técnica que hemos aplicado para reconocer, entender, examinar y descifrar dicha relación de las variables en estudio con los trabajadores de la institución, los cuales son el objeto de estudio de esta investigación.

Indagación, esta técnica se aplicó en la disposición de datos cualitativos, de cierto nivel de razonabilidad referentes a los personales administrativos de la municipalidad de Huancarama, durante el estudio del proyecto de tesis.

Conciliación de Datos, se aplicó como estudio con la finalidad de acomodar los datos de algunos autores relativos a los Recursos Humanos de la institución.

Tabulación de Cuadros con cantidades, del mismo modo se utilizó esta técnica para establecer los datos por cuadros, para demostrar concepciones, montos, relaciones y otros detalles que benefició a nuestra investigación.

Comprensión de Gráficos, dicha técnica se utilizó con la finalidad de mostrar una investigación en gráficos, del mismo modo entender la información relacionada a los personales administrativos de la municipalidad de Huancarama – Apurímac.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En la presente investigación nuestros resultados alcanzados fueron evidentes, del mismo modo se trabajó admirando honestamente el derecho de autor, así mismo haciendo uso las normas de la Asociación Americana de Psicología y las citas textuales contribuidas por los teóricos quienes nos auxiliaron a contextualizar con más precisión sobre el tema de investigación y las variables. La presente investigación presentó una forma ética del uso de la información y la veracidad. De igual modo nos sometimos al programa TURNITIN cuyo valor máximo es de 24% de similitud, esto para comprobar la legitimidad del presente estudio.

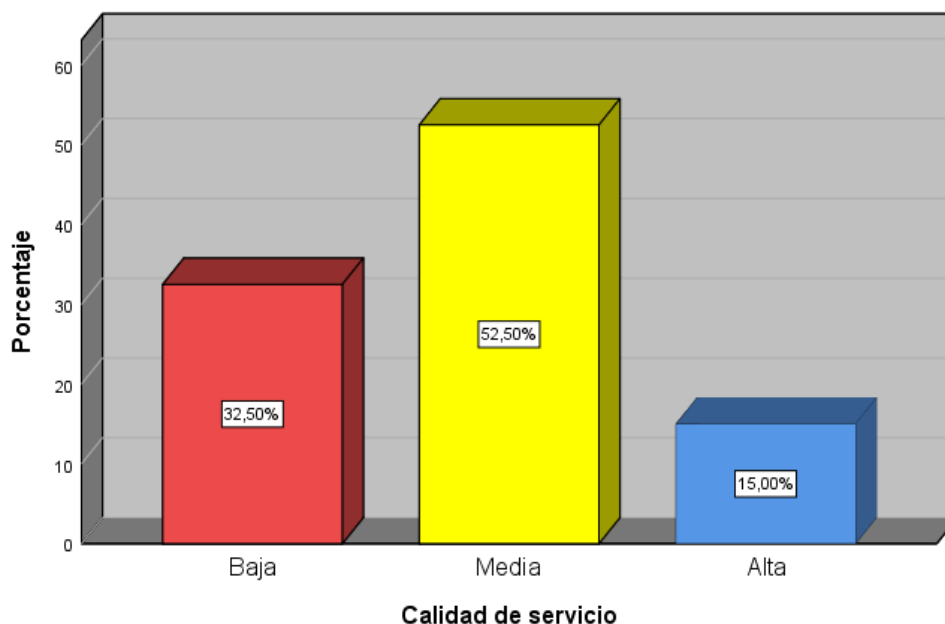
#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo (Análisis univariado)

Tabla 1

*Frecuencias de la variable calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	32,5	32,5	32,5
	Media	21	52,5	52,5	85,0
	Alta	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



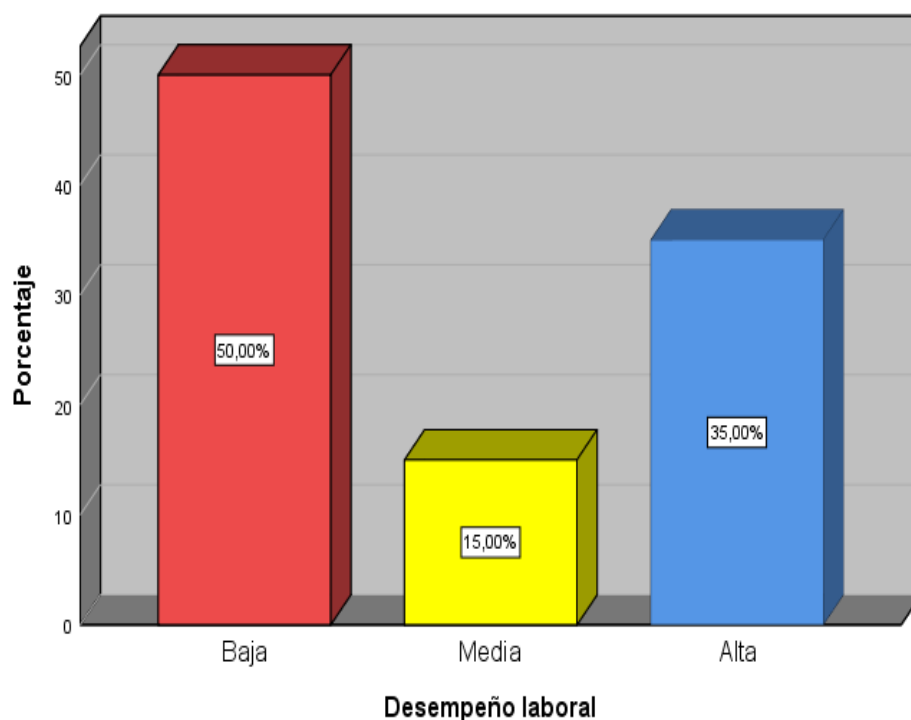
*Figura 1. Niveles de la variable calidad de servicio.*

Nota. Refiriendo a lo observado de la tabla 1 y por lo mismo en la figura 1, muestra el 100% de los censados, se logró que, el 52.5% de los empleados de institución, señalaron que la calidad de servicio se identificó un nivel de impacto medio. Por otro lado, 32.50% señalaron un nivel de impacto bajo y el 15.0% señalaron un nivel de impacto alto de la calidad de servicio.

Tabla 2

*Frecuencias de la variable desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	50,0	50,0	50,0
	Media	6	15,0	15,0	65,0
	Alta	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 2. Niveles de la variable desempeño laboral.*

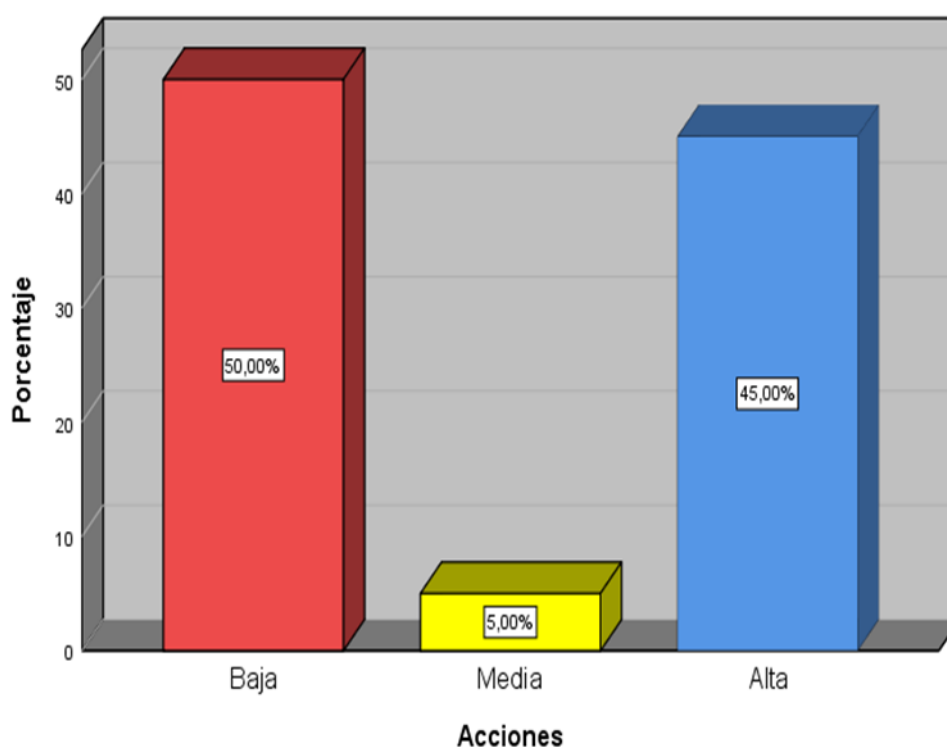
Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 2 y por lo mismo en la figura 2, muestra el 100% de los censados, se logró que, el 50.0% de los empleados de la municipalidad de Huancarama, señalaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel de impacto bajo. El 35.0% señalaron un nivel de impacto alto y el 15.0% señalaron un nivel de impacto medio del desempeño laboral en la municipalidad.



Tabla 3.

*Frecuencias de la dimensión acciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	50,0	50,0
	Medi a	2	5,0	55,0
	Alta	18	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0



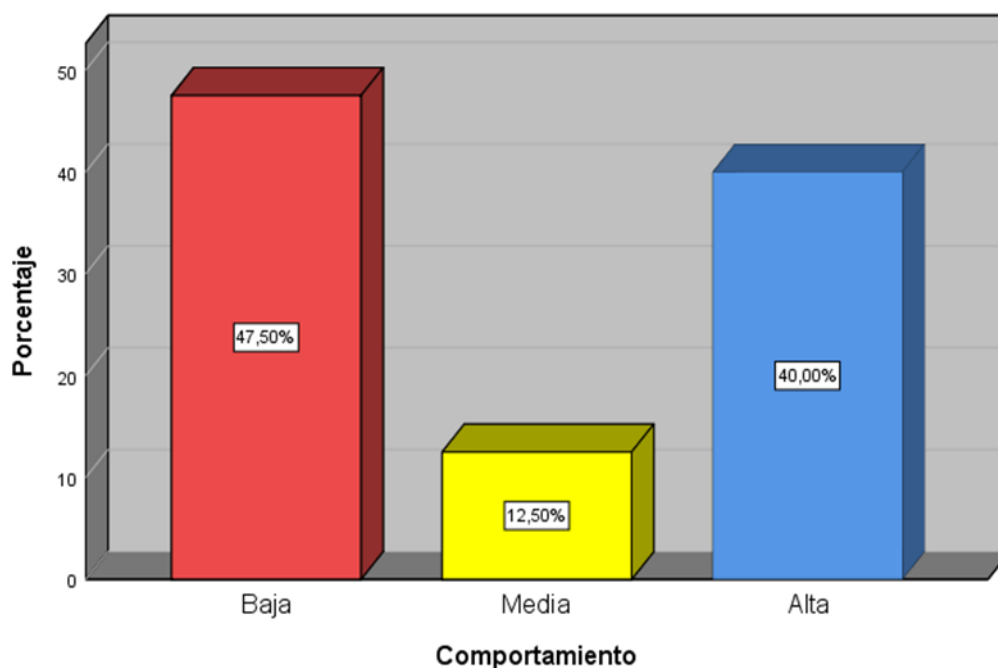
*Figura 3. Niveles de la dimensión acciones*

Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 3 y por lo mismo en la figura 3, muestra el 100% de los censados, se logró que, el 50.0% de los empleados de la municipalidad de Huancarama, señalaron que la dimensión acciones se encuentra en un nivel de impacto bajo. Por otro lado, el 45.0% señalaron un nivel de impacto alto y el 5.0% señalaron un nivel de impacto medio de la dimensión acciones en la municipalidad.

Tabla 4.

*Frecuencias de la dimensión comportamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	19	47,5	47,5	47,5
	Media	5	12,5	12,5	60,0
	Alta	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



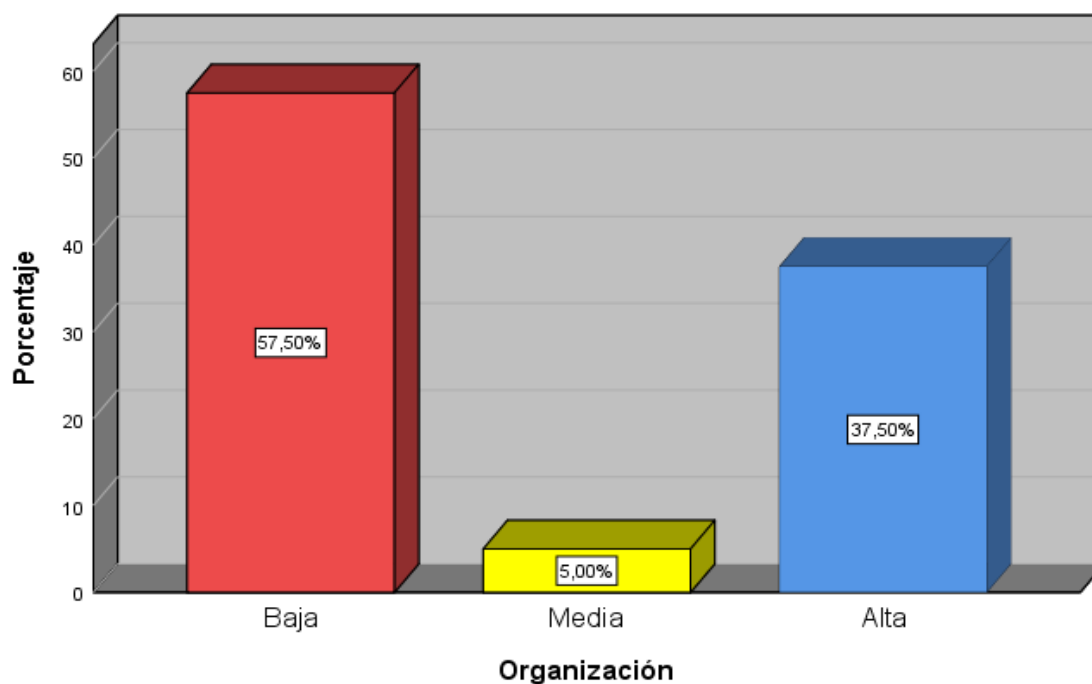
*Figura 4. Niveles de la dimensión Comportamiento.*

Nota. Refiriendo lo observado en la tabla 4 y por lo mismo en la figura 4, muestra el 100% de los censados, se logró que, 47.5% de los empleados de la municipalidad de Huancarama, señalaron que la dimensión comportamiento se encuentra en un nivel de impacto bajo. Por otro lado, el 40.0% señalaron un nivel de impacto alto y el 12.5% señalaron un impacto medio de la dimensión comportamiento en la municipalidad.

Tabla 5.

*Frecuencias de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	57,5	57,5	57,5
	Media	2	5,0	5,0	62,5
	Alta	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



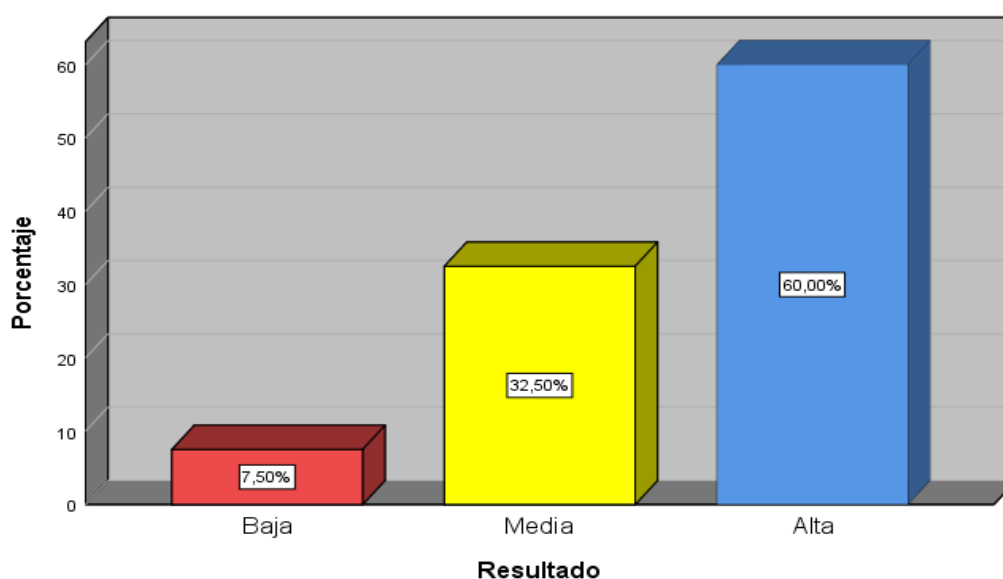
*Figura 5. Niveles de la dimensión Organización.*

Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 5 y por lo mismo en la figura 5, muestra el 100% de los censados, se logró que, el 57.5% de los empleados de la municipalidad de Huancarama – Apurímac, señalaron que la dimensión organización se encuentra en un nivel de impacto bajo. Por otro lado, el 37.5% señalaron un nivel de impacto alto y el 5.0% señalaron un nivel de impacto medio de la dimensión organización en la municipalidad.

Tabla 6.

*Frecuencias de la dimensión resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	7,5	7,5	7,5
	Media	13	32,5	32,5	40,0
	Alta	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 6. Niveles de la dimensión Resultado*

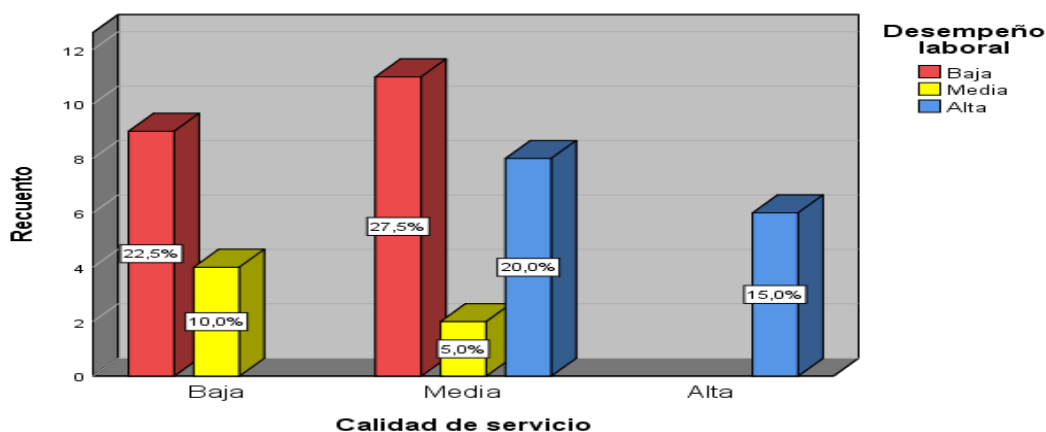
Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 6 y por lo mismo en la figura 6, muestra el 100% de los censados, se logró que, el 60.0% de los empleados de la municipalidad de Huancarama – Apurímac, señalaron que la dimensión resultado se encuentra en un nivel de impacto alto. Por otro lado, el 32.5% señalaron un nivel de impacto medio y el 7.5% señalaron un nivel de impacto bajo de la dimensión resultado en la municipalidad.

## Análisis descriptivo bivariada

Tabla 7

*Tabla cruzada calidad de servicio. desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de servicio	Baja	22,5%	10,0%		32,5%
	Media	27,5%	5,0%	20,0%	52,5%
	Alta			15,0%	15,0%
Total		50,0%	15,0%	35,0%	100,0%



*Figura 7. Niveles del cruce de la calidad de servicio y desempeño laboral.*

Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 7 y por lo mismo en la figura 7 muestra que el 100% de los censados de los empleados de la institución, el 15.0% demostró que en el cruce de las variables que generó en un nivel alto. Sin embargo, el 5% se generó en un nivel medio. Por último, el 22.5% se generó en un nivel bajo, en el cruce de las variables de la investigación en estudio.

Tabla 8.

*Cruce entre calidad de servicio y la dimensión acciones*

**Tabla cruzada calidad de servicio Acciones**

% del total		Acciones			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de servicio.	Baja	22,5%		10,0%	32,5%
	Media	27,5%	5,0%	20,0%	52,5%
	Alta			15,0%	15,0%
Total		50,0%	5,0%	45,0%	100,0%

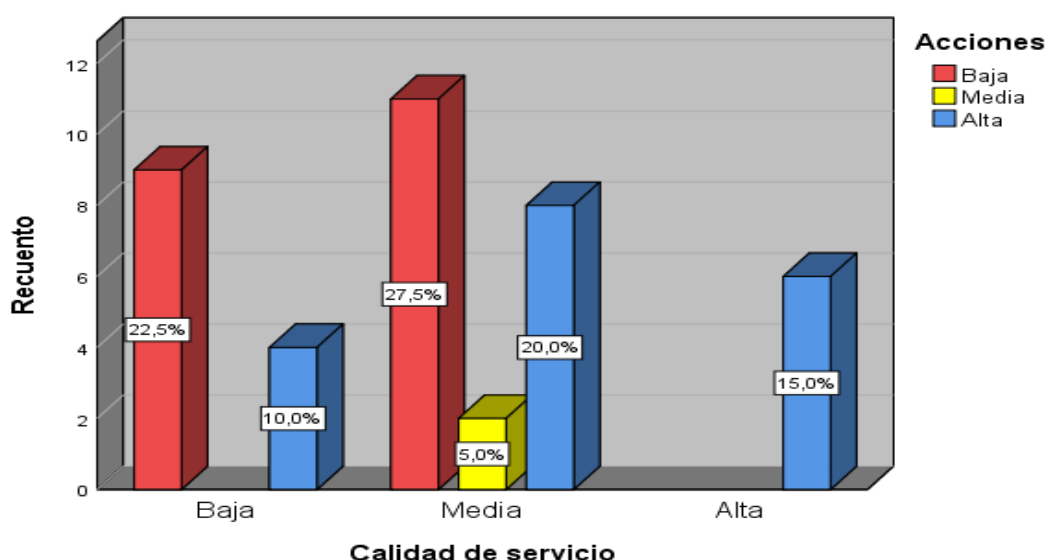


Figura 8. Niveles de cruce de la calidad de servicio y la dimensión acciones.

Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 8 y por lo mismo en la figura 8 se pudo deducir que, del 100% de los censados de los empleados de la institución en estudio, el 15.0% demostró que en el cruce de las variables calidad de servicio y la dimensión acciones que se generó el nivel alto. Sin embargo, el 5% se generó en un nivel medio. Por último, el 22.5% se generó en un nivel bajo, en el cruce de la variable calidad de servicio y la dimensión acciones.

Tabla 9.

*Cruce entre calidad de servicio y la dimensión comportamiento*

**Tabla cruzada Calidad de servicio \*Comportamiento**

% del total		Comportamiento			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de servicio (Agrupada)	Baja	22,5%		10,0%	32,5%
	Media	25,0%	7,5%	20,0%	52,5%
	Alta		5,0%	10,0%	15,0%
Total		47,5%	12,5%	40,0%	100,0%

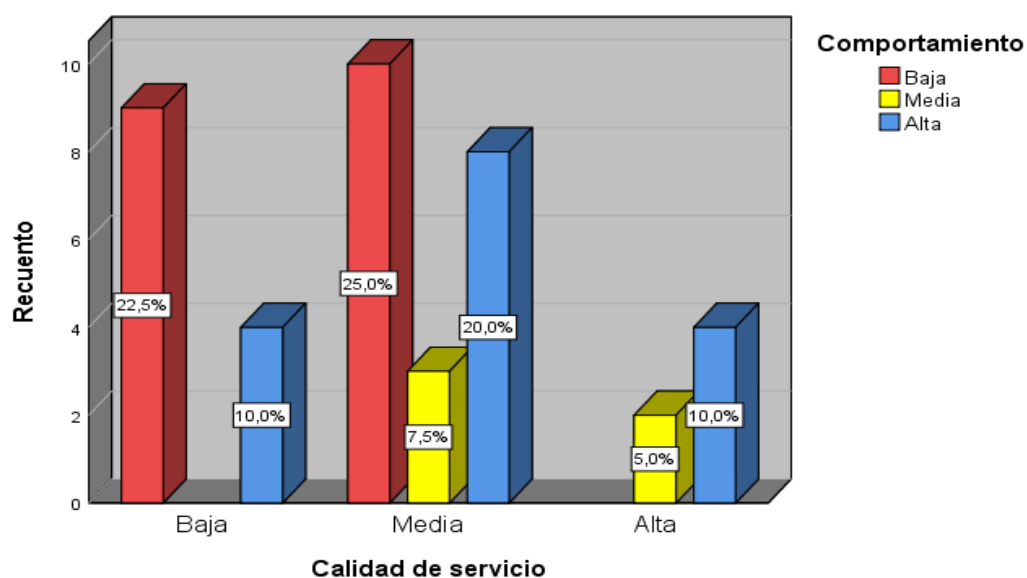


Figura 9. Niveles de cruce de la calidad de servicio y la dimensión comportamiento.

Nota. Refiriendo lo observado a la tabla 9 y por lo mismo en la figura 9 se pudo deducir que, muestra el 100% de los censados de los empleados institución en estudio, el 10.0% demostró que en el cruce de la variable calidad de servicio y la dimensión comportamiento se generó el nivel alto. Por otro lado, el 7.5% se generó en un nivel medio. Por último, el 22.5% se generó en un nivel bajo, en el cruce de la variable calidad de servicio y la dimensión comportamiento.

Tabla 10.

*Cruce entre la calidad de servicio y la dimensión organización*

**Tabla cruzada Calidad de servicio \*Organización**

% del total		Organización			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de servicio	Baja	32,5%			32,5%
	Media	25,0%		27,5%	52,5%
	Alta		5,0%	10,0%	15,0%
Total		57,5%	5,0%	37,5%	100,0%

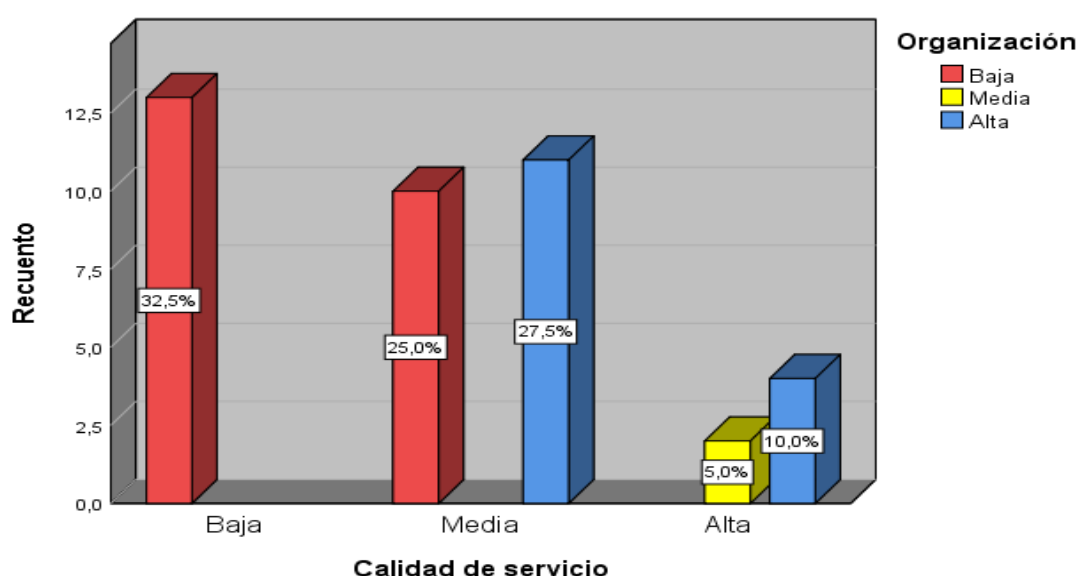


Figura 10. Niveles de cruce de la calidad de servicio y la dimensión organización.

Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 10 y por lo mismo en la figura 10 se pudo deducir que, muestra el 100% de los censados de los empleados de la institución en estudio mostró que en el cruce de la variable calidad de servicio y la dimensión organización en su nivel *alto*. Por otro lado, el 0% se generó en un nivel *medio*. Por último, el 32.5% se generó en un nivel *bajo*, en el cruce de la variable calidad de servicio y la dimensión organización.



Tabla 11.

*Cruce entre la calidad de servicio y la dimensión resultados*

**Tabla cruzada Calidad de servicio resultado**

% del total		Resultado			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de servicio	Baja		32,5%		32,5%
	Media	7,5%		45,0%	52,5%
	Alta			15,0%	15,0%
Total		7,5%	32,5%	60,0%	100,0%

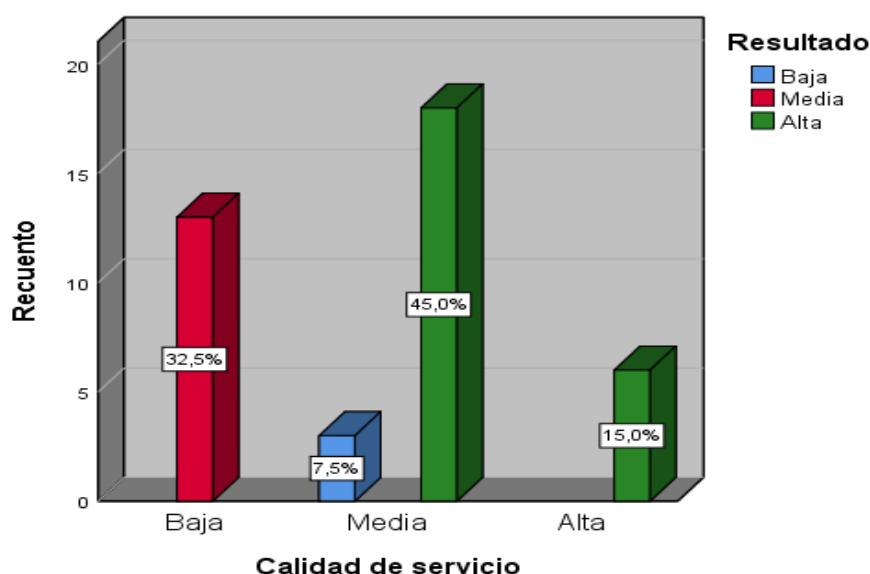


Figura 11. Niveles de cruce de la calidad de servicio y la dimensión resultado.

Nota. Refiriendo a lo observado a la tabla 11 y por lo mismo en la figura 11 se pudo deducir que, muestra el 100% de los censados de los empleados de la municipalidad Huancarama, el 15.0% demostró que en el cruce de la variable calidad de servicio y la dimensión resultado se generó en un nivel alto. Por otro lado, el 0% se obtuvo el nivel medio. Por último, también el 0% se generó en un nivel bajo, en el cruce de la variable calidad de servicio y la dimensión resultado.

## Prueba de normalidad

Tabla 12.

### Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti			Estadístico		
	co	gl	Sig.		gl	Sig.
Calidad de servicio	,277	40	,000	,793	40	,000
Desempeño laboral	,322	40	,000	,716	40	,000
Acciones	,332	40	,000	,667	40	,000
Comportamiento	,311	40	,000	,709	40	,000
Organización	,371	40	,000	,654	40	,000
Resultado	,371	40	,000	,701	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Refiriendo a lo observado a la tabla 2 y por lo mismo en la figura 2, muestra el 100%

Refiriendo a lo observado a la tabla 2 y por lo mismo en la figura 2, muestra el 100%

Nota. Refiriendo a lo observado la tabla 12 se pudo deducir que, la prueba de normalidad es para establecer la relación existente entre las variables calidad de servicio y desempeño del trabajador, asimismo las dimensiones como: acciones, comportamiento, organización y resultado; teniendo como tamaño de muestra a 40 personas y al ser menor a 50 muestras corresponde el análisis a partir de los resultados de las pruebas de Shapiro – Wilk con un valor de  $p < 0.05$ . por el cual se empleó el estadígrafo de Rho de Spearman para estudiar las muestras no paramétricas en las hipótesis, luego valorar el grado de correlación entre la variable y sus dimensiones del caso, señalamos que no aceptamos la hipótesis nula.

## Análisis inferencial bivariada

### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>. No existe relación directa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac – 2020.

H<sub>a</sub>. Existe relación directa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac – 2020.

Tabla 13.

### Prueba de hipótesis general

			Correlaciones	
			Calidad de servicio	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Refiriendo a lo observado en la tabla 13, se encontró entre las variables que la relación calidad de servicio y desempeño laboral es de 0,542 directa al nivel positivo; para tal efecto, se puede incitar que existe correlación considerable entre ellas positivamente. Las evidencias muestran una curva positiva de tendencia; por lo tanto, deriva de la relación directamente proporcional; así se detalla, que a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral de los empleados en la institución investigada.

Decisión. De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0.000<0.05 el cual direcciona a negar la hipótesis nula, aceptando la alterna; confirma el resultado, que si existe una relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de forma directa en los trabajadores de la institución investigada.

Prueba de hipótesis alterna 1

H<sub>0</sub>. No existe relación directa entre la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

H<sub>a</sub> Existe relación directa entre la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

Tabla 14.

*Prueba de hipótesis específica 1*

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicio	Acciones
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,392*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	40	40
	Acciones (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,392*	1,000
Sig. (bilateral)		,012	.	
N		40	40	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Nota. Refiriendo a lo observado en la tabla 14, se halló la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión acciones de los empleados es directa de nivel positivo de 0,392; en cuanto, se puede incitar que existe correlación positiva media entre los elementos de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; en consecuencia, se puede derivar que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral de la institución en estudio.

Decisión. De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0.012<0,050 el cual direcciona a negar la hipótesis nula, aceptando la alterna; afirmando que, si existe relación directa entre la calidad de servicio y las acciones de los empleados de la Municipalidad de Huancarama.

Prueba de hipótesis alterna 2

H<sub>0</sub>. No existe relación directa entre la calidad de servicio y el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

H<sub>a</sub>. Existe relación directa entre la calidad de servicio y el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

Tabla 15.

*Prueba de hipótesis específica 2.*

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicio	Comportamiento
Rho de Spearman	Calidad de servicio.	Coeficiente de correlación	1,000	,337*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	40	40
	Comportamiento	Coeficiente de correlación	,337*	1,000
Sig. (bilateral)		,033	.	
N		40	40	

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

Nota. Refiriendo a lo observado en la tabla 15, se halló que la relación de la variable calidad de servicio y la dimensión comportamiento de los empleados es directa al nivel positivo de 0,337; por consecuencia, se puede provocar que existe correlación positiva media entre los elementos de estudio. Muestra una tendencia positiva en la curva; mientras tanto, se puede derivar que la relación es directamente proporcional; por tanto, a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral del empleado en la institución en estudio.

Decisión: De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0.033<0,050 el cual direcciona a negar la hipótesis nula, aprobando la alterna; confirmando que, sí existe relación directa entre la calidad de servicio y el comportamiento de los empleados de la institución en estudio.

Prueba de hipótesis alterna 3

H<sub>0</sub>. No existe relación directa entre la calidad de servicio y la organización de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

H<sub>a</sub>. Existe relación directa entre la calidad de servicio y la organización de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

Tabla 16

*Prueba de hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Organización	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Refiriendo a lo observado en la tabla 13, se encontró que la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión organización de los empleados es directa al nivel de 0,634 positivo; mientras tanto, se puede incitar que existe correlación positiva media entre los elementos de estudio. Presenta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor indiscreción de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral del trabajador en la institución investigada.

Decisión. De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0.000<0.01 el cual direcciona a negar la hipótesis nula, aceptando la alterna; afirmando que, si existe relación directa entre la calidad de servicio y la organización de los empleados de la organización.

Prueba de hipótesis alterna 4

H<sub>0</sub>. No existe relación directa entre la calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

H<sub>a</sub>. Existe relación directa entre la calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.

Tabla 17.

*Prueba de hipótesis específica 4*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de servicio	Resultado
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Resultado	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Nota. Refiriendo a lo observado en la tabla 17, se encontró que la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión resultado de los trabajadores es directa al nivel de 0,711 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva media entre los elementos de estudio. Muestra una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral del trabajador de la Municipalidad de Huancarama, Apurímac.

Decisión. De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0.000<0.01 el cual direcciona a negar la hipótesis nula, admitiendo la alterna; aseverando que, si existe relación directa entre la calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la organización.

## V. DISCUSIÓN

Para expresar la discusión de los resultados en la investigación, en contraste con los expresados en los antecedentes, estas de orden nacional e internacional, se plantean los siguientes puntos de expresión.

Respecto a la relación de nuestras variables investigadas de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, expresados en la hipó. gen. referida a: Existe relación directa en el estudio de las variables en los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, el resultado de la estadística descriptiva señala el 52.5% de los encuestados indicaron un impacto medio de la calidad de servicio en la empresa. Por otro lado, se indicó que el 32.5% el impacto es bajo y el 15.0% impacto alto de la calidad de servicio existente en la organización. Por otra parte, en la cuestión del desempeño laboral se mostró que, el 50.0% indicaron bajo impacto del desempeño laboral en los trabajadores; sin embargo, el 35.0 % señalaron alto impacto y por último el 15.0% demostraron un impacto medio.

Del análisis inferencial bivariado, en el cual se acepta la hipótesis general, se halló que la relación directa entre las variables de estudio siendo el nivel de 0.542 positivo, entonces se predice que, existe correlación positiva considerable entre ambas con una curva de tendencia positiva y se dedujo también que la relación es directamente proporcional, o sea a mayor impertinencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral de los trabajadores; finalmente se decidió que de acuerdo con el sig. bilateral  $p=0.000$  se niega la hipótesis nula y afirmó que existe una relación directa entre la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores en la institución.

Por otro lado, la calidad de servicio y su relación entre el desempeño laboral es colaborador en la investigación de Casierra (2018) quien determina una muestra de la variable de estudio en relación moderada entre, determinado por la prueba de correlación de Pearson entre las variables con valor de 0.766 y un sig. bilateral  $p=0.000$ . Así mismo, Ríos, López y López (2015) demostraron la relación del comportamiento ético y la calidad laboral con el desempeño empresarial, siendo esta relación mediana positiva y significativa resultante de la prueba de  $X^2$  de Pearson = 65.969 y una sig. asintótica  $p=0.000$  la cual refuta la hipótesis nula y acepta la correlación entre las variables.



Dentro de ese marco a la primera hipótesis alterna se indica que existe relación directa entre la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la investigación en estudio, se evidenció en los análisis descriptivos que, el 50.0% de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, señalaron que la dimensión acciones se encuentra en un nivel de impacto bajo. Por otro lado, el 45.0% señalaron un nivel de impacto alto y el 5.0% señalaron un nivel de impacto medio de la dimensión acciones. De la estadística bivariada se señala que la relación entre la variable y la dimensión acciones es directa al nivel de 0.392 positivo, por lo que se dedujo que existe correlación positiva media entre los elementos de estudio. La investigación de López (2018) confirma que existe una correspondencia positiva muy alta, entre gestión de talento humano (indicador de la dimensión acciones) y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,969, aprobando la hipótesis de investigación al determinar un sig. bilateral  $p=0.000$ .

La segunda hipótesis alterna, existe relación directa entre la calidad de servicio y el comportamiento de los trabajadores de institución en estudio, observándose en los análisis descriptivos que el 47.5% de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, señalaron que la dimensión comportamiento se encuentra en un nivel de impacto bajo. Por otro lado, el 40.0% señalaron un nivel de impacto alto y el 12.5% señalaron un nivel de impacto medio en la municipalidad de Huancarama. De la estadística bivariada se señala que la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión comportamiento es directa al nivel de 0.337 positivo por lo tanto se dedujo que existe una correlación positiva media y se mostró que la relación es directamente proporcional. Los resultados de la investigación de Manrique (2018) indicaron que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y el comportamiento organizacional al determinar una correlación positiva alta mediante el estadígrafo de Spearman = 0.811 y un sig. bilateral  $p=0.000$  que acepta la hipótesis de la investigación.

Además, la tercera hipótesis alterna que plantea que existe relación directa entre la calidad de servicio y la organización de los trabajadores, se demostró mediante la estadística descriptiva que el 57.5% de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, señalaron que la dimensión organización se encuentra en un nivel de impacto bajo. Por otro lado, el 37.5% señalaron un nivel de impacto alto y el 5.0% señalaron un nivel de impacto medio. De la estadística

bivariada se señala que la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión organización es directa al nivel de 0.634 positivo, por lo tanto, se dedujo que existe una relación positiva media entre los elementos de estudio. Ocas (2019) de los resultados obtenidos en su investigación, determina que existe una relación entre la comunicación interna (indicador de la dimensión organización) y la calidad del servicio, en el nivel 0.356, lo que señala que la relación es directa moderada con un valor  $p=0.008$  lo que acepta la hipótesis planteada.

Finalmente, la cuarta hipótesis alterna, existe relación directa entre la calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama – Apurímac, demuestra descriptivamente que el 60.0% de los trabajadores, señalaron que la dimensión resultado se encuentra en un nivel de impacto alto. Por otro lado, el 32.5% señalaron un nivel de impacto medio y el 7.5% señalaron un nivel de impacto bajo. Mediante la estadística bivariada se demostró que la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión resultado se encontró que la relación es directa al nivel de 0.711 positivo, por lo que se dedujo que si existe una relación positiva media entre los elementos de estudio de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama – Apurímac. Ludeña (2019) determinó una correlación de 0.576 entre las variables la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal, con una significancia bilateral de valor  $p=0.000$ , considerándose una correlación lineal positiva moderada.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero: De acuerdo con el nivel de 0,542 como resultado positivo que dio la relación entre las variables de estudio; mientras tanto, se pudo deducir que existe correlación entre las variables de estudio positivamente considerable. Así mismo manifestó una tendencia positiva en la curva; para tal efecto, se dedujo es directamente proporcional la relación; para tal efecto, que a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, Apurímac. En consecuencia, la Decisión, de acuerdo con la hipótesis nula obtuvo como resultado el Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 el cual direccionó a negar dicha hipótesis, aceptando la alterna; afirmando que, si existe relación directa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en los empleados de la municipalidad de Huancarama, Apurímac.
- Segundo: De acuerdo con la hipótesis específica uno, la variable calidad de servicio y la dimensión acciones de los trabajadores se encontró que tienen una relación directa obteniendo como resultado de 0,392 de nivel positivo; mientras tanto, pudimos inducir que existe correlación entre los elementos de estudio siendo esta positiva media. También manifestó la tendencia positiva en la curva; por consecuencia, se pudo deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral del trabajador de la municipalidad de Huancarama, Apurímac. Mientras la Decisión: De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0.012<0,05 de la hipótesis nula indicamos negar la nulidad de la hipótesis, aceptando la alterna; aseverando que, si existe relación directa entre la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, Apurímac.
- Tercero: De acuerdo con la hipótesis específica dos, se halló que la relación entre la variable y la dimensión es de 0,337 directa al nivel positivo; por lo expuesto, se indujo que existe correlación entre los elementos de estudio de manera positiva media. Mostró además una tendencia positiva dentro de la curva; por lo tanto, se pudo concluir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia de la calidad de servicio mayor será el desempeño laboral del empleado de la municipalidad de

Huancarama, Apurímac. Para la Decisión: De acuerdo con el resultado de Sig. (Bilateral)=0.033<0,05 el cual direccionó a negar la hipótesis nula, acepta la alterna y se afirmó que, si existe relación directa entre la variable calidad de servicio y la dimensión del comportamiento de los empleados de la Municipalidad de Huancarama, Apurímac.

Cuarto: De acuerdo con la hipótesis específica tres, se halló que la variable calidad de servicio y la relación entre dimensión organización de los empleados fue directa al nivel de 0,634 positivo; por consecuencia, se puede inducir que los elementos de estudio están correlacionados positivamente en un nivel medio entre sí. Mostró también una tendencia positiva en la curva, por lo expuesto, se pudo deducir que la relación es proporcionalmente directa; lo cual conlleva, a una inferencia de mayor calidad de servicio con el desempeño laboral del empleado de la municipalidad de Huancarama, Apurímac. De manera que, la decisión de acuerdo con el nivel de Sig. (Bilateral)=0.000<0.05 el cual direccionó a negar la hipótesis nula, aceptando la alterna y afirmó que, si existe relación directa entre la calidad de servicio y la organización de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, Apurímac.

Quinto: De acuerdo con la hipótesis específica cuatro, se encontró que la variable calidad de servicio y la relación entre la dimensión resultado de los empleados fue de 0,711 nivel positivo; mientras tanto, se pudo deducir que existió media positiva correlacional entre los elementos tratados. Muestra tendencia positiva en la curva; por lo tanto, se indica que la relación es directamente proporcional; por lo que a mayor inferencia de la calidad de servicio será mayor el desempeño laboral del empleado de la municipalidad de Huancarama, Apurímac. Por consecuencia, la decisión fue de acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0.000<0.05 el cual direccionó a negar la hipótesis nula, aceptando la alterna y afirmó que, existió relación directa entre la calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la municipalidad de Huancarama, Apurímac.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Según Hernández, et al. (2014), las recomendaciones son nuevas propuestas donde se indica lo que prosigue y lo que debe hacerse. Las recomendaciones que se proponen a partir de concluido el trabajo de investigación se consignan a continuación: Es el resultado de un conjunto de ideas que se proyecta a realizarse y que se sustenta en el estudio realizado por los investigadores.

Primero: Implementar un programa de capacitación anual, dirigido a los trabajadores de la organización, con referencia especial a los directamente relacionados con los clientes externos, considerando temas de gestión estratégica y para el desarrollo de competencias laborales y habilidades blandas, orientado a alcanzar la calidad de servicios en mejora continua.

Segundo: Implementar dinámicas que permitan fortalecer las relaciones entre los colaboradores, orientado por normas de comportamiento establecidos en un reglamento interno a implementar. Las relaciones sanas y positivas entre los colaboradores, se percibe la satisfacción, conexión e identificación con la organización, con una mayor disposición hacia la lealtad y fidelidad laboral.

Tercero: Es necesario un mayor enfoque en alcanzar un equilibrio organizacional, tomando como punto de interés, la mejora del clima organizacional, la colaboración entre equipo y las relaciones interpersonales. Los elementos clave para alcanzar ello, es lograr la satisfacción y cooperación de los colaboradores, esto puede lograrse mediante la aplicación de incentivos económicos, ascensos o menciones de reconocimientos. Así también un liderazgo activo a cargo de los niveles de dirección, en pro de la solución de problemas, la satisfacción, capacitaciones y otros elementos que motiven a los trabajadores, sumado a las condiciones ambientales de infraestructura y modernización de los ambientes donde se desarrollan las actividades.

- Cuarto: Mejorar el rendimiento organizacional, partiendo de establecer y aplicar una metodología de Benchmarking sobre organizaciones del mismo entorno competitivo, de tal que permita ser más específico en el desarrollo del negocio y adaptándose a los cambios del mercado. Es necesario reforzar la cultura de cooperación y trabajo en equipo con colaboradores que cumplan con el perfil adecuado, estableciendo un táctico monitoreo del desempeño de manera periódica (considerar el periodo trimestral como unidad mínima) apoyado en la automatización de los procesos claves mediante las TI.
- Quinta: Considerar para futuras investigaciones, en las cuales intervengan las variables calidad de servicio y desempeño laboral, ampliar el tamaño de la muestra, en razón que esto permite reducir el sesgo en las respuestas durante la recopilación y tratamiento de datos.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J., Palacios, J., Álvarez, L. E., y Fiallos, A. F., (2019). Diagnóstico de la calidad del servicio en las Cavernas Jumandy del cantón Archidona. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6, 1-18. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137409108&lang=es&site=eds-live>.
- Alves, D., Cirera, Y. & Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30),145-163. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas]. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0062845/intro.pdf>
- Casierra, J. A. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Cornejo, A. (2019). *Relación entre calidad de servicio y fidelización de Clientes del Restaurante Turístico La Tullpa*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental, Huancayo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5371>
- Enríquez, M., & Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM*, 131 - 143. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>

- Escobar, M. y Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 207-216. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797010>
- Gálvez, P. (2015) Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 122(4), 99.
- Gómez, M. (2009). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas
- Granero, A., Blanch, J. M., Roldán, J., F. y Escayola, A. M. (2017). Estrategias para mejorar la calidad de vida laboral: la perspectiva de las enfermeras. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*. 2. 11-18. DOI: <http://doi.org/10.35761/reesme.2017.2.03>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). MacGraw-Hill / Interamericana
- Hyun, J. K., Won, H., Tae, M., & Jea, J. (2017) Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance, *BRQ Business Research Quarterly*, 20(2), 124-136, <https://doi.org/10.1016/j.brq.2016.11.002>.
- Jalagat, R. (2017). Determinants of job stress and its relationship on employee job performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1-10. DOI: 10.11648/j.ajmse.20170201.11
- Jamaluddin, A., (2018). Influencia de la Política Pública en la Calidad del Servicio, Institución Institucional y Organización de Desempeño del Gobierno. *Revista europea de investigación en ciencias sociales*, 6(1). <https://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2018/02/Full-Paper>
- Karakus, M., & Durrezi, A. (2017). Quality of service (QoS) in software defined networking (SDN). A survey. *Journal of Network and Computer Applications*, 80, 200-218.
- López, A. (2018). *La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. [Tesis de Maestría, Universidad Agraria de la Selva, Tingo María]. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>



- Ludeña, E. V. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
- Lumban, R. y Roswita, S. (2021). Improving the Quality of Human Resources to Improve the Quality-of-Service Performance of Police. *Management, Technology and Security International Journal*, 2(1). 44 – 55. <https://doi.org/10.47490/mtsij.v2.i1.4455>
- Manrique, R. (2018). *Calidad del servicio al cliente en relación al comportamiento organizacional en los institutos superiores tecnológicos del distrito de Ate*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2608>
- Miranda, F., Rubio, S. y Mera, A. (2016). *Calidad y Excelencia*. Delta Publicaciones.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8),23-35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Nazeer, S., Zahid, M. M., & Azeem, M. F. (2014). Internal service quality and job performance: Does job satisfaction mediate. *Journal of Human Resources*, 2(1), 41-65.
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>
- Ocas, L. (2019). *La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37844>
- Osman, A.R., Saha, J. y Alam, M.M.D. (2017). The Impact of Service Climate and Job Satisfaction on Service Quality in a Higher Education Platform. *International Journal of Learning and Development*, 7(3), 48-72. <https://doi.org/10.5296/ijld.v7i3.10926>
- Panduro, L. O., Bollet, F., Ramírez, L., y Chenet, M. E. (2019). *Desempeño Laboral y Gestión Administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019*.

- Repositorio de Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 4(2), 5.  
<https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3),493-505.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pumacayo, I. I., Calla, K. M ..., Yangali, J. S., Vásquez, M. R ..., Arrátia, G. K., y Rodríguez, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46 - 63.  
<https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Ramírez, A.V. (2010). Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una Vieja Nueva Idea (Innovation in Public Management and Open Government: An Old New Idea. *Revista Buen Gobierno*, 1(1). SN. DOI:10.35247/buengob\_09\_06
- Ramírez, J., y Zavaleta, V., (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4): 67-79. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Ríos, M., López, A., y López, C. (2015). Ética y Calidad Laboral: Impacto en el Desempeño Empresarial. Un Estudio Empírico. *Holos*, 3, 308-320.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481547178026>
- Romero, A., Alfonso, I., y Wong L., (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2) 114  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2070>
- Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), SN.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial.
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción Laboral, y Calidad del Servicio de Salud. *Revista Médica La Paz*, 18(2), 65-69.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es&tlng=es).

- Valderrama, A. (2017). Calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la empresa de Bienes y Servicios para el hogar S.A.C. "Carsa" en Chimbote, 2017, [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18876>
- Vargas. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1061>
- Vargas, S. L. & Flores, M. M., (2019) Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios Investigación Bibliotecológica, 33(79). <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Velásquez, A. (2017) eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Revistas Usual*, 18(4), 53-73. <https://doi.org/10.14201/eks20171845373>
- Velásquez, M. L., Almeida, M. G., Chávez, M. C., y Zambrano, V. S. (2020). Evaluación de la calidad de servicio del subcentro de salud Quiroga. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 116. DOI:10.46377/dilemas.v32i1.2072
- Wang, C., y Tseng, K. (2019). Efectos de los recursos positivos seleccionados en la calidad del servicio hotelero: el papel mediador del compromiso laboral. *Sostenibilidad*, 11 (8), 2320. <https://doi.org/10.3390/su11082320>
- Yee, L. C. (2018). Un análisis sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral entre el personal académico de las universidades privadas de Malasia. *Revista de Artes y Ciencias Sociales*, 1 (2), 64-73. <http://ruijass.com/wp-content/uploads/2017/10/2-002LCY-Final.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** “Calidad de Servicio y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020”.

Pregunta	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Diseño Metodológico
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> PP: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> <b>PE1:</b> ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020? <b>PE2:</b> ¿Cómo se relaciona calidad de servicio y el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020? <b>PE3:</b> ¿Cómo se relaciona calidad de servicio y la organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020? <b>PE4:</b> ¿Cómo se relaciona calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> <b>OG:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> <b>OE1:</b> Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020. <b>OE2:</b> Determinar cómo se relaciona calidad de servicio y el comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020. <b>OE3:</b> Determinar cómo se relaciona calidad de servicio y la organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020. <b>OE4:</b> Determinar cómo se relaciona calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> <b>HG:</b> Existe una relación directa entre la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> <b>HE1:</b> Se relaciona mediante la calidad de servicio y las acciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020. <b>HE2:</b> Mantiene una relación muy significativa entre la calidad de servicio y el comportamiento que brindan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020. <b>HE3:</b> Existe una relación entre calidad de servicio y la organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020. <b>HE4:</b> Mantiene una relación cercana entre calidad de servicio y el resultado de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama, Apurímac 2020.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad Servicio</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño Laboral.</p>	<p><b>D1:</b> Consideraciones tangibles</p> <p><b>D2:</b> Confianza</p> <p><b>D3:</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>D4:</b> Responsabilidad</p> <p><b>D5:</b> Empatía</p> <p><b>D1:</b> Acciones</p> <p><b>D2:</b> Comportamiento</p> <p><b>D3:</b> Organización</p> <p><b>D4:</b> Resultado</p>	<p>Recursos materiales</p> <p>Entorno laboral</p> <p>Honestidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Puesto de trabajo</p> <p>Organización</p> <p>Valores</p> <p>Empeño</p> <p>Solidaridad</p> <p>Proactivo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Talento humano</p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p><b>Trabajo individual</b></p> <p><b>Seguridad laboral</b></p> <p><b>Comunicación</b></p> <p><b>Satisfacción</b></p> <p><b>Autorrealización</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo, transversal</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> Cualitativo</p> <p><b>Población:</b> Municipalidad de Huancarama Apurímac.</p> <p><b>Muestra:</b> Es probabilístico. Un total de 40 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Huancarama.</p> <p><b>Técnicas de Recolección de Datos:</b> Recolección de información mediante un cuestionario de preguntas y análisis, entrevista, revisión de antecedentes, observación.</p> <p><b>7. Procesamiento y Análisis de Datos:</b> Tabulación de resultados mediante tablas o cuadros y gráficas de barras.</p> <p><b>8. Instrumentos:</b> Guía de encuestas, datos físicos y digitales.</p>

ANEXO 02:

Operacionalización de la Variable 1 “Calidad de Servicio”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítem	Escala de Medición
Calidad de Servicio	Miranda, Rubio y Mera (2016), sostiene, La calidad de servicio corresponde a las expectativas hacia los usuarios, satisfaciendo las necesidades y requerimientos. En esta definición presenta una orientación clara al cliente, pero sea el usuario quien decida si es buena o mala calidad no quiere decir que tenga razón, mucho menos expresar las necesidades y deseos, lo que ocasiona un grave problema en el momento de medir la calidad.	La calidad de servicio se tendrá una evaluación en base a sus dimensiones, la cual se empleará la encuesta como técnica de recolección de datos y de acuerdo a las dimensiones e indicadores.	Consideraciones Tangibles	Recursos materiales Entorno laboral		La escala de medición:  - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
			Confianza	Honestidad Seguridad		
			Satisfacción laboral	Puesto de trabajo Organización		
			Responsabilidad	Valores Empeño		
			Empatía	Solidaridad Proactivo		

## ANEXO 03:

## Operacionalización de la Variable 2 "Desempeño Laboral"

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	N° Ítem	Escala de Medición
Desempeño Laboral	Vargas, (2011) expone, Son acciones o comportamientos indagados en los empleados que son principales para los objetivos de la compañía por lo que pueden ser equilibrados en términos de su nivel de contribución a la organización. De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados para satisfacer sus insuficiencias de existencia y desarrollo.	El Desempeño Laboral se medirá a través de un cuestionario de preguntas en las que se identifica las dimensiones.  Estos se miden con la técnica de averiguación, la herramienta utilizada fue el interrogatorio a través de las preguntas.	Acciones	Puntualidad Talento Humano		La escala de medición:  - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
			Comportamiento	Estrés laboral Trabajo individual		
			Organización	Seguridad laboral Comunicación		
			Resultado	Satisfacción Autorrealización		

ANEXO 04: FORMULARIO DE LA ENCUESTA



**Título de la Investigación:** “Calidad de Servicio y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Huancarama – Apurímac, 2020”

**ENCUESTA**

Señor(a) con el debido respeto recorro a su digna representada para solicitarle su apoyo de brindarme con una encuesta que tiene por finalidad de recolectar una información sobre “Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama- Apurímac, 2020”; responda Ud. Las interrogantes tomando el tiempo necesario. Muchas gracias.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X y con veracidad la alternativa que Ud. Considere pertinente de acuerdo a los ítems presentados.

**ESCALA DE LIKERT**

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

ÍTEMS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>Elementos Tangibles</b>					
1. Considera usted, que los recursos y/o materiales solicitados, llegan oportunamente a las oficinas de su trabajo.	1	2	3	4	5
2. Cree usted, que su ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.	1	2	3	4	5
3. Las oficinas de su institución cuentan con equipos modernos y atractivos.	1	2	3	4	5
4. Está Ud. De acuerdo y contento de formar parte de la organización en la que labora y por el trabajo que ofrece.	1	2	3	4	5
<b>Confianza</b>					
5. Considera usted, que la honestidad es importante en la Institución edil donde trabaja.	1	2	3	4	5
6. Con qué frecuencia Ud. Se siente seguro de sí mismo por solucionar un problema de interés.	1	2	3	4	5
7. Suelo contar con el apoyo de mis compañeros de trabajo, en la conclusión del servicio y en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
8. Con qué frecuencia practica Ud. la honestidad frente a sus compañeros de trabajo y usuarios dentro de su ambiente laboral.	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción laboral</b>					
9. Considera Ud. Que el trabajar en equipo es una acción de demostrar el interés de solucionar muchos problemas.	1	2	3	4	5
10. Cree Ud. Si de aquí a unos años vuelva a laborar en la misma institución y que cambió prometería a la sociedad.	1	2	3	4	5
11. Cree Ud. Que la organización es buena en su institución para prestar el servicio puntualmente en diversos eventos.	1	2	3	4	5
12. Con qué frecuencia suele Ud. trabajar en equipo con sus compañeros de su institución.	1	2	3	4	5

<b>Responsabilidad</b>					
13. Practica Ud. Los diversos valores morales ante los usuarios que le visitan a su oficina de trabajo.	1	2	3	4	5
14. Cree que el comportamiento de Ud. Y de sus compañeros de trabajo inspiren confianza en los usuarios.	1	2	3	4	5
15. Cree Ud. que sus compañeros de trabajo practican los valores morales en su entorno laboral.	1	2	3	4	5
16. Con qué certeza está Ud. Comprometido en los logros de desarrollo de su institución.	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>					
17. Cree que la demasiada carga laboral afecta el estado de ánimo de Ud. Y la de sus compañeros dentro del ambiente laboral.	1	2	3	4	5
18. Con qué frecuencia practica Ud. La solidaridad con sus compañeros de trabajo y con los usuarios que los visitan.	1	2	3	4	5
19. Participa Ud. En las diversas actividades culturales, deportivas, entre otros que organiza la institución donde laboras.	1	2	3	4	5
20. Con qué frecuencia practica Ud. la solidaridad con sus compañeros de trabajo y usuarios dentro del ambiente laboral.	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>Acciones</b>					
21. Practica Ud. La neutralidad con sus compañeros de trabajo y con los usuarios en su centro de labor.	1	2	3	4	5
22. Considera Ud. Importante la calidad humana dentro de la institución donde labora.	1	2	3	4	5
23. Con qué frecuencia se siente Ud. Motivado y con ganas de realizar un trabajo digno y competitivo.	1	2	3	4	5
24. Con qué frecuencia practica Ud. Este valor tan importante "la puntualidad" en su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Comportamiento</b>					
25. Reconoce Ud. Si tuvo problemas en el trabajo por no satisfacer las diversas demandas y necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
26. En la actualidad por la pandemia del COVID-19, con qué frecuencia recibe Ud. Charlas de estrés laboral.	1	2	3	4	5
27. Con qué frecuencia determina Ud. La existencia de un excelente clima laboral entre todos los trabajadores de su institución.	1	2	3	4	5
28. Con qué certeza Califica Ud. su buen desempeño laboral en las tareas que realiza individualmente.	1	2	3	4	5
<b>Organización</b>					
29. Considera Ud. Que la comunicación entre compañeros de trabajo y usuarios es fluida dentro de su institución.	1	2	3	4	5
30. Con qué frecuencia Ud. Promueve el clima organizacional favorable en su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
31. Su trabajo le permite a Ud. Tener el tiempo disponible para estar con su familia y/o amistades en horas laborales.	1	2	3	4	5



32.	Con qué certeza determina Ud. La existencia de una buena y mejor comunicación con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Resultado</b>						
33.	Con qué frecuencia se siente Ud. Satisfecho por los resultados obtenidos positivamente durante su trabajo.	1	2	3	4	5
34.	Su puesto de trabajo le brinda a Ud. Una oportunidad para seguir formándose personal y profesionalmente.	1	2	3	4	5
35.	Con qué frecuencia Ud. Confía en las actitudes de sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
36.	Se siente Ud. Capacitado(a) y realizado(a) en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Desempeño</b>						
37.	Cree Ud. Que las labores encomendadas que realizan sus compañeros de trabajo son muy eficientes.	1	2	3	4	5
38.	Tiene Ud. compañeros de trabajo con aptitudes eficientes o innovadoras.	1	2	3	4	5
39.	Tiene Ud. Compañeros de trabajo con habilidades especiales en algún puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
40.	Se considera Ud. competente en las labores que realiza dentro de su centro de trabajo.	1	2	3	4	5

***Gracias por completar el cuestionario.....***

ANEXO 05:

Escala de Likert

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



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"


Huancarama 15 de enero 2021

**SEÑORES:** UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO" - LIMA

**ASUNTO :** AUTORIZACION DE EJECUCION DE TESIS

Que habiendo revisado el proyecto de tesis titulado :**"CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCARAMA, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS DEPARTAMENTO APURIMAC"** Desarrollado por los autores : **Br.Rudimar Ayala Castillo y Br.Jonatan Silvera Guizado**, la organización y/o Institución Edil a mi cargo autoriza la ejecución de la investigación (TESIS).Así mismo estamos de acuerdo para brindarle información necesaria, la realización de las encuestas y otros informaciones requeridas durante la ejecución de Tesis.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCARAMA  
  
Abog. Máximo Espedez Gaspar  
ALCALDE



Pasaje: Ezequiel Palomino N° 108 Huancarama - Andahuaylas - Apurímac  
Teléfono: 974767714, 957426573

Mdhuancarama@gmail.com  
Municipalidad de Huancarama  
www.munihuancarama.gob.pe



ANEXO 07: FOTOGRAFIAS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD



*censando a los trabajadores administrativos de la municipalidad de Huancarama.*



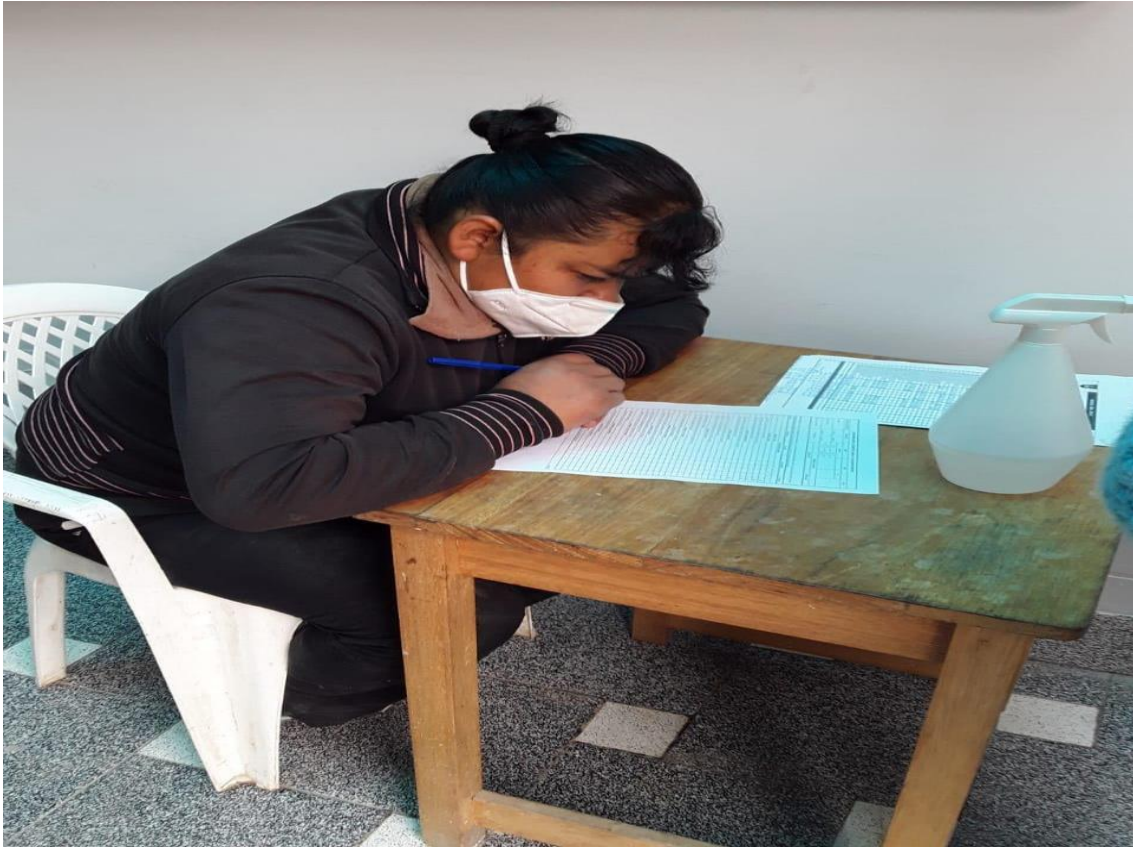


*Realizamos el censo respetando las medidas de bioseguridad con el uso de mascarilla y el respectivo distanciamiento social.*





*Encuestando a los trabajadores administrativos de la municipalidad de Huancarama.*



*La encuesta se realizó a 40 trabajadores de la municipalidad respetando las medidas de bioseguridad con el uso de mascarilla y el distanciamiento social.*







**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Nosotros: Ayala Castillo, Rudimar y Silvera Guizado, Jonatan egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa Académico de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, declaramos bajo juramento que todos los datos e informaciones que acompañan a la tesis titulada:

“Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la

Municipalidad Distrital de Huancarama - Apurímac, 2020”.

es de nuestra autoría, por tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 20 de marzo del 2021

Apellidos y Nombres de los Autores: Ayala Castillo, Rudimar.	
D.N.I.: 40784441.	Firma 
ORCID: 0000-0002-2265-1395.	
Apellidos y Nombres de los Autores: Silvera Guizado, Jonatan.	
D.N.I.: 43353666.	Firma 
ORCID: 0000-0002-6867-0778.	