UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019.

TESIS

Para optar el título de Licenciado en Administración

Autor

Br. García Lizano, Yarixa Gicela

Br. Astudillo Rosillo, José Paul

Tumbes, Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. López Céspedes, Javier Ausberto (presidente) _____

Dr. Sabino Escobar, Carlos Manuel (secretario) _____

Lic. Garavito Criollo, Richard Augusto (vocal) _____

Tumbes, Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma.

Br. García Lizano, Yarixa Gicela (Autor) _____

Br. Astudillo Rosillo, José Paul (Autor) _____

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Asesor) _____

Tumbes, Perú

2020

Acta de revisión y defensa de tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN A LOS BACHILLERES EN ADMINISTRACIÓN: GARCÍA LIZANO YARIXA GICELA Y ASTUDILLO ROSILLO JOSÉ PAUL.

Habiendo verificado y comprobado que los sustentantes cuentan con su grado académico de bachiller en Administración; se inició la defensa del Proyecto de Tesis a las diez y treinta horas del día miércoles once de marzo de dos mil veinte, en la Auditorio Álvaro Camacho Sánchez de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador Dr. JAVIER AUSBERTO LÓPEZ CÉSPEDES **(Presidente)**; **Dr.** CARLOS MANUEL SABINO ESCOBAR **(Secretario)**; Mg. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO **(vocal)** y Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ **(Asesor),** con el propósito de calificar la sustentación del informe final de tesis titulado: **"Desempeño *Laboral* y *Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019*"**, para optar el título de Licenciado en Administración.

Después de formuladas las preguntas por cada uno de los miembros del jurado y absueltas las mismas por los sustentantes se asignó el calificativo de:

Aprobado - Bueno

Siendo las 11:30 a.m. del mismo día se dio por concluido el acto de sustentación, dando a conocer el resultado de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para mayor veracidad de lo manifestado, firmamos la presente en señal de conformidad.

Dr. JAVIER AUGUSTO LÓPEZ CÉSPEDES
Presidente

Dr. CARLOS MANUEL SABINO ESCOBAR
Secretario

Lic. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO
Vocal

Dr. JESÚS MERINO VELÁSQUEZ
Asesor

Dedicatoria

A mi Dios, nuestro creador, por darme la oportunidad de realizarme como un profesional íntegro. A mi hijo Iker Samir Thiago por su motivación permanente y comprensión para cristalizar mis anhelos académicos.

Agradecimiento

Con todo amor a mis padres, Hermitaño y Consuelo. A mi Alma Mater por impartirme sabios conocimiento que forjaron mi destino profesional. A mi asesor Dr. Jesús Merino Velásquez, por brindarme valiosos conocimientos y su tiempo incondicionalmente.

Yarixa Gicela García Lizano

Dedicatoria

A mi Amado Dios por darme la sabiduría y energía con abundancia, para lograr mi propósito profesional. A mis padres José y Juana, por la confianza y formarme como un gran ciudadano y profesional.

Agradecimiento

A mi Alma Mater y a mis profesores por impartirme sabios conocimiento que contribuyeron a mi formación profesional. A mi asesor Dr. Jesús Merino Velásquez, por sus consejos gratificantes.

José Paul Astudillo Rosillo

INDICE GENERAL

RESUMEN xi
ABSTRACT xii
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN. 13
CAPÍTULO II: REVISION DE LITERATURA 19
2.1. Antecedentes. 19
2.2. Bases teórico - científicas. 24
2.2.1. Desempeño laboral 24
2.2.2. Calidad del servicio 33
CAPITULO III: MATERIAL Y MÉTODOS. 53
3.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis. 53
3.1.1. Tipo de estudio. 53
3.1.2. Diseño de investigación. 53
3.2 Población, muestra y muestreo. 53
3.2.1. Población 53
3.2.2. Muestra. 54
3.2.3. Muestreo. 55
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos 55
3.3.1. Métodos. 55
3.3.2 Técnicas recolección de datos 56
3.3.3. Instrumentos de recolección de datos 56
3.3.4. Validación y confiabilidad del instrumento. 56
3.4. Procesamiento y análisis de datos. 57
3.5. Variables y operacionalización. 60
CAPITULO IV: RESULTADOS. 62
CAPITULO V: DISCUSIÓN. 67
CONCLUSIONES. 70
RECOMENDACIONES. 71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 72
ANEXOS 76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadístico de fiabilidad de trabajadores..... 57
Tabla 2: Estadístico de fiabilidad de usuarios..... 57
Tabla 3 : Escala valorativa de los niveles variable..... 59
Tabla 4: Escala valorativa de los niveles de las dimensiones..... 59
Tabla 5: Escala valorativa de los niveles variable calidad 59
Tabla 6: Dimensiones e Indicadores de la variable desempeño laboral 60
Tabla 7: Dimensiones e Indicadores de la variable calidad del servicio 61
Tabla 8: Niveles de desempeño laboral y calidad del servicio..... 62
Tabla 9: Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio 63
Tabla 10: Niveles de productividad y calidad de servicio. 63
Tabla 11: Correlación entre productividad y calidad de servicio. 64
Tabla 12: Niveles de compensación y calidad del servicio. 65
Tabla 13: Correlación entre compensación y calidad de servicio. 65
Tabla 14: Niveles de capacitación y calidad de servicio. 66
Tabla 15: Correlación entre capacitación y calidad de servicio..... 66

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 76
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral..... 78
Anexo 3: Matriz de operacionalización de variable calidad del servicio..... 79
Anexo 4: Cuestionario dirigido a los trabajadores..... 80
Anexo 5: Cuestionario dirigido a los usuarios. 82
Anexo 6: Autorización para ejecución de proyecto de tesis..... 84
Anexo 7: Consentimiento Informado..... 85

RESUMEN

Con el propósito de determinar cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes, 2019. Se empleó la investigación descriptiva - correlacional, aplicándose dos encuestas, la primera dirigida a una muestra 65 trabajadores administrativos y la segunda a los 384 usuarios del distrito. La confiabilidad del instrumento fue de 0,976, medida con el alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados con SPSS Versión 20. Se observó que el desempeño laboral presentó un nivel alto del 41,5% de las respuestas de los trabajadores con una incidencia en el nivel medio en la calidad del servicio del orden del 38,3% de las respuestas de la muestra encuestada. Reafirmándose su correlación con el análisis de Rho de Spearman, siendo 0,612 para la asociación de ambas variables, para las dimensión de productividad 0,465; compensación 0,382 y capacitación 0,291, dimensiones correlacionadas con la calidad del servicio, los resultados de estos coeficientes indicaron que tanto el desempeño laboral con la calidad del servicio, y las respectivas dimensiones con la calidad del servicio tuvieron una incidencia directa y positiva.

Palabras clave: Desempeño laboral, expectativas, cliente externo, oportunidad, productividad.

aparte, se presentarán las «palabras clave» para su búsqueda (Key Words). Las palabras clave deben ser seis como máximo. Una palabra clave puede estar compuesta por dos palabras que expresen una idea. El resumen se presenta en idioma castellano y su

ABSTRACT

In order to determine how work performance affects the quality of service of the District Municipality of Corrales, Tumbes, 2019. Descriptive - correlational research was used, applying two surveys, the first directed to a sample 65 administrative workers and the second to the 384 users of the district. The instrument's reliability was 0.976, measured with Cronbach's alpha. The data were processed with SPSS Version 20. It was observed that the job performance presented a high level of 41.5% of the responses of the workers with a medium level impact on the quality of the service of the order of 38.3% of the responses of the sample surveyed. Reaffirming its correlation with Spearman's Rho analysis, being 0.612 for the association of both variables, for the productivity dimension 0.465; compensation 0.382 and training 0.291, dimensions correlated with the quality of the service, the results of these coefficients indicated that both the work performance and the quality of the service, and the respective dimensions with the quality of the service had a direct and positive impact.

Keywords: Work performance, expectations, external customer, opportunity, productivity.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad las municipalidades continuamente cambian de personal esto se debe a la falta de capacidad laboral. En este sentido, muchas fuerzas internas y externas influyen en todas sus actividades, poniendo en peligro las actividades que el individuo realiza y en particular afectando la calidad de vida laboral que es tan esencial para alcanzar los objetivos personales y de la organización.

> Entre los crecientes desafíos que ha debido asumir el Estado desde el retorno a la democracia en nuestro país, uno de los más significativos tiene relación con la necesidad de avanzar en materias de modernización de la gestión pública, para ofrecer al ciudadano bienes y servicios que cada vez sean más eficientes, oportunos y de calidad. En esa línea, uno de los organismos más importantes en cuanto al vínculo que establece el Estado con la ciudadanía son los municipios, toda vez que se constituyen en el primer espacio de interacción de demandas locales. En este sentido, son variadas las iniciativas tendientes a modernizar la gestión municipal, una de ellas es el análisis de la calidad de los servicios que ofrecen los gobiernos en relación al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales que se analiza en este estudio y que tiene por objetivo evaluar su desempeño en el ámbito de la gestión municipal.

Las funciones primordiales del sector público tienen como horizonte el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, y en países en vías de desarrollo como el nuestro, donde se deben implementar estrategias exitosas que promuevan una mayor competitividad y aporten al desarrollo nacional, de las regiones y el desarrollo local.

Los gobiernos locales pertenecen al sector público y estos se rigen por procesos establecidos según directivas, pero la población se encuentra en constante cambio,

la modernidad nos obliga adoptar nuevas formas de trabajar, en consecuencia los procesos se deben realizar de manera eficiente en todas las áreas para que se refleje en la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

> Para implementar las estrategias que promuevan una mayor productividad se debe comenzar por mejorar las funciones de mayor importancia del sector público como la función de asignación de recursos asegurando la provisión de bienes y servicios que el mercado no provee: la función de estabilización, para reducir o limitar las fluctuaciones económicas, estabilizar el nivel de precios y alcanzar el pleno empleo, pero éste mejoramiento estriba en gran medida en la calidad de atención que se brinde a los procedimientos inmersos en cada una de estas funciones, lo que involucra además de las personas, la organización y la tecnología con la que se asistan los procesos.

Los responsables de la política económica se ven obligados gradualmente a utilizar el Estado para generar niveles mínimos de bienes públicos, que procuren al crecimiento de la economía regional y nacional, debido a la gran influencia de la globalización y los modelos de modernización económica que imponen nuevos requisitos en la funciones que desarrolla el estado, tales como un marco regulador, creación de infraestructura y la generación de trabajadores calificados para desempeñar con eficiencia la tarea.

Los gobiernos locales, conformados por las Municipalidades no están ajenos a este proceso de globalización y modernización que se da a gran escala por lo que los miembros del consejo directivo de la Municipalidad Provincial de Tumbes, teniendo como tarea la de vislumbrar el rol actual de su institución para generar competitividad no solo a nivel de nuestro departamento sino entre departamentos, y demás gobiernos sub nacionales y hasta a nivel nacional inclusive; cambiando la organización lenta y burocrática por la institución que compite, en constante actividad que trascienda a la colectividad, lo cual conlleva a mejorar los servicios y la calidad de vida a los gobernados.

El intento de mejorar la calidad de los procesos establecidos a través de herramientas de cambio para garantizar un mejor nivel actual de los servicios públicos es uno de los objetivos de las Municipalidades, las mismas que son instituciones encargadas de promover la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de sus localidades. Si bien es cierto la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes, comprende diferentes áreas y cada una persigue sus fines para las que han sido creadas, estas cumplen una función transversal entre las diferentes áreas operativas como las de contabilidad, presupuesto, tesorería, abastecimiento, seguridad, rentas, entre otras. Teniendo en cuenta que el beneficiario es la población del Distrito de Corrales, donde se verá reflejada la calidad y cantidad de los servicios brindados.

En el sector privado las empresas operan bajo el principio de maximización de beneficios, en cambio las entidades públicas desarrollan sus actividades bajo el principio social de costos efectividad, que por lo general se tienen múltiples objetivos, los cuales además son laboriosos de medir y la mayoría de las veces se realizan en forma tardía. Por esta razón, el Ministerio de Economía y Finanzas se encuentra ejecutando el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal desde año 2013 en la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes, para incentivar la mejora de muchos procesos relacionados con salud, la recaudación, , prevención de desastres y accidentes, entre otros.

Las municipalidades como cualquier empresa de servicios atiende a los ciudadanos que demanden los servicios ofrecidos por los gobiernos locales, bajo esta premisa, nos enfrentamos dos tipos de clientes bastantes diferenciados: el cliente externo conformado por toda la ciudadanía y los clientes internos compuesta por el personal que labora al interno de las instituciones, para el presente trabajo nos vamos a centrar en la variable calidad de los servicios ofrecidos y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad, con el objeto de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la colectividad.

A. Formulación del problema

Siendo necesario plantear la siguiente interrogante orientada a definir la problemática concreta del estudio:

Problema general

¿Cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019?

Problemas específicos

1. ¿De qué manera la productividad tiene incidencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales?
2. ¿De qué manera la compensación incide en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales?
3. ¿De qué manera la capacitación incide en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales?

B. Justificación de la investigación

Justificación teórica

La presente investigación pretende identificar las variables y dimensiones del desempeño laboral y la calidad de los servicios ofrecidos por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes, con el propósito de mejorar la gestión de la calidad de los servicios ofrecidos a la población del distrito de Corrales. Para lograr esto es necesario la mejora constante del desempeño laboral y su incidencia en la calidad de los servicios que se brinda a los ciudadanos, utilizando las herramientas que las teorías nos brindan para lograr la eficiencia en los servicios municipales.

Justificación metodológica

El plan de investigación del presente trabajo, nos permite cumplir ciertos objetivos en el marco de la ciencia, podemos decir que la metodología también puede ser aplicada en el ámbito de la calidad de los servicios ofrecidos y el desarrollo del desempeño laboral, cuando se lleva a cabo una observación rigurosa, por lo tanto, puede entenderse a la metodología como el conjunto de procedimientos que

determinan una investigación de tipo científico o marcan el rumbo de una exposición científica.

Justificación práctica

En los países en vías de desarrollo como el nuestro, las municipalidades son los medios inmediatos de participación vecinal de acuerdo a las leyes que nos norman, en asuntos públicos, constituyéndose en el único medio representativo y de apoyo a la población local, convirtiéndose en un eje vital para el desarrollo del Distrito de Corrales. La presente investigación pretende aportar mejoras en la calidad del desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local y su repercusión en la calidad de los servicios ofrecidos a la población.

Justificación social

Las municipalidades son el medio donde los ciudadanos pueden expresar sus necesidades y plantear soluciones para lograr el bienestar social de la población, bajo esta premisa el presente estudio desea lograr identificar los factores que posibiliten la mejora del desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de Corrales con el objetivo de brindar mejore calidad de los servicios ofrecidos a los vecinos del Distrito de Corrales.

C. Hipótesis general

El desempeño laboral incide significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019.

Hipótesis específicas

1. La Productividad tiene incidencia de manera significativa en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.
2. La Compensación incide significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.
3. La Capacitación incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.

D. Objetivo general

Determinar cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, provincia de Tumbes, 2019.

Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera la productividad tiene incidencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.
2. Determinar de qué manera la compensación incide en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.
3. Determinar de qué manera la capacitación incide en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

A nivel internacional

La tesista Durán (2015) en su trabajo titulado:

> El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del Municipio de Ambato. Su objetivo fue analizar la relación que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral. Al entender la importancia del clima se pudo comprender la dinámica fundamental interna de las organizaciones y que la apreciación del clima resulta determinante para la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad. Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto un mejor desempeño por parte de los funcionarios, el mismo que si es adecuado provocará un aumento de compromiso y lealtad hacia la Institución, dando como resultado un excelente nivel de desempeño laboral que contribuirá al desarrollo de la ciudad. Concluyó, que la calidad de los servicios y el desempeño laboral si están relacionados. El desempeño laboral del área del balcón de servicios del GAD del Municipio de Ambato se ve afectado por la calidad de los servicios, muestra de ello es la opinión de los clientes que no se sienten satisfechos con la atención que prestan los funcionarios; además de las reducidas capacitaciones que reciben para desempeñarse de manera óptima en su trabajo.

En Ambato, Ecuador el tesista Pérez, (2014)), con su trabajo titulado:

> La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Calidad del Servicio al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.". En sus

resultados se determinó que los encuestados califican de buena la gestión que se lleva en la cooperativa con el 62%, mientras que un 38% dice que es regular. El 84% de los socios considera que la calidad del servicio que ha recibido es buena, en tanto que el 16% considera que es de mala calidad el servicio proporcionado en la cooperativa. De manera general se necesita mejorar aún más la gestión del talento humano, en base a las competencias y aprovechar las bondades de los mismos. La solución al problema se direcciona a desarrollar un nuevo modelo de gestión del talento humano por competencias, diseñado funciones tareas específicas apoyado por un plan de acción que sigue objetivos estratégicos en mejorar del talento humano de la cooperativa.

Los autores Flores, Moreno y Valles (2016) con trabajo titulado:

"Modelo administrativo que contribuya a fortalecer el desempeño de los empleados de la Alcaldía municipal de San Bartolomé Perulapia, departamento de Cuscatlán. El Salvador. Se observó que la municipalidad, posee dificultades en la aplicación del proceso administrativo, se puede destacar la falta de identificación de los objetivos a corto y largo plazo, metas, políticas y procedimientos definidos por parte de los trabajadores. Todos estos aspectos dieron origen a la investigación, la cual tiene por objetivo elaborar un modelo administrativo que contribuya a fortalecer el desempeño de los empleados de la alcaldía municipal de San Bartolomé Perulapía, a través de herramientas administrativas que sean útiles para el personal que labora en la institución, y que a su vez permitirá ofrecer servicios ágiles y de calidad a los usuarios. Concluyeron que la alcaldía municipal no cuenta con un modelo administrativo, que les permita desarrollar de manera óptima sus actividades, así como también llevar un control del logro de objetivos y actividades principales de la institución. En la etapa de la planeación se encontró que la alcaldía, no posee planes de acción a corto y largo plazo, que faciliten el cumplimento de objetivos. Asimismo no existe una unidad que cumpla con la

función de lograr una gestión administrativa eficiente y que sirva de apoyo tanto al alcalde, como al Concejo Municipal para desarrollar labores relacionadas al proceso administrativo. .

A nivel nacional

Vargas (2016). En su investigación titulada:

> Administración de Recursos Humanos y la Calidad del servicio al Público de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, Perú. Se justifica en el respeto al derecho que tienen los trabajadores y los ciudadanos como seres humanos. Concluyó; que la eficiencia de la administración de recursos humanos se muestra en un 62% como regular-deficiente (35% y 27% respectivamente) y solo el 9% de ellos lo califican como excelente (5%) y muy bueno (4%), y en consecuencia la Calidad de Servicio al Público se muestra en un 54% como regular-deficiente (36% y 18% respectivamente) y solo en un 14% se calificó como excelente (1%) y bueno (13%).

El investigador Tapia, (2016) en su tesis titulada:

> El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Su objetivo fue evaluar en qué medida el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios. Para ello, se analizaron el capital humano, el capital estructural, el capital de gerencia y la prestación de servicios a la ciudadanía. La importancia del tema radica en que la falta de un verdadero proceso de descentralización nacional, la ausencia de un plan de desarrollo del capital humano en las municipalidades, los recursos económicos insuficientes; así como, la gestión municipal burocrática y tradicional se torna un problema social que muchas veces estallan en conflictos sociales. Concluyó que el capital intelectual incide sustancialmente en los niveles de calidad y en la satisfacción de los usuarios. Se determinó que existe influencia significativa de

la gestión del capital intelectual en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Es decir, la satisfacción de los usuarios está sujeta a la calidad de atención en los servicios. En ese sentido, el estudio ha demostrado que no existe una adecuada calidad y por tanto los niveles de insatisfacción son elevados. Asimismo la gestión del capital humano tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de apatía e indiferencia en la atención que se brinda al público.

Quispe (2014) en su tesis titulada:

"Administración de Recursos Humanos y la Calidad de servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan".Universidad Nacional de Trujillo, Perú; cuyo objetivo principal es sustentar de qué manera la Administración de Recursos Humanos influye en la Calidad del Servicio al Público. Para la evaluación de las variables de estudio (Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público), se tuvo en cuenta dos poblaciones: una de ellas conformada por los servidores de la Municipalidad Distrital de Cachicadan, que hacen un total de 15 servidores y la otra conformada por los ciudadanos del distrito que hacen un total de 1,158. Para determinar el tamaño de la muestra de ciudadanos se aplicó un muestreo aleatorio simple obteniendo un total de 89 ciudadanos. El diseño de investigación utilizado es de tipo explicativa – correlacional. Concluyó, que respecto a la administración de los recursos humanos, en un 47% existe favoritismo en los procesos de selección, en un 80% las remuneraciones son bajas y la capacitación que otorga es el 33%, por los que repercute en una mala calidad del servicio a los pobladores. La calidad de la administración de recursos humanos en la entidad muestra un nivel deficiente, con respecto en la realización de convocatorias para la selección del personal y remuneraciones en relación al mercado, así mismo en menor medida los procesos de selección del personal, la capacitación y la formación de empleados. Las deficiencias en la

administración de recursos humanos en la entidad, muestra las ineficiencias del personal responsable, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando un malestar en los ciudadanos.

Los autores Chumacero y Silva, (2013), con su tesis titulada:

> Desempeño laboral como factor estratégico para la calidad del servicio de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Tumán 2012-2013. El propósito fue establecer los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos y la calidad de vida laboral, para lo cual se analizan los enfoques teóricos de las escuelas que estudian la administración de los recursos humanos y su interrelación con la calidad de vida laboral. Los resultados mostraron que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tumán es relativamente bajo, puesto que el cumplimiento de las responsabilidades laborales no es del todo bueno, debido a que el personal no se siente motivado para realizar sus labores cotidianas dentro de la municipalidad. La calidad de servicio de la Oficina de Recursos Humanos se ve afectada debido a que la mayor parte de los trabajadores no tienen la seguridad de seguir trabajando en la municipalidad. Asimismo los trabajadores no están totalmente de acuerdo en la gestión municipal sea eficiente en relación al trato con los trabajadores. En cuanto a la satisfacción del trabajador se ha detectado alto nivel en la mayor parte de los empleados.

A nivel regional

Alamo (2017), con su tesis titulada:

> Cultura organizacional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2015". Onbtuvo las conclusiones siguientes: 1. La cultura organizacional está influenciada por el proceso de toma de decisiones en 72.20%, de participación activa. y responsabilidad. Por el sistema de comunicación 55.60 % con canales efectivos de intercambio de información.

Por las relaciones interpersonales en 72.20% de confianza y respeto con sus compañeros de trabajo y directivos y por el sistemas de recompensas en 83.40%, de reconocimiento y elogios por un trabajo efectivo. 2. La calidad del servicio se define en base a sus dimensiones como la confiabilidad del personal respecto al cumplimiento del servicio 52.80%, la empatía como el entendimiento de las necesidades de los usuarios 58.40, en la rapidez y esmero del servicio 72.3%; en la certeza acudiendo a la solución de los problemas 82.30% y los soportes tangibles para brindar un buen servicio se tiene 77.8% de aceptación. 3. Existe una relación significativa entre la cultura y los servicios municipales que se ofrecen a los vecinos de la provincia de Tumbes, debido a que los trabajadores comparten sentimientos y formas de pensar de una filosofía de calidad del servicio, fundamentándose en la amabilidad, decisiones y comunicación efectiva.

2.2. Bases teórico - científicas.

2.2.1. Desempeño laboral

Para Llanos, (2005), refiere:

> Que es aquella técnica de Gestión del talento Humano que permite la interacción entre el empleado y la empresa, para lograr un beneficio mutuo, ya que posibilita la creación de las condiciones para un adecuado rendimiento que le permita a la organización producir viene y servicios, recibiendo a cambio retribuciones en base a una evaluación previa.

Cuesta, (2010), lo define como “El cumplimiento de los objetivos del cargo o puesto de trabajo en correspondencia con los objetivos de la empresa, atendiendo a un conjunto de normas y procederes dados por la cultura organizacional establecida”.

Para Rimsky (2005), consiste:

> En la creación de valores, traducido en mejoramiento, desarrollo y recompensas y el cumplimiento de las funciones de un cierto cargo y en un determinado periodo de tiempo, logrando el beneficio tanto del trabajador como del empleador; consiguiendo éxito para la organización.

Evaluación de desempeño

Cuesta, (2010), dice que:

> La evaluación del desempeño es el proceso o actividad clave de la Gestión del Recurso Humano consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. La evaluación del desempeño tiende a garantizar la coherencia con la estrategia organizacional definida; posibilitando la determinación de cuál es el tributo de ese desempeño individual al desempeño organizacional fijado por la estrategia organizacional, y en consecuencia con lo dispuesto en el calificador del cargo, descriptor del cargo, profesiograma o perfil por competencia.

Según Chiavenato, (2011) la evaluación del desempeño es:

> La identificación, medición y administración del desempeño humano de las organizaciones. La identificación se basa en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se debe examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.

Los autores Franklin y Krieger, (2011) refieren “Al proceso que se realiza para establecer si todos los integrantes de la organización realizan su trabajo de la mejor

manera posible, y si esto es suficiente para asegurar el logro de los objetivos organizacionales propuestos".

Propósitos de la evaluación de desempeño

> La evaluación de desempeño tiene varios propósitos. Un propósito es ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos en general. Las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como asensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo, también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización su desempeño. Además dichas evaluaciones son la base para asignar compensaciones (Franklin y Krieger, 2011).

Rodríguez, (2005), expone:

> Que los propósitos de evaluación se basa en: proporcionar un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y en muchas ocasiones, despido de los empleados. Además permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos. Y por último abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.
>
> El principal propósito de evaluar el desempeño del personal es el mejorar la actuación del mismo, por medio de un proceso de formación, además de conocer a fondo la coherencia que este tenga con la estrategia organizacional, difundiendo el grado de identificación con el potencial esperado demostrando la validez y aceptación de los programas de selección y calificar así el valor de la compensación laboral que es entregada por parte de la organización (Cuesta, 2010).

Productividad

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos (Arencibia, s.f). La productividad se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo. Mide la eficiencia de producción por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado. La forma más simple de calcularlo es establecer la productividad del empleo, tomando el PIB, en términos reales, dividido por el total de horas trabajadas.

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño.

Método de escalas gráficas

"La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. Mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados" (Chiavenato, 2011).

Es un método basado exclusivamente en el criterio del evaluador en el que se califica mediante una escala en la cual se sitúan diferentes factores; logrando un resultado promedio que se determinará comparará para cada empleado (Rodriguez. 2005). Consiste en la determinación de una serie de indicadores o rasgos relacionados con el rendimiento en el trabajo. El evaluador deberá decidir en qué grado el empleado cumple con esos indicadores o dimensiones. (Cuesta, 2010)

Método de elección forzada

Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de desempeño individual. En cada bloque de frases el evaluador debe escoger sólo una o las dos que más se

aplican al desempeño del empleado evaluado. Unos son positivos y otros negativos. (Chiavenato, 2011)

Consiste en evaluar el desempeño humano por medio de la elección de entre varios grupos de enunciados, al parecer iguales que correspondan más o menos a la persona que se evalúa. Los resultados luego se califican. En general el evaluador no conoce el peso o puntuación que se le asigna a cada frase (Rodriguez, 2005).

Consiste en la presentación de una serie de frases que describen el desempeño de los empleados, presentados preferiblemente en pares, de tal forma que el evaluador escoge aquella que mejor ajuste al empleado (Cuesta, 2010).

Método de incidentes críticos.

El método no se preocupa de las características situadas dentro del campo de la normalidad, sino de aquellas características muy positivas o muy negativas. Se trata de una técnica sistémica mediante la cual el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados. Los aspectos positivos deben realizarse y preferiblemente utilizarse, en tanto que los negativos deben corregirse y eliminarse. (Chiavenato, 2011)

“Método mediante el cual se solicita a la persona que hace la revisión que elabore un registro de los incidentes que ejemplifiquen la conducta positiva y negativa de quien se evalúa” (Rodriguez, 2005).

“Consiste en la observación y posterior registro por parte del evaluador de aquellos comportamientos (incidentes) del empleado conducentes a situaciones positivas o a la consecución de los objetivos deseados. Se basa en la determinación de conductas que conducen al éxito” (Cuesta, 2010).

Capacitación.

> La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, la cual entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo cuya finalidad es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. (Chiavenato, 2011)
>
> Capacitar es otorgar a los trabajadores conocimientos más profundo para el correcto desempeño de tareas específicas; fomentando el trabajo en equipo, ofreciendo espacios de reflexión acerca de los aspectos que modificarán cada uno en la forma de realizar su trabajo o de relacionarse con sus pares o superiores, etc., (Del Brio, Junquera, y Fernández, 2009).

"La capacitación es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de sus tareas" (Rodriguez, 2005).

Objetivos de la capacitación.

Según Chiavenato, (2011) Los principales objetivos de la capacitación son:

a. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto
b. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas
c. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Para Rodríguez, (2005), la capacitación busca lograr ciertos objetivos, los cuales se detallan a continuación:

a. Conseguir adaptar al personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica en una empresa determinada.
b. Incrementar la productividad
c. Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
d. Proporcionar al trabajador una preparación para desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
e. Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante los intercambios personales que surgen durante la capacitación.

Del Brío Gonzales, Junquera, y Fernández (2009), consideran como objetivos de la capacitación a los siguientes:

a. Brindar al personal herramientas que les permitan obtener mayor experiencia y conocimientos para desempeñar sus funciones de manera correcta y con pleno dominio de las tareas involucradas.
b. Adecuar cada perfil individual a las exigencias de las competencias de los puestos, posibilitando la adaptación a los cambios constantes de la tecnología y del contexto organizacional.
c. Fomentar el desarrollo de las habilidades y actitudes inherentes al trabajo y cargo de cada individuo.

Compensación laboral.

Cabe destacar a Dessler, (1979), manifiesta que:

> Las compensaciones representan la ponderación que dos partes, empresa y trabajadores, hacen respecto de lo que cada una da y recibe en una relación contractual laboral. Para ambas, esto es de gran importancia: para el

> trabajador suele ser un determinante importante de su bienestar socioeconómico. Al mismo tiempo, el empleado ve la compensación que recibe como un retorno por su capacidad, destreza, educación, desempeño y lealtad.

Así mismo, Rodríguez, (2005), precisa:

> Es la retribución que recibe el trabajador por los servicios que presta a la organización e incluye no solamente la cuota diaria sino también las prestaciones e incentivos. Toda persona tiene interés a su trabajó porque lo necesita, pero estoy completamente convencido que cuando se trata de situaciones económicas como en su gran mayoría representa las compensaciones estas harán que el trabajador desarrolle mucho mejor motivado su labor dentro de donde se desempeña. Estamos seguros que a mayor Compensaciones mayor el desarrollo y mayor la tranquilidad del trabajador para poder rendir mejor.

Fernández (2010), manifiesta “Que la compensación se refiere a las contraprestaciones (monetarias y/o especies) que la empresa proporciona al trabajador por los servicios prestados”.

Tipos de compensación.

“La compensación total que recibe los empleados por su trabajo incluye una mezcla de compensación intrínseca y extrínseca” (Fernández, 2010).

Para Urquijo y Bonilla, (2008), dicen “La compensación total, la cual puede ser agrupada o clasificadas de diversas maneras”. No obstante la tipología más común establece dos grandes tipos de compensación:

A. La compensación intrínseca.

La compensación intrínseca no depende de los planes o programas de compensación formales de la organización sino más bien de las necesidades de los propios empleados y del trabajo que estos realizan. Algunos empleados pueden sentirse compensados sólo por ejercer algún trabajo que les resulta especialmente interesante y que contribuyen con su crecimiento desarrollo personal.

B. La compensación extrínseca.

Las recompensas extrínsecas tienen relación directa con el contenido del trabajo y el ambiente en el cual es realizado. Estas recompensas pueden ser divididas en no financieras y financieras:

1. La recompensa extrínseca no financiera.

Las recompensas extrínsecas no financieras incluyen aspectos que a simple vista parecieran poco relevantes tales como una palmadita en la espalda del supervisor al trabajador en el momento indicado, un ambiente amistoso, buenas relaciones con los compañeros de trabajo el prestigio de la organización o la posibilidad de tener una buena oficina.

2. La compensación extrínseca financiera.

La recompensa extrínseca financiera: La recompensa extrínseca financiera implica un costo o inversión de carácter financiero para los empleadores, derivados del proceso “gerenciar capital humano”, que se centra en atraer, mantener y motivar el personal para contribuir con los objetivos de la organización. (Fernández, 2010). Quien deriva placer de la tarea misma o experimenta una sensación de autosatisfacción por un trabajo bien hecho estaría recibiendo una compensación. La compensación extrínseca adquiere diversas formas, incluyendo la retribución directa (dinero), la retribución en especie, la retribución indirecta (prestaciones) y el reconocimiento. La importancia relativa de las compensaciones extrínsecas e intrínsecas es cuestión de cultura y personalidad. La compensación del trabajo humano tiene dos vertientes: la compensación directa y la indirecta.

a. La compensación financiera directa.

Es aquella que se recibe exclusivamente como contra prestación del servicio en el cargo ocupado, constituida por el salario básico, fundamentado en la valoración del puesto; y el reconocimiento al mérito, según la evaluación de desempeño: Sueldo base, bonos (mérito, antigüedad) e Incentivos.

b. La compensación financiera indirecta.

Es el resultante de cláusulas de la convención colectiva de trabajo y del plan de servicio y beneficios sociales ofrecidos por la organización, es decir, son de carácter no monetario que contribuyen en gran medida al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores: Programas de protección y servicios y otros beneficios.

2.2.2. Calidad del servicio.

Calidad.

La calidad total denominada excelencia, ha experimentado profundos cambios hasta llegar a lo que hoy conocemos por calidad total. Este principio se extendió en el contexto de las organizaciones industriales desde los inicios del siglo veinte y tal vez antes, entendiéndose como calidad “El grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado”.

Años más tarde el concepto de calidad fue evolucionando, hasta que las Normas UNE GG-001 define como: ”La adecuación al uso del producto o más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas” (Euskalit, 2010).

La evolución del concepto de calidad se puede considerar en seis etapas muy claras:

1. Artesanal: Donde la Calidad suponía hacer las cosas bien a cualquier costo.

2. Etapa de la Industrialización: Donde el concepto de calidad fue sustituido por el de producción, hacer muchas cosas y muy deprisa sin importar con que calidad.
3. Etapa de control final: En esta etapa lo importante ya no era la cantidad de producto fabricado, sino que el cliente lo recibiera según sus especificaciones.
4. Etapa de control en proceso: Los productos defectuosos que se encontraban durante la inspección final, no sólo se producían durante el proceso de fabricación, sino que también eran provocados por el mal estado o la no conformidad de la materia prima utilizada.
5. Etapa de control en diseño: Se tenía controlado el proceso y se adoptaban acciones correctoras y preventivas, pero se seguían detectando problemas de calidad que aparecían durante la vida útil del producto y que no eran imputables ni a la materia prima, ni a las máquinas, ni a la mano de obra, ni al proceso. El problema estaba en el propio diseño.

   La calidad ya no se centra exclusivamente en el producto, empieza a formar parte de las personas. Calidad = Gestión de Calidad
6. Mejora continua: En el mercado actual para ser competitivos, hay que dirigirse hacia la excelencia y eso sólo se consigue a través de la Mejora Continua de los productos y/o servicios. Hay que implantar un Sistema de Gestión que permita conseguir que lo que el cliente busca, lo que se programa y lo que se fabrica sea la misma cosa, hay que buscar la calidad total. (Rico, 2014)

Concepto de calidad

La palabra “Calidad” ha dado lugar a una larga serie de definiciones, muy diversas y significativas, Ivancevich (1996), algunas de las cuales reproduce a continuación:

> “Calidad significa conformidad con los requisitos” (Philip B. Crosby). “Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación” (Harold L. Gilmore). “Calidad es aptitud para el uso” (J. M.

Juran). “Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El proceso de mejora de la calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida” (A.T.T.). “Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable” (Robert A. Broh). “Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual, y b) el precio de venta del producto”. (Armand V. Feigenbaum).

La Ingeniería de fiabilidad basada en la mejora de la fiabilidad de los modelos y fórmulas, diseños, y factores de seguridad, para conseguir entre otras cosas reducir los componentes de fabricación. Las fábricas son sistemas de producción cada vez más complejos, y es en ellas donde surgen los Departamentos de Calidad, cuya actividad está centrada en la calidad en sus diferentes etapas de inspección, ensayo, ingeniería de la calidad y fiabilidad.

Su actividad central estaba orientada a la separación del producto bueno del malo, lo que provocaba inconvenientes, como la idea de que la calidad era solo responsabilidad del Departamento de Calidad, o que realmente no se eliminaban las causas de los defectos (Juran, 1990). Durante la II Guerra Mundial, y debido a la masiva demanda de productos bélicos, y también de productos no bélicos, tuvieron en muchos casos que priorizarse los tiempos de entrega de los pedidos frente a la calidad de los productos. La necesidad evidente de mejorar la calidad, hace surgir nuevas herramientas como el “Control Estadístico de Calidad”, y asociaciones como la “Sociedad Americana para el Control de la Calidad" (ASQC), que actualmente ha cambiado su denominación por "Sociedad Americana para la Calidad" (ASQ).

Evolución de la Calidad en el Siglo XX

1930: Shewhart publicó el primer tratado estadístico de aplicación a la gestión de la Calidad. Fue el inventor de los gráficos de control. Es el padre de la calidad.

1940 - 1950: Deming y Juran, coincidiendo con la II Guerra Mundial, participan en el desarrollo del Programa de Gestión de la Calidad. Deming generalizo el empleo del Control Estadístico del Proceso y realizo la famosa Rueda de Deming. Juran introdujo la idea de que la calidad del producto o servicio reside en la mentalización del personal de la organización y no en la inspección, por ello se le considera el fundador de la calidad total.

1960: Se introduce, coincidiendo con la expansión de la electrónica, la implantación de las técnicas de mantenibilidad y fiabilidad. Ishikawa puso en marcha los Círculos de calidad.

1970**:** Surgen movimientos asociacionistas de consumidores para la protección frente a los fabricantes y vendedores. En Japón Taguchi investiga las Técnicas de Ingeniería de la Calidad, y desarrolla el método DEE (Diseño Estadístico de Experimentos).

1980: Crosby propuso los 14 puntos de la Gestión de la Calidad, y las cuatro calidades absolutas (definición de calidad, sistema de calidad, cero defectos, y medición de la calidad).

1990: Se continúa con los avances en el campo de la Calidad, como por ejemplo, el Modelo Europeo de la Calidad (EFQM).

Si se desea producir una buena calidad para el consumidor, es necesario decidir por adelantado cual es la calidad de diseño, la calidad de fabricación y la calidad que desea el cliente (diagrama de los tres círculos de calidad). Para ello se deben de tener en cuenta los cuatro aspectos de la calidad y planificarla (Caballano, 1998).

A continuación los elementos que básicamente conforman la filosofía de la gestión de la calidad según (James P. , 1997), son la orientación al cliente; participación

activa del personal; toma de decisiones basada en hechos y la mejora de procesos permanente.

La Calidad ha sido estudiada y analizada por numerosos autores a lo largo de su historia. Existen una serie de autores que son de obligada referencia por sus importantes aportaciones, entre los que destacan aquellos de los que nos ocupamos en los siguientes epígrafes:

Crosby, Phillip B.- Conocido por su Programa Cero defectos, los Cinco Absolutos de la Calidad, y los 14 Puntos del Programa de Calidad. Crosby desarrollo lo que denomina cinco absolutos de la calidad. Según el autor (James P. , 1997) son los siguientes: Conformidad con las necesidades: No existe otra cosa como un problema de calidad; No existe otra cosa como la economía de la calidad; La única medida de actuación es el coste de la calidad y la única actuación estándar es la de cero defectos.

Deming, W. Edwards.- De acuerdo (James P. , 1997) la aportación de Deming a la calidad es el reconocido “Método Deming”, sus “Catorce Puntos”, y las “Siete Enfermedades Mortales”. Sus enseñanzas fueros asimiladas en Japón por las empresas de aquel país, que las desarrollaron e innovaron ampliamente.

Feigenbaum, Armand V.- Creador del concepto “Control Total de Calidad”, define la calidad “no como lo mejor, sino como lo mejor que puede obtener el cliente por el precio de venta” (Saenz, 1991). Afirma que el “control” es una herramienta que nos permitirá: Establecer normas de calidad. Evaluar la conformidad con esas normas. Actuar ante las diferencias y Planificar las mejoras.

Para Feigenbaum el control de calidad debe estar presente en todas las fases del proceso, desde el diseño a la venta, para que sea eficaz. Sus aportaciones a la calidad total son muy significativas.

Ishikawa.- Trabajó sobre el concepto de calidad total adaptándolo a la mentalidad japonesa. Desarrolló las siete herramientas de la calidad.

Juran, Joseph M.- Para Juran la calidad no ocurre por accidente sino que debe ser planificada. La aportación más importante de Juran es su "Trilogía de la Calidad". En ella Juran establece un paralelismo entre la gestión financiera en sus fases de Planificación, Control y Mejora, con la gestión de calidad (Juran, 1990). Las fases citadas tienen el siguiente contenido: A) Planificación de la Calidad. B) Control de la Calidad y C) Mejora de la Calidad.

La preocupación principal de Juran, gira en torno a la mejora de la calidad (Juran, 1990).

Shigeo Shingo.- Sus aportaciones más importantes son la mejora de tiempos de preparación y el concepto "Poka-Yoke" (cuyo significado literal es "a prueba de errores"). Este autor se centra más en la producción que en la dirección, su idea básica según (Saenz, 1991), es parar los procesos en el momento de detección de un defecto, para definir su causa y poder corregirlo.

Taguchi.- La principal contribución de Taguchi se refiere a la eficacia de la calidad de diseño (James P. , 1997). Su contribución implica la combinación de métodos de ingeniería y estadísticos, a fin de lograr rápidas mejoras en coste y calidad optimizando el diseño de productos y procesos, a través de incorporar la dimensión de coste y el concepto de "robustez" como insensibilidad a variaciones por "ruidos".

La Calidad Total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de control de Calidad, primera etapa en la gestión o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores. (Colindres, 2012)

> La filosofía de la calidad total proporciona una concepción global que fomenta la mejora continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible). (Euskalit, 2010)

Según el autor (Colindres, 2012), dice.

> El control de la calidad es la primera etapa y se caracteriza por la realización de inspecciones y ensayos para comprobar si una determinada materia prima, un semi elaborado o un producto terminado, cumple con las especificaciones establecidas previamente. Se trata, sin duda, de una concepción poco competitiva de la Gestión de la calidad, ya que las inspecciones o ensayos tienen lugar "a posteriori", cuando la materia prima se ha recibido, cuando un proceso productivo ha concluido o cuando el producto final está terminado.
>
> En el Sector servicios, la inspección tiene lugar a través de la supervisión del trabajo, que es llevada a cabo habitualmente por el jefe inmediato o el jefe del jefe inmediato de quien lo realiza. (Así ha venido sucediendo en Banca, Seguros, Agencias de viaje, Consultorías, Municipalidades, etc.). Durante esta etapa, la Función de la Calidad en las empresas industriales tiene una importancia y una autoridad muy limitadas y un nivel jerárquico bajo. En las empresas de servicios, no existe como tal función. (James P. , 1997), indica que el control de calidad de los productos es el proceso por el cual se establecen y se cumplen unas normas que aseguran el cumplimiento de las especificaciones del producto. Con el desarrollo tecnológico y económico surgen industrias que no pueden permitirse el lujo de tener un fallo de calidad. (Colindres, 2012)

Son industrias como la Nuclear, la Aeronáutica, la de Defensa, etc. Se asume que es más rentable prevenir los fallos de calidad que corregirlos o lamentarlos, y se incorpora el concepto de la "prevención" a la Gestión de la Calidad, que se desarrolla sobre esta nueva idea en las empresas industriales, bajo la denominación de Aseguramiento de la Calidad. El Aseguramiento de la Calidad no sustituye al Control de calidad (etapa anterior) sino que lo absorbe y lo complementa. Dentro de la Organización el Aseguramiento de la Calidad sirve como herramienta de gestión. En situaciones contractuales también sirve para establecer la confianza en el suministrador.

> “La calidad Total – Excelencia” es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, es decir, en general, los clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general.

“Calidad significa brindar productos, información y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes” (Colindres, 2012). El concepto anterior involucra explícitamente los siguientes términos:

> Producto: Es el resultado de todo proceso. Este resultado puede ser para el caso municipal de información o la prestación de un servicio administrativo (extensión de certificaciones, licencias, etc.) o un servicio público (agua, drenajes, infraestructura, mercados, cementerios, rastros, etc.). Por lo tanto, cuando se habla de producto, no sólo se refiere a un bien tangible, sino también a servicios e información que son los procesos habituales en el ámbito de los servicios municipales.
>
> Cliente: Es quien recibe el producto. Pague directamente por el mismo o no. Sea miembro de la misma organización, o no. Por lo que existe el cliente interno, que es cuando el receptor es un miembro de la organización y cliente externo, en el caso de que el receptor no pertenezca a la organización que produce el producto. La denominación de cliente externo en la administración

pública refuerza la visión del ciudadano como un usuario con derecho a exigir y que sus demandas sean atendidas.

Dentro del ámbito municipal, se puede definir que el cliente interno lo constituyen los funcionarios y trabajadores de la municipalidad y el cliente externo son básicamente todos los vecinos del municipio, así como los transeúntes que son las personas que se encuentran accidentalmente en una jurisdicción municipal, teniendo su vecindad en otra, y que pudiera realizar alguna gestión en la municipalidad.

Características del producto: Propiedades del producto (información o servicios) con las que se espera satisfacer las necesidades del cliente, pueden ser de distinto tipo: técnicas, físicas y económicas, según la naturaleza del producto y de las necesidades que se desean satisfacer.

Necesidades del cliente: Necesidad es algo requerido por la persona que solicita la información o servicio y que le motiva a la acción para su satisfacción. Las características del producto o servicio son las que deben satisfacer las necesidades del cliente.

Expectativas: Lo que el cliente espera de la información, producto o servicio. Como puede observarse, en las definiciones anteriores queda suficientemente claro que el cliente es el protagonista. El cliente se convierte en el objetivo de una organización que desea brindar información y servicios con calidad, en el centro de sus actividades y procesos, y la evaluación de su satisfacción se convierte en un elemento primordial que permite obtener la retroalimentación esencial para mejorar la calidad.

El autor Velasquez (2012) determina que “Las dimensiones de la calidad total, son los factores clave para el éxito de cualquier empresa, y aquella que mejor las cumpla dentro de su sector de mercado tendrá ventajas competitivas”.

La explicación del concepto de calidad a través de dimensiones según (Schanaars, 1996) es el siguiente:

a. Calidad (Primera dimensión): Es el nivel de cumplimento de los requisitos del servicio o producto que lo hace preferido por el cliente. Por lo que resulta importante conocer quien es mi cliente y saber qué es lo que necesita, para acordar las especificaciones que requiere recibir.
b. Productividad (Segunda dimensión): los clientes quieren obtener lo mejor por su dinero, luego entonces las empresas se preocupan por incrementar la productividad, es decir producir más y mejor cada vez con menos, para así lograr mayor valor en sus procesos con menores costos para lograr la preferencia del cliente y aumentar la competitividad en el mercado.
c. Oportunidad (Tercera dimensión): Son las condiciones de entrega de la prestación de servicios o productos, de acuerdo a las condiciones establecidas en el momento previsto. Con la rapidez necesaria, incluyendo soporte y asistencia técnica de posventa. La oportunidad es un factor tan importante que es un diferenciador clave convirtiéndose en un gancho de venta para lograr una ventaja competitiva respecto al entorno en el que se desarrolla la empresa.
d. Compromiso de los empleados (Cuarta dimensión): Mide el nivel de satisfacción de los empleados y su compromiso con el logro de los objetivos de la empresa, representa el desarrollo práctico de la Misión, Principios y Valores de la empresa por parte de los trabajadores, con el liderazgo de la Dirección. Es desarrollo de la cultura organizacional para el logro de los demás factores que contribuyan al éxito. Ya que ninguna estrategia funcionará si no se cuenta con un equipo humano comprometido y responsable.
e. Seguridad: consiste en dar a los trabajadores las condiciones necesarias para que no se afecten su integridad, seguridad física o mental. Incluso a los clientes y sociedad en general no deben afectarse por los procesos de la organización, ya que este debe de coadyuvar con la sustentabilidad ambiental, manteniendo la calidad de vida humana, de los ecosistemas y del planeta.

En el siguiente esquema, cuando (Schanaars, 1996), habla de “puntos de vista”, se refiere a lo que distintas personas consideran como el factor determinante en la calidad de un producto o servicio estos son:

a. Eficacia funcional: este enfoque se centra en la capacidad del producto/servicio para cumplir, con la máxima eficacia posible, las funciones para las que ha sido diseñado.
b. Diseño excelente: se considera que el producto/servicio, para ser considerado de calidad, no sólo debe funcionar eficazmente y poseer la capacidad de prestar el servicio para el que se diseña, sino que, además debe poseer ciertas características externas y cumplir ciertos aspectos estéticos.
c. Satisfacción de las necesidades: un producto/servicio puede tener un diseño excelente y funcionar con total eficacia, pero si no responde con precisión a las necesidades y deseos de los consumidores, usuarios o clientes, no puede ser considerado de calidad.
d. Excelencia “alcanzable”: se refiere a la “negociación” que tiene que realizar la empresa entre ofrecer un producto/servicio que alcance los más altos niveles de calidad, posible y un producto/ servicio que llegue a los consumidores, usuarios o clientes al precio más asequible posible; el punto justo entre uno y otro se define como la “excelencia alcanzable”, y determina la calidad del producto/servicio.

La calidad externa, por el contrario se relaciona con la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes, socios externos de una compañía.

La calidad total de una organización implica la participación de todos los trabajadores, ya que con el apoyo de todos tendremos un mejor desarrollo, fabricación y mantenimiento de los productos. Esta participación de los empleados

debe ser reflejada en las diferentes actividades que se realizan dentro de la organización. Se debe tomar en cuenta la calidad total porque implica una permanente atención a las necesidades de los clientes.

El concepto de Calidad Total desde la óptica de la organización, según (Euskalit, 2010), involucra las siguientes variables que se encuentran interrelacionadas: el ambiente propicio, el management, condiciones del empleador, los procesos y herramientas del sistema, el planeamiento, el control estratégico, el personal y los consumidores.

Existe la Calidad total para el cliente, cuando el producto o servicio llega a satisfacer sus necesidades y expectativas. El cliente percibe y diferencia cuando existe hacia él un énfasis marcado en satisfacerlo permanentemente en todos los detalles y valora económicamente de bien o del servicio, y también verbalmente, la habilidad que posee quien fabrica y/o le vendió el producto o el servicio. Entre los valores que más influencian los niveles de satisfacción de los clientes se encuentran aquellos en los cuáles el rendimiento es igual o superior a las expectativas creadas:

a. La Calidad del producto o servicio: Constituye, sin duda, un factor de peso importante, pero no es el único que le preocupa.
b. Precio justo: Los clientes rechazan los costos de la no-calidad y sentencian fuertemente que sean trasladados a los precios los costos de las ineficiencias, que debe soportar el fabricante. El precio de venta lo fija el mercado y los clientes, los que sólo están dispuestos a pagar un precio justo.
c. Servicio en menor costo: El tiempo es el factor competitivo de la década de los '90, revistiendo un peso específico tremendo a la hora de tomar la decisión, no obstante haber recibido complementariamente otros beneficios adicionales, como seguridad, confiabilidad, entre otros. El tiempo es vida.

d. Seguridad y confiabilidad: Los clientes asumen como un factor esencial, la solvencia, la seguridad que infunde no sólo la institución, sino también la marca. Ello requiere trabajo y esfuerzo continuo e involucra a todos los niveles y personal de la firma, como así también a sus proveedores.
e. Mejora continua: El cliente exige hoy y siempre la mejor calidad, por lo que las empresas no deben contentarse con la calidad de hoy y quedarse confiados que la competencia de los mercados internos o externos no mejoran la calidad que actualmente brindan.

   Calidad y agilidad en el servicio de posventa: Los servicios de posventa comprenden el conjunto de actos y actividades que influencian la satisfacción de los consumidores y que, en muchas oportunidades, afectan las decisiones de compras de éstos.

En definitiva, los consumidores valoran entre otros aspectos: la rápida y amplia cobertura de apoyo del servicio; la responsabilidad y compromiso; la calidad del servicio y las estrategias adecuadas de confiabilidad, tiempo de respuesta, entrenamiento del personal técnico, etc.

Para los autores Ferrando y Granero, (2005), la calidad total se puede definir como:

> El compendio de las mejores prácticas aplicadas a la gestión de organizaciones y suelen denominarse principios de la calidad total – excelencia o también conceptos fundamentales de excelencia: Orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora, desarrollo de alianzas y la responsabilidad social de la organización.

Modelos de gestión de la calidad total – excelencia.

Ferrando y Granero (2005), dicen que:

> La calidad total como sus principios básicos, son universales, y se han extendido por todo el mundo originando varios modelos de gestión de Excelencia. Sin duda los tres grandes modelos de calidad total-Excelencia, que por otra parte se corresponden con las tres grandes potencias económicas mundiales, son el modelo Deming (Japón), en el modelo Malcolm Baldrige (EE.UU), y en el modelo EFQM de excelencia en Europa. En Japón nació el Modelo Deming. Como hemos comentado, Deming fue uno de los americanos que colaboraron con los japoneses en la mejora de su competitividad a través de la calidad. Deming cedió los derechos de su modelo a la JUSE (Asociación de científicos e Ingenieros Japoneses), cuyo presidente, y como agradecimiento, creo con su nombre en el año 1951 el Premio de calidad para empresas Japonesas. Los criterios de evaluación que rigen este modelo son los siguientes: Políticas y Objetivos de la organización, La Organización y su operativa, educación y su difusión, Flujo de información y su uso, calidad de productos y procesos, estandarización, gestión, garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos, resultados y planes de futuro.
>
> El modelo de Gestión de Calidad del premio europeo (El Modelo EFQM de Excelencia) está basado en nuevo criterios. Sobre la base de estos nueve criterios se realiza una evaluación y una puntuación: 1. Liderazgo, 2. Estrategia y políticas, 3. Gestión del personal, 4. Recursos, 5. Procesos, 6. Satisfacción del cliente, 7. Satisfacción del personal, 8. Impacto social y 9. Resultados económicos.

“Cero defectos”, “la calidad no cuesta”, “hacerlo bien a la primera vez”, etc. Son frases que identifican a diferentes especialistas de la calidad, quienes a través de sus estilos de trabajo han marcado diferentes corrientes o enfoques administrativos de calidad.

Los enfoques más importantes que sin duda alguna han revolucionado los sistemas productivos del mundo actual son los siguientes:

> Enfoque de Deming (Uso de la Estadística), el Dr. William Edwards Deming nación en Iowa E.U.A., en el año de 1900, obtuvo su licenciatura como ingeniero electricista, desarrollo la maestría y el doctorado en ciencias físico matemáticas (Vargas, 1993).
>
> En 1950 el doctor Deming fue invitado por la JUSE (The Union of Japanese Scientisis and Engineers) para impartir un curso sobre estadística elemental y control total a ingenieros japoneses. Es por ello que se le considera a Deming como el hombre que introduce el control de calidad al Japón, país en el cual se le tiene muy alta estima.

Para lograr esta reducción de desperdicios Deming se basa en el control estadístico mediante el uso de técnicas estadísticas, principalmente en graficas de control, como medio de prevención de defectos en vez de su corrección, propone que cada elemento esté familiarizado con las siete herramientas estadísticas básicas, las cuales de usan como el lenguaje común de la organización para la administración y mejora de la calidad. Deming elaboró un programa de catorce puntos básicos que la administración de las empresas debe seguir para llegar a la excelencia, éste programa se enfoca principalmente hacia la responsabilidad directa tanto de la administración como de los trabajadores de línea

> El Enfoque de Juran (Mejora de la Calidad Proyecto a Proyecto). En la tesis de (Vargas, 1993) indica que el Dr. Joseph Juran, junto con el Dr. Deming es reconocido como uno de los precursores del control de calidad en el Japón. Su especialidad es la administración del control de calidad y ha sido el líder internacional en esta materia, a Japón en 1954 fue invitado por la JUSE y marco una transición en las actividades de control de calidad en ese país.

En la obra del autor (Vargas, 1993) manifiesta que el control total de la calidad surge en los años 30, con la aplicación industrial del cuadro de control del Dr. W. A Shewhart, como una estrategia para despegar en lo económico y militar. En 1930 1935 los estados unidos producían artículos militares en gran cantidad y bajo costo, lo mismo Inglaterra.

La segunda guerra mundial vino a ser un catalizador positivo para que se trabajara más arduamente en el control de calidad. El Japón se encontraba totalmente destruido al terminar la II Guerra mundial (1945), en su industria así como en sus recursos básicos: alimentos, vestido, vivienda, medicina, etc. Por lo que comenzaron con la peor calidad del mundo, trabajando en primer lugar en el campo de las telecomunicaciones y luego en el resto de la industria. Este fue el comienzo del control de calidad en el Japón (mayo de 1946). Pronto se dieron cuenta de los beneficios que surgen al trabajar con una filosofía calidad productividad y competitividad.

De acuerdo a la tesis de (Vargas, 1993) Un sistema carente de indicadores de medición de resultados no es controlable ni tiene trascendencia. Por eso, el axioma de que "Todo lo que se mide se controla" se ha aplicado a este segmento. Por consiguiente los índices de medición de la calidad tienen como fin medir el nivel de logro del programa de calidad total.

Entre otras, podemos señalar las siguientes ventajas que resultan de dar uso apropiado de los IMC: Indican la tendencia de la calidad de nuestros productos, Facilitan la toma de decisiones, Se pueden prevenir y corregir errores. En suma, indican el nivel de calidad de nuestros productos. A continuación se muestran algunos Índices de Medición de la Calidad - IMC: Costo de Garantía, Costos de desperdicio, Costo del trabajo, Tiempo medio entre fallas, Penetración en el mercado y Productividad.

La variable que mide la gestión de la calidad de los servicios ofrecidos por los gobiernos locales, comprende las dimensiones siguientes: el rendimiento que tiene como indicador la capacidad operativa del servicio en la satisfacción de las necesidades; la estética medido por su componente compuesto por el aspecto, tacto, gusto y forma de un servicio; la conformidad que mide el grado que satisface los requisitos del servicio y finalmente la conformidad que nos indica la capacidad de responder a las necesidades del usuario.

Calidad del servicio: definición y dimensiones

> La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. En los servicios se ha impuesto un punto de vista sobre la calidad que afirma que ésta depende completamente de las percepciones de los clientes, los cuales buscan la satisfacción total de sus necesidades, deseos y expectativas. De esta manera, el resultado de un servicio, o la calidad del mismo, se puede medir como la diferencia entre la medición del cliente acerca de la prestación del servicio y la medición de las expectativas del mismo, previo a su entrega.

Existe una extensa investigación Zeithaml, Parasuraman, y Berry (2008) relacionada a los servicios que determinó las cinco dimensiones de mayor relevancia para los clientes en lo que refiere a la percepción que ellos se llevan del servicio que les ha sido entregado. Éstas se presentan a continuación:

> a. Confiabilidad: Definida como la habilidad de hacer el trabajo prometido de una manera fiable y precisa. En este punto cobra especial importancia las promesas de servicio que se le hacen a los clientes, como por ejemplo cumplir con el tiempo de respuesta estimado y las características requeridas del servicio.

b. Empatía: Compuesta por varios factores relacionados a la capacidad de la organización de ponerse en el lugar del otro y facilitarle el acceso a los servicios y la institución. En este sentido, son de importancia los esfuerzos por acercarse al cliente, comunicándose con él para conocer sus inquietudes y necesidades.

c. Receptividad: Definida como la voluntad que perciben los clientes en ser ayudados en sus necesidades y en proveerles un servicio rápido. Básicamente en este punto se mide la real vocación de servir a un cliente y no verlo como un problema.

d. Certeza: Suma de factores relacionados a la seguridad que transmite la organización respecto al servicio que les ha sido solicitado. Se miden, entre otras cosas, la competencia que proyecta el personal para resolver los problemas, la seguridad de que se recibirá una buena atención y además la credibilidad que se tiene sobre la institución.

e. Elementos tangibles: Relacionados al entorno en el cual se prestan los servicios. Esto incluye desde la apreciación de las instalaciones físicas y de los equipos ocupados para el servicio hasta la apariencia del personal de atención.

También existen factores que determinan las expectativas de los clientes con respecto a la entrega de un servicio, entre ellos destacan las opiniones y recomendaciones de amigos y familiares, sus necesidades personales, las experiencias previas que el usuario haya tenido con el servicio y las campañas externas de publicidad que las instituciones realicen.

La presente investigación considera la dimensiones de la variable que mide la satisfacción del usuario externo, están comprendidas por la calidad percibida, que nos indica la opinión de los usuarios sobre los atributos de los servicios percibidos; la certeza que mide la garantía de cumplimiento del servicio en relación a las necesidades de los usuarios; los elementos tangibles que nos proporcionan la percepción del usuario sobre el ambiente físico y la apariencia del personal, para

finalizar con la dimensión o subvariable comunicación, que nos mide el mensaje efectivo enviado por el gobierno local sobre los servicios ofrecidos.

Relación entre calidad del servicio y desempeño laboral.

> Partimos de que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos constructos como sinónimos que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos (Armas, 2012).

Sin embargo a pesar que en ambos casos hablamos de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuarios, es importante destacar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posterior al consumo o compra, mientras que la investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en evaluaciones anterior a la decisión de consumo o compra.

> Existen experiencias empresariales que evidencian el manejo de los términos: calidad y satisfacción como sinónimos, aunque algunos estudios de investigadores apuntan a marcar diferencias entre ambos términos. El enfoque más reciente del concepto de satisfacción del cliente, se basa en la satisfacción acumulada de todas las experiencias previas al consumo a lo largo del tiempo, representando el resultado de un proceso de aprendizaje en el que el consumidor aprende o recuerda su satisfacción, basándose en las transacciones anteriores. (Armas., 2012)

> La calidad es la plena satisfacción del cliente, lo que genera beneficio con utilidad empresarial. Sus componentes principales son: calidad total, precio competitivo, entregas puntuales del producto al cliente, servicio satisfactorio. El cliente, es un ser humano y por definición, tal vez por naturaleza, éste

siempre insatisfecho, siempre siente necesidad de algo, necesidades crecientes. Todo momento de satisfacción del hombre, es transitorio. Una vez conseguida una satisfacción, deseará obtener otra y así sucesivamente. La empresa tiene que afrontar ese continuo deseo de satisfacción que siente su cliente. Cuando el cliente no siente esa plena satisfacción en los servicios que ofrece la empresa, no dudará, más tarde o temprano, en ignorarla y marcharse a otra de la competencia, por tanto, en este sentido el cliente es despiadado con la empresa y si ésta no le satisface no conseguirá su fidelidad. Todo problema interno de la empresa que resienta la plena satisfacción del cliente, finalizará provocando la pérdida del mismo y ello se refleja, sin duda, en los resultados económicos empresariales. (Kotler, 1996)

CAPÍTULO III: MATERIAL Y MÉTODOS.

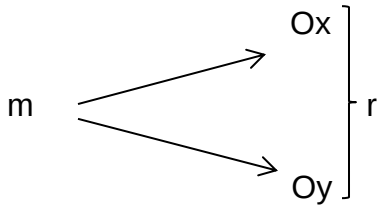
3.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

3.1.1. Tipo de estudio.

El tipo de la investigación fue descriptiva , ya que permitió obtener la información de una muestra de objeto de estudio, en un momento determinado, para luego terminar con una investigación correlacional, puesto que consintió obtener conclusiones sobre las relaciones entre la variables independientes y dependiente, que se producen entre los fenómenos objeto de estudio.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que los acontecimientos registrados en las variables de estudio ya han ocurrido y no serán manipuladas. Se empleó el diseño descriptivo - correlacional, como se observa en el esquema siguiente



Dónde

m = Muestra de estudio

Variable independiente: $O_{X:}$ Desempeño laboral

Variable dependiente : Oy. Calidad del servicio

r = relación entre variables.

3.2 Población, muestra y muestreo.

3.2.1. Población

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación (Carrasco, 2005). Para

la presente investigación, el estudio contaron con dos tipos de poblaciones , una para los trabajadores y la segunda para los usuarios, respecto a la primera la población estuvo, constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales (MDC) que ascendieron a 65 trabajadores administrativos: entre funcionarios y personal administrativo , los mismos que se encuentran debidamente registrados en la base de datos de la Institución.(Municipalidad Distrital de Corrales- Unidad de Recursos Humanos – 2019). La población de los usuarios ascendió a 17,489 habitantes de la jurisdicción del Distrito de Corrales (INEI, 2015)

3.2.2. Muestra.

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2005). La muestra de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Corrales fue igual a la población es decir 65 trabajadores administrativos: entre funcionarios y personal administrativo. La muestra para los usuarios ascendieron a 384 personas, la misma que se determinó mediante la fórmula para las poblaciones finitas (Wittkoski, 2000).

$$n = \frac{1{,}96^2}{0{,}05^2} \frac{(0{,}50)}{(17489-1)+1{,}96^2} \frac{(0{,}50)}{(0{,}50)(0{,}50)} \frac{17489}{}$$

n = 384

Dónde:

Z = 1,96 a un grado de confianza del 95 %

P = 50 %, usuarios que solicitan el servicio; como no se conoce se asume este porcentaje (Manual de Cooperación Técnica BID, 2000)

Q = (1 – P) = 0.50 %, usuarios que no solicitan el servicio

E = 5% es el máximo error permisible

N = 17,489 habitantes del Distrito de Corrales (INEI, 2015)

3.2.3. Muestreo.

Para los trabajadores administrativos por considerarse la población igual a la muestra, se empleó el muestreo no probabilístico e intencional (Cochran, 1992); es decir 65 de encuestas aplicadas para todos los trabjadores. Para los usuarios de la Municipalidad de Corrales se aplicó el muestro probabílistico, 384 encuestas.

En el Anexo 1 y 2 se puede observar el problema, los objetivos , las variables de investigación, la población y la muestra.

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Métodos.

Descriptivo: porque se pretendió dar a conocer, describir, analizar y recoger los resultados obtenidos de acuerdo al objeto de estudio, así como también determinar la incidencia entre las variables de la presente investigación.

Problemático- hipotético: ya que permitió la formulación de problemas e hipótesis respecto a la incidencia del desempeño laboral en la calidad del servicio en la Municipal Distrital de Corrales.

Inductivo-deductivo: desde el punto de vista inductivo hizo referencia a los datos que obtendrán de la variable desempeño laboral los colaboradores y la calidad de los servicios de los vecinos del distrito de Corrales al contrastar estos datos nos permitieron extraer conclusiones de forma deductiva. Según Carrasco (2005), el método inductivo “es el procedimiento, en el cual la actividad del pensamiento en la caracterización de las cosas o fenómenos, va desde un grado menor hasta un grado mayor de generalización y el método deductivo se distingue por ser el procedimiento, en el cual, la actividad del pensamiento va del conocimiento de las propiedades más generales, inherentes a numerosas cosas y fenómenos, al conocimiento de las propiedades de objetos y fenómenos singulares del mismo género o especie.

3.3.2 Técnicas de recolección de datos.

La recolección de los datos se apoyó en la técnica de la encuesta aplicada a los trabajadores que laboran durante el año 2019 en la Municipalidad Distrital de Corrales; utilizando el muestreo por conveniencia. La misma técnica de la encuesta se aplicó a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Corrales, empleándose el muestreo probabilístico. El instrumento de medición empleado para ambas muestras fue el cuestionario, el primero dirigido a los 65 trabajadores de la municipalidad relacionado al desempeño laboral estructurado con 12 ítems, el segundo dirigido a la muestra de 384 usuarios respecto a la calidad del servicio, constituido con 16 preguntas, empleándose la escala de Likert. (Ver Anexos 4, 5, 6 y 7).

1.- Nunca……..…… (N)

2.- A veces……. (AV)

3.- Siempre…… (S)

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para la recolección de los datos estuvo plasmado en dos cuestionarios para cada variable en estudio valoradas en escala de Likert: Siempre (S) = 3, A veces (AV)= 2, Nunca (N)= 1. La variable de Desempeño laboral se estructuró con 12 items, dirigido a los trabajadores, (Ver Anexo 4). La variable calidad del servicio se elaboró con 16 preguntas cuestionario dirigido a los384 usuarios. (Ver Anexo 5).

3.3.4. Validación y confiabilidad del instrumento.

“La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach”. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch y Comer, 1988).

“Cuanto más cerca a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación” (Welch y Comer, 1988)**.**

Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se procedió con una prueba piloto compuesta por 12 usuarios que acuden a solicitar los servicios e igual número de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales, cabe indicar que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones realizadas.

Tabla 1: Estadístico de fiabilidad de trabajadores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	12

Fuente: Aplicación SPSS

Tabla 2: Estadístico de fiabilidad de usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,972	16

Fuente: Aplicación SPSS

En índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach presenta un valor de 0,976 para los ítems dirigido a los trabajadores y 0,972, para los usuarios; se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría (Tabla 1 y 2)

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

Una vez realizada la recogida de datos a través de los cuestionarios descritos, comenzó una fase esencial para toda investigación, referida a la clasificación o

agrupación de los datos referentes a cada variable objetivo de estudio y su presentación conjunta. Los investigadores siguieron un procedimiento de 4 pasos para el análisis de datos. En el procesamiento de datos se empleó el programa SPSS versión 22 (Statistical Package for the Social Sciences).

1. Validación. el proceso de verificar que las entrevistas se hayan hecho de acuerdo a lo establecido. Edición, implica verificar los errores del entrevistador y del entrevistado.
2. Codificación. Se refiere al proceso de agrupar o asignar los códigos numéricos a las varias respuestas de unas preguntas determinadas.
3. Introducción de datos. Una vez que se ha validado, editado y codificado, el siguiente paso es la introducción de datos, es decir convertir la información a un formato electrónico en la computadora, a través de un medio de almacenamiento como lo es una cinta magnética, un disco duro o una USB.
4. Tabulación y análisis estadísticos. La tabulación más básica es la tabla de frecuencia de un solo sentido, que muestra el número de entrevistados que dieron una posible respuesta a cada pregunta.

Los datos obtenidos de la variable desempeño laboral fueron procesados en tres categorías: alto, medio y bajo; y para la calidad del servicio fue: alto, medio y bajo, con el propósito de relacionar las variables en estudio. La variable desempeño laboral tiene doce preguntas y el puntaje máximo asignado para la escala más alta es siempre con tres puntos y la menor de encontrarse en nivel nunca es de un punto, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 36 puntos y el mínimo de 12 puntos, que distribuidos equitativamente en tres categorías tenemos los resultados de la tabla 3. Del mismo modo se aplicó a las dimensiones de las variables, como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 3 : Escala valorativa de los niveles variable desempeño laboral

Calificación	Puntaje
Alto	28 a 36
Medio	20 a 27
Bajo	12 a 19

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 4: Escala valorativa de los niveles de las dimensiones l

Calificación	Puntaje
Alto	10 a 12
Medio	7 a 9,
Bajo	4 a 6,

Fuente: Encuesta aplicada

La variable calidad del servicio tiene dieciséis items y el puntaje máximo asignado para la escala más alta es siempre con tres puntos y la menor de encontrarse en nivel nunca es de un punto, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 48 puntos y el mínimo de 16 puntos, que distribuidos equitativamente en tres categorías tenemos los resultados de la tabla 5.

Tabla 5: Escala valorativa de los niveles variable calidad del servicio

Calificación	Puntaje
Alto	38 a 48
Medio	27 a 37,
Bajo	16 a 26,

Fuente: Encuesta aplicada

3.5. Variables y operacionalización.

A. Variable independiente: Desempeño laboral.

Definición conceptual

El desempeño laboral es el rendimiento o productividad del empleado a cambio de una compensación, el mismo que puede ser evaluado para determinar si es necesario una capacitación.

Definición operacional

La medición del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales, , se obtuvo mediante la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra de 65 trabajadores de la entidad, utilizando un cuestionario con 12 preguntas estructuradas de acuerdo a su indicadores (Tabla 6); empleándose la escala de Likert (3. Siempre "S"; 2. A veces "AV"; 1. Nunca "N"). (Ver Anexos 2 y 4).

Tabla 6: Dimensiones e Indicadores de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
-Productividad	-Eficacia -Eficiencia -Efectividad	1, 2, 3, 4
-Capacitación	-Necesidad -Planificación -Ejecución -Evaluación	5, 6, 7, 8
-Compensación	-Extrínseca -Intrínseca	9, 10, 11, 12

Fuente: Anexo 4

B. Variable dependiente: Calidad del servicio

Definición conceptual

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada poblador, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos eligió. La calidad se logra

a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

Definición operacional

La medición de la calidad del servicio ofrecidos a los vecinos de la jurisdicción del Distrito de Corrales, se obtuvo empleando la técnica de la encuesta, a una muestra constituida por 384 usuarios, mediante la aplicación de un cuestionario compuesto de 16 ítems estructurados de acuerdo a su dimensión e indicadores (Tabla 7); empleándose la escala de Likert (3. Siempre "S"; 2. A veces "AV"; 1. Nunca "N"). (Ver Anexo 3 y 5).

Tabla 7: Dimensiones e Indicadores de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
-Proceso	Objetivos	01, 02, 11 y 14,
-Cliente	-Persona	03, 04, 10 y 15
-Evaluación	-Supervisar	05, 09, 13 y 16
-Servicios	-Calidad	06, 07, 08, y 09

Fuente: Anexo 5

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.

En el presente capítulo se presenta los resultados más relevantes encontrados en el proceso de la investigación, producto de la aplicación de técnicas de campo como la encuesta cuyo contenido son los ítems de los indicadores de sus respectivas variables. Esta información se presenta en tablas, figuras y análisis de contenido; de acuerdo a los objetivos formulados, información que se muestra a continuación:

Para el Objetivo general: Determinar cómo incide el Desempeño laboral en la Calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019.

Tabla 8: Niveles de desempeño laboral y calidad del servicio

Desempeño laboral				Calidad del servicio			
Nivel	Puntaje	n	%	Nivel	Puntaje	n	%
Alto	28 a 36	27	41.5	Alto	38 a 48	132	34.4
Medio	20 a 27	22	33.8	Medio	27 a 37	147	38.3
Bajo	12 a 19	16	24.6	Bajo	16 a 26	105	27.3
	Totales	65	100.0		Totales	384	100.0

Fuente: Encuesta aplicada.

El desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Corrales presentó un nivel alto del 41,5% de las respuestas de los trabajadores con una incidencia en el nivel medio en la calidad del servicio del orden del 38,3% de las respuestas de la población encuestada. (Tabla 8)

.

Tabla 9: Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio

	Rho de Spearman	Calidad del servicio	Desempeño laboral
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación		0,612
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		65
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,612	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	384	

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

Fuente: Aplicación SPSS.

Estas afirmaciones las podemos corroborar con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,612 para la asociación de ambas variables, evidenciándose una incidencia directa y positiva en la variable desempeño laboral en la calidad del servicio de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Corrales. (Tabla 9)

Para el Objetivo específico 1: Determinar de qué manera la productividad tiene incidencia en la Calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.

Tabla 10: Niveles de productividad y calidad de servicio.

Productividad				Calidad del servicio			
Nivel	Puntaje	n	%	Nivel	Puntaje	n	%
Alto	10 a 12	29	44.6	Alto	38 a 48	132	34.4
Medio	7 a 9	24	36.9	Medio	27 a 37	147	38.3
Bajo	4 a 6	12	18.5	Bajo	16 a 26	105	27.3
	Totales	65	100.0		Totales	384	100.0

Fuente: Encuesta aplicada.

La productividad obtuvo una respuesta del 44,6% de los trabajadores, situándola en un nivel alto de las respuestas con una incidencia en el nivel medio de la calidad del servicio con el 38,3% de los entrevistados de la población del Distrito de Corrales. (Tabla 10)

Tabla 11: Correlación entre productividad y calidad de servicio.

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Productividad
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación		0,465
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		65
Productividad	Coeficiente de correlación	0,465	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	384	

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

Fuente: Aplicación SPSS

Se observó una incidencia positiva del 0,465 medido por el coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión productividad y la variable calidad del servicio para los trabajadores y la población, bajo el gobierno local de la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes. (Tabla 11)

Para el Objetivo específico 2: Determinar de qué manera la compensación incide en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.

La dimensión compensación alcanzó un nivel alto con el 38,5% de las respuestas de los trabajadores, incidiendo en la variable calidad del servicio con el 38,3% de las encuestas con un nivel medio de las respuestas de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Corrales. (Tabla 12)

Tabla 12: Niveles de compensación y calidad del servicio.

compensación				Calidad del servicio			
Nivel	Puntaje	n	%	Nivel	Puntaje	n	%
Alto	10 a 12	25	38.5	Alto	38 a 48	132	34.4
Medio	7 a 9	21	32.3	Medio	27 a 37	147	38.3
Bajo	4 a 6	19	29.2	Bajo	16 a 26	105	27.3
	Totales	65	100.0		Totales	384	100.0

Fuente: Encuesta.

La incidencia de la dimensión compensación de manera directa y positiva la podemos confirmar con el coeficiente Rho de Spearman de 0,382 entre la dimensión compensación y la variable calidad del servicio, ofrecido por la Municipalidad Distrital de Corrales. (Tabla 13)

Tabla 13: Correlación entre compensación y calidad de servicio.

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Compensación
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación		0,382
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		65
Compensación	Coeficiente de correlación	0,382	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	384	

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

Fuente: Aplicación SPSS

Para el Objetivo específico 3: Determinar de qué manera la capacitación incide en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.

Para la dimensión capacitación de las respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales, con respuestas que la determinan en un nivel alto

con el 40,0% de las respuestas, tuvo una incidencia del 38,3% para la variable calidad del servicio con un nivel medio. (Tabla 14)

Tabla 14: Niveles de capacitación y calidad de servicio.

Capacitación				Calidad del servicio			
Nivel	Puntaje	n	%	Nivel	Puntaje	n	%
Alto	10 a 12	26	40.0	Alto	38 a 48	132	34.4
Medio	7 a 9	23	35.4	Medio	27 a 37	147	38.3
Bajo	4 a 6	16	24.6	Bajo	16 a 26	105	27.3
	Totales	65	100.0		Totales	384	100.0

Fuente: Encuesta.

Esta relación positiva encontrada en la dimensión capacitación y la variable calidad del servicio de los trabajadores y pobladores de la Municipalidad Distrital de Corrales se confirmó con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,291 que mide el grado de asociatividad entre las variables de estudio. (Tabla 15)

Tabla 15: Correlación entre capacitación y calidad de servicio.

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Capacitación
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación		0,291
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		65
Capacitación	Coeficiente de correlación	0,291	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	384	

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

Fuente: Aplicación SPSS

CAPÍITULO V: DISCUSIÓN.

En la Municipalidad Distrital de Corrales El desempeño laboral, presentó un nivel alto del 41,5% representado por 27 trabajadores resultado que tiene una incidencia en la calidad del servicio en el nivel medio con 38,3% que representan a 147 usuarios de la jurisdicción distrital resultado que pone de manifiesto el rendimiento laboral de las funciones asignadas de acuerdo a los documentos de gestión; evidenciándose con el coeficiente Rho de Spearman de 0,612, siendo su correlación directa y positiva. Al respecto, Kotler (1996), precisa que todo problema interno de la empresa que resienta la plena satisfacción del cliente, finalizará provocando la pérdida del mismo y ello se refleja, sin duda, en los resultados económicos empresariales. Estos resultados no coincidieron con los encontrados por Durán (2015), indicando que el desempeño laboral del área del balcón de servicios del GAD del Municipio de Ambato se ve afectado por la calidad de los servicios, muestra de ello es la opinión de los clientes que no se sienten satisfechos con la atención que prestan los funcionarios; además de las reducidas capacitaciones que reciben para desempeñarse de manera óptima en su trabajo.

La dimensión productividad, componente del desempeño laboral obtuvo una respuesta del 44,6%, representada por 29 trabajadores, situándola en un nivel alto con una incidencia en el nivel medio de la calidad de servicio con el 38,3% que representan a 147 usuarios entrevistados de la población de Corrales. Corroborándose su incidencia significativa con el coeficiente Rho de Spearman de 0,465. Arencibia (s.f), indica que la productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos/ servicios. Pérez, (2014, en su estudio determinó que los encuestados califican de buena la gestión que se lleva en la cooperativa con el 62%, mientras que un 38% dice que es regular. El 84% de los socios considera

que la calidad del servicio que ha recibido es buena, en tanto que el 16% considera que es de mala calidad el servicio proporcionado en la cooperativa, coincidiendo con los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Corrales

La dimensión compensación alcanzó un nivel alto con el 38,5% de las respuestas de 25 trabajadores, incidiendo en la variable calidad del servicio con el 38,3% de las encuestas con un nivel medio de las respuestas de 147 pobladores de la Municipalidad Distrital de Corrales. Su significancia se confirmar con el coeficiente Rho de Spearman de 0,382. Respecto a la compensación, Dessler (1979), puntualiza que, el empleado ve la compensación o retribución que recibe como un retorno por su capacidad, destreza, educación, desempeño y lealtad. En tanto Rodríguez, (2005), precisa estamos seguros que a mayor compensaciones mayor el desarrollo y mayor la tranquilidad del trabajador para poder rendir mejor. En su investigación encontró que calidad de la administración de recursos humanos en la entidad muestra un nivel deficiente, con respecto en la realización de convocatorias para la selección del personal y remuneraciones en relación al mercado, así mismo en menor medida los procesos de selección del personal, la capacitación y la formación de empleados. Las deficiencias en la administración de recursos humanos en la entidad, muestra las ineficiencias del personal responsable, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando un malestar en los ciudadanos. Estos resultados difieren con los hallazgos de nuestra investigación.

Para la dimensión capacitación de las respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales con respuestas que la determinan en un nivel alto con el 40,0% de las respuestas, tuvo una incidencia del 38,3% para la variable Calidad de servicio con un nivel medio. Reafirmándose su significancia con el Rho de Spearman de 0,291, siendo su correlación directa y positiva. Entendiendo a la capacitación, según Chiavenato (2011), a la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo cuya finalidad es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de

adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. En su estudio Tapia (2016), demostró que no existe una adecuada calidad y por tanto los niveles de insatisfacción son elevados. Asimismo la gestión del capital humano tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de apatía e indiferencia en la atención que se brinda al público; resultados contrarios a los encontrados con la investigación en la Municipalidad Distrital de Corrales.

CONCLUSIONES.

1. El desempeño laboral incidió significativamente en la calidad del servicio, representado con el Rho de Spearman de 0,612. Asimismo se determinó que ante un nivel alto de desempeño laboral del 41,5%, repercutió en la calidad del servicio de nivel medio en 38,3%. Observándose que mediante la capacitación permanente, la compensaciones recibidas, mejoran sus niveles de productividad laboral expresadas en la calidad del servicio del poblador del Distrito de Corrales.
2. La productividad tuvo una incidencia significativa en la calidad del servicio, simbolizado con el Rho de Spearman de 0,465. Determinándose que un nivel alto de productividad del 44.6% generó una implicancia en la calidad del servicio de nivel medio en 38,3 %. Se observó que el mejor empleo de los recurso municipales y la capacidad de respuesta de los colaboradores administrativos hacia los usuarios permiten mejorar la calidad del servicio..
3. La compensación incidió significativamente en la calidad del servicio, constituido con el Rho de Spearman de 0,382. Asimismo se determinó que un nivel alto de compensación de 38.5% trasciende en la calidad del servicio en el nivel medio de 38,3%. Observándose que los colaboradores al percibir estímulos monetarios y no monetarios mostraron comportamientos favorables al interactuar en las solicitudes del servicio al poblador corraleño.
4. La capacitación incidió significativamente en la calidad del servicio, representado con coeficiente de correlación Spearman del 0,291. Asimismo se determinó que el nivel alto de capacitación de 40.0% trascendió en la calidad del servicio en el nivel medio de 38.3%. Se distinguió que los colaboradores reciben capacitación que permitió adquirir y fortalecer sus competencias y habilidades manifestándose en la mejora del servicio al usuario.

RECOMENDACIONES.

1. Las autoridades Municipales de la alta dirección deben insertar en su plan de gobierno municipal políticas de evaluación de desempeño laboral y calidad de servicio al usuario a fin de formular programas de trabajo y asignar un presupuesto con el propósito de asegurar una mejora continua en la calidad del servicio a los usuarios de Corrales.

2. La alta dirección y lo funcionarios deben establecer indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que permitan evaluar el rendimiento laboral en función a indicadores de la calidad de los servicios: como capacidad de respuestas, conformidad, comunicación, trato y profesionalismo.

3. Los programas de estímulo y recompensa deben reformularse a fin de dirigirlo a colaboradores que tengan mayor involucramiento laboral, considerándose como prioridad la mejora de la calidad del servicio al usuario corraleño.

4. Las capacitaciones de certámenes académicos de calidad de servicio deben dirigirse a todos los niveles de la organización a fin de crear una cultura de calidad. Asimismo deben seguir brindado cursos de capacitación del área de trabajo, todo ello con el propósito de fortalecer las competencias, habilidades y destrezas orientadas a brindar una mejor calidad del servicio a los usuarios del Distrito de Corrales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alamo, B. J. V. (2017). *Cultura organizacional y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2015*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

Arencibia, S. L. (s.f). *Productividad y recursos humanos*.

Armas, S. L. (2012). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagoran - 2012*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo: Biblioteca Digital Oficina de informática y sistemas - UNT. Obtenido de : http://hdl.handle.net/123456789/334

Caballano, A. J. (1998). *Gestión de la calidad*. Mexico: http://www.caballano.com/ca.htm.

Carrasco D. S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano.* Rio de Janeiro: Elsevier.

Chumacero, A. L., y Silva, N. C. (2013). *Desempeño laboral como factor estratégico para la calidad del servicio de la oficina de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tumán 2012-2013*. Universidad Señor de Sipán. Tuman: Facultad de Administración. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/911

Cochran, W. G. (1992). *Tècnicas de muestreo* (9a. reimp. ed., Vols. ISBN 968-26-0151-7.1992). Mexico: C.E.C.S.A.

Colindres, J. (2012). *Introducción a los conceptos de calidad*. http://www.mgar.net/soc/isointro.htm.

Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe.

Del Brio, G. A., Junquera, B., y Fernández, E. (2009). *Iniciación a los negocios. Aspectos directivos*. Madrid: Paraninfo.

Dessler, G. (1979). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.

Durán, s. C. (2015). *El Clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del Área de Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato"*. Universidad Técnica de Ambato.

Ambato: Faculktad de Ciencias Humanas y Educación. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12825

Euskalit. (2010). *Calidad total*. de www.euskalit.net/pdf/calidad-total.pdf.

Fernández, S. E. (2010). *Administración de empresas*: Un enfoque disciplinar. Madrid: Paraninfo.

Ferrando, S. M., y Granero, C. J. (2005). *Calidad total:modelo EFQM de excelencia* (Vol. ISBN 9788496169685). Madrid: FUNDACION CONFEMETAL.

Flores, R. R., Moreno, M. N. y Valles, D. J. (2016). *Modelo administrativo que contribuya a fortalecer el desempeño de los empleados de la alcaldía municipal de San Bartolomé Perulapia*. Departamento de Cuscatlán. Universidad de El Salvador. Cuscatlán El Salvador: Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 25 de febrero de 2020, desde http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12083

Franklin, E. y Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.

INEI. (22 de 09 de 2015). http://www.inei.gob.pe. (INEI, Productor). Recuperado el 18 de febrero de 2020, desde http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/

Ivancevich. (1996). *Gestión: calidad y competitividad*. España, http://www.tirant.com/derecho/libro/gestion-calidad-y-competitividad-ivancevich-9788448108489: McGraw-Hill Interamericana.

James, P. (1997). *Gestión estratégica de la calidad*. (www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16279463.pdf, Ed.) Madrid: Prentice Hall Madrid.

Juran, J. (1990). *Panorama actual de la gestión de la calidad total*. España: www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16279463.pdf.

Kotler, P. (1996). *Dirección de Mercadotecnia* (http://es.scribd.com/doc/54545203/Direccion-de-Mercadotecnia-8a-Ed-Kotler#scribd, Ed.).

Llanos, R. J. (2005). *Integración de recursoso humanos*. Mexico: Trillas2005.

Pérez, P. G. (2014). "*La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Calidad del Servicio al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco*

Ltda.". Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 17 de febrero de 2020, desde http://redi.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7732

Quispe, D. (2014). *Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público*. Huamachuco Trujillo: UNT.

Rico, M. (2014). *Evolución del concepto de calidad*. Vol. 10 No. 03, www.elmedicointeractivo.com/apl/emiold/publicaciones/.../169-175.pdf. España: Revista española Trasp.

Rimsky, T. (2005). *Administración de la remuneración total: Nuevos sistemas de pago al person*al. Mexico: Mc Graw Hill.

Rodriguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional* (Vol. 6ta. Edición). Buenos Aires: Alfaomega.

Saenz, M. (1991). *Gestión estratégica de la calidad*. www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16279463.pdf. Malaga: Universidad de Malaga.

Schanaars, P. S. (1996). *El concepto de calidad en los productos tangibles*. New york, ISBN-10: 0684831910: http://www.marketingdepymes.com/sala-de-lectura/instrumentos/el-concepto-de-calidad-en-los-productos-tangibles-y-en-los-servicios.

Tapia, C. M. (2016). *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Puno. Puno: Comunicación* . doi:ISSN 32219-7168

Urquijo, J., y Bonilla, J. (2008). *La remuneración del trabajo: Manual de administración de sueldos y salarios*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Vargas, C. Y. (2016). *Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo.* Puno periodo 2016. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4755

Vargas, G. (1993). *Calidad Integral*. https://ideas.repec.org/f/pva494.html. Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Velasquez, V. J. (2012). *Dimensiones de la calidad total*. Cuba: http://www.eumed.net/ce/2009b/dgpg3.htm.

Welch, S., y Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration*:. USA: Books/Cole Publishing Co.

Wittkoski. (2000). Manual para la formulación y evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

wikipedia. (28 de abril de 2015). fundacion wikimedia. Recuperado el 28 de abril de 2015, desde.wikipedia.org/wiki/peru

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2008). *Calidad total en la gestiòn de servicios:"Còmo lograr equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*". Madrid, España: Diaz De Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: "Desempeño laboral y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Población y muestra	Características
General ¿Cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019? **Específicos** 1. De qué manera la productividad tiene incidencia de la en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes. 2. De qué manera la compensación incide en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes.	**General** Determinar cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019. **Específicos** 1. Determinar de qué manera la productividad tiene incidencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales. 2. Determinar de qué manera la compensación incide en la calidad del servicio de la	**Hipótesis general** El desempeño laboral incide significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019. **Hipótesis específicas** 1. La Productividad tiene incidencia de manera significativa en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes. 2. La Compensación incide significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad	**Variable Independiente:** Desempeño laboral **Variable Dependiente**: Calidad del Servicio	**Población:** **a.** 65 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Corrales, **b**. Usuarios. 17,489 habitantes del Distrito de Corrales **Muestra** **a**. 65 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Corrales, 2019. muestreo no probabilístico **b**. Usuarios. 384 del Distrito de Corrales; muestreo probabilístico .	- Aplicada - Transversal - Correlacional - Explicativa -No Experimental -**Técnica de la Encuesta.** -02 Cuestionario: **a** . Dirigido a trabajadores 12 items. **b**. Dirigido a los usuarios, 16 items Escala de Likert (3. Siempre "S"; 2. A veces "AV"; 1. Nunca "N").

3. De qué manera la capacitación incide en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.	Municipalidad Distrital de Corrales. 3. Determinar de qué manera la capacitación incide en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.	Distrital de Corrales, Tumbes. 3. La Capacitación incide significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales.			

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral

Título: "Desempeño laboral y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019"

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	FUENTE
Independiente: Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento o productividad del empleado a cambio de una compensación, el mismo que puede ser evaluado para determinar si es necesario una capacitación,	La medición del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes, se obtendrá mediante la técnica de la encuesta, aplicada a 65 trabajadores de la entidad, utilizando un cuestionario con 12 preguntas en escala de Likert (3. Siempre, S; 2. A veces "AV"; 1. Nunca "N").	Productividad Capacitación Compensación	Eficacia Eficiencia Efectividad Necesidad Planificación Ejecución Evaluación Extrínseca Intrínseca	Cuestionario: 1, 2, 3 y 4 5, 6, 7 y 8 9, 10, 11, 12

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variable calidad del servicio

Título: "Desempeño laboral y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019"

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Fuente
dependiente Calidad del servicio	Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada poblador, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos eligió. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.	La medición de la Calidad del servicio ofrecidos por la MDC se obtendrá usando la técnica de la encuesta, a una población constituida por 384 usuarios del Distrito de Corrales a quienes en el Gobierno local le brinda el servicio; mediante la aplicación de un cuestionario estructurado con 16 preguntas en escala de Likert (3. Siempre "S"; 2. A veces "AV"; 1. Nunca "N").	-Proceso -Cliente -Evaluación -Servicios	-Objetivos -Persona -Supervisar - Calidad	Cuestionario: 01, 02, 11 y 14, 03, 04, 10 y 15 05, 09, 13 y 16 06, 07, 08 y 12

Anexo 4: Cuestionario dirigido a los trabajadores

I. Presentación:

Estimado Colaborador:

Buen día, el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación con el título **: "Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019".** Por lo tanto el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Corrales. Cada una de las proposiciones tienen tres opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su desempeño. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Escala de Likert: 3. Siempre (S); 2. A veces (AV); 1. Nunca (N)

II Datos del encuestado

Cargo_____

Edad _____ Sexo_____

Tiempo de servicios_____

Desempeño laboral				
N°	**Pregunta**	**S 3**	**AV 2**	**N 1**
1	¿Se cumple con las metas y objetivos establecidos en su puesto de trabajo?			
2	¿El número de clientes atendidos supera el promedio establecido por jornada?			
3	¿Las gestiones que solicita la población a través de las direcciones de servicios del Municipio Distrital de Corrales			

	son atendidas con prontitud?			
4	¿Considera satisfactorio el trabajo realizado por las diferentes áreas de servicios de la Municipalidad Distrital de Corrales?			
5	¿Está satisfecho con las actividades que realiza dentro de su puesto de trabajo?			
6	¿El sueldo que percibe está acorde a las funciones de su puesto de trabajo?			
7	¿El área de capacitación de la Municipalidad Distrital de Corrales realiza capacitaciones constantemente para mejorar el desempeño laboral?			
8	¿Está satisfecho con el plan de negociaciones colectivas?			
9	¿Usted ha sido evaluado durante el presente año?			
10	¿Considera que el personal de las áreas de servicios de la Municipalidad Distrital de Corrales está capacitado para satisfacer sus necesidades?			
11	¿Las capacitaciones recibidas mejoran su desempeño laboral?			
12	¿Las compensaciones no monetarias mejoran tu desempeño laboral?			

Muchas gracias

Anexo 5: Cuestionario dirigido a los usuarios.

Estimado vecino, tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión respecto al trabajo de investigación titulado: “Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes. La información proporcionada es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas a la calidad del servicio. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera que expresa mejor su punto de vista.

Escala de Likert:: 3. Siempre (S); 2. A veces (AV); 1. Nunca (N)

****

I. Información general

Llene los datos los datos personales solicitados a continuación:

Datos del encuestado

Edad _____ Sexo _____

Servicio _____ Ubicación geográfica_____

Calidad del servicio				
N°	**Pregunta**	**S 3**	**AV 2**	**N 1**
1	¿Los resultados de su trámite fueron los esperados?			
2	¿El personal le ha asesorado correctamente sobre los servicios que ofrece la municipalidad?			
3	¿Qué tipo de trato ha recibido de parte de los trabajadores de la municipalidad?			
4	¿Qué tiempo ha permanecido como trabajador de la municipalidad?			

5	¿Cree Ud. que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal?			
6	¿Considera que la calidad del servicio ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Corrales cumplen las expectativas de la población?			
7	¿La atención del personal municipal que labora en los mercados es buena?			
8	¿Se verifica la calidad de los productos que se venden en los mercados municipales?			
9	¿Existe orden, disciplina y limpieza en los mercados municipales?			
10	¿El personal que brinda los servicios municipales es amable y transmite confianza?			
11	¿La Institución se preocupa por mejorar el servicio de seguridad ciudadana?			
12	¿La Municipalidad controla la calidad de los servicios que ofrece?			
13	¿La municipalidad realiza el control de calidad, aseo e higiene de los productos que se venden en los establecimientos comerciales?			
14	¿El público se siente seguro en sus transacciones con los servicios que presta la MDC?			
15	¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?			
16	¿La atención del personal que tiene a cargo la atención de los ciudadanos es adecuada?			

Muchas gracias

Anexo 6: Autorización para ejecución de proyecto de tesis

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Tumbes, 25 mayo 2019

Carta N° 05 – 2019/ YGGT- JPAR

SEÑOR: Abog. Hugo Donald Pérez Dios
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Corrales- Tumbes
Ciudad.

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que los suscrito , bachilleres de la Escuela profesional de administración de la Universidad Nacional de Tumbes, debe cumplir un requisito académico de presentar un trabajo de investigación denominado **"Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019"** .para optar el título de Licenciado en Administración, para el logro de este objetivo profesional, es necesario la aplicación de técnicas de campo: observación, encuestas y otros conexos. En este propósito solicito a usted la debida autorización para la aplicación respectiva y recopilación de información pertinente, en su representada y culminar con éxito el trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

Br. Yarixa G. García Lizano
DNI N°
Tesista

Br. José P. Astudillo Rosillo
DNI N°
Tesista

Anexo 7: Consentimiento Informado

En La Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, a las ……. de ……2019.

Yo ……con DNI Nº …….. Expreso mi voluntad de participar como informante/entrevistado en la ejecución del proyecto de tesis de los bachilleres de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes; denominado:

"Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital De Corrales, Provincia de Tumbes, 2019"

Declaro conocer el objeto del estudio y que se me ha informado acerca de la confiabilidad de la información que yo aporte en mi calidad de informante/entrevistado.

Nombre y firma