UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
02/10/13
BIBLIOTECA CENTRAL
U N U

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA MPCP, EN EL AÑO 2012.

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN

BACHILLERES:

- **RODRÍGUEZ ROJAS JACKELINE**
- **CRIOLLO HIDALGO VIRGINIA**
- **RÍOS RENGIFO HENRY JAIR**

ASESOR:

LIC. MG. LIMBER PINCHI FASANANDO

PUCALLPA – ABRIL

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la inversión para el desarrollo rural y la seguridad alimentaria"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 17:20 del día viernes diecinueve de abril de dos mil trece, en los ambientes del Salón de Sustentación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en el artículo 37 del Reglamento General de Grados y Títulos, se reunió el jurado integrado por el Eco. Mg. Miguel López y Ojeda (Presidente), Dr. Moisés Amancio Cueva Muñoz (Miembro) y Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso (Miembro).

Se realizó la exposición de la tesis titulada "El desempeño Laboral y su Influencia en la Calidad del Servicio del Departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transportes de la Municipalidad De Coronel Portillo del año 2012", presentada por los bachilleres en Administración Jackeline Rodriguez Rojas, Virginia Criollo Hidalgo y Henry Jair Rios Rengifo, para optar el título de Licenciado en Administración, habiendo obtenido la calificación Unanimidad

.....
Eco. Mg. MIGUEL LOPEZ Y OJEDA
(PRESIDENTE)

.....
Dr. MOISES A. CUEVA MUÑOZ
(MIEMBRO)

.....
Abog. Mg. EDGAR GUIZADO
(MIEMBRO)

C.c.
Archivo
Interesados

Dedicatoria

DEDICATORIA

A ti mi Divino Dios pues me dirigiste por el mejor camino de mi vida, y me distes la salud y sabiduría para alcanzar todas mis metas hasta ahora.

A mis padres, Anselma y Juan quienes siempre creyeron en mí y me dieron todo el apoyo que necesitaba.

Los quiero inmensamente,

Virginia Criollo Hidalgo

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, por iluminarme en un buen camino por la fortaleza que me da para seguir adelante, sobre todo por darme salud y sabiduría para ser mejor persona cada día.

A mis padres, julia y Freddy por estar siempre a mi lado apoyándome en el logro de mis metas, orientándome y dándome las fuerzas para superar obstáculos y llegar a ser una profesional.

Jackeline Rodríguez Rojas

DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosas, a mis hermanos y a mis padres por el apoyo incondicional durante mi formación profesional.

Henry Jair Ríos Rengifo

Agradecimientos

Esta tesis, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de los autores de esta investigación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaremos y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación.

Primero y antes que nada, damos gracias a Dios, por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de investigación .

Agradecemos hoy y siempre a las familias de cada uno de los integrantes que conformaron esta tesis porque a pesar de no estar presentes físicamente se preocuparon por nosotros y de no haber sido por ellos, no estaríamos en este lugar.

A nuestro asesor de tesis, Lic. Mg. Limber Pinchi Fasanando por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que nuestro grupo de tesistas podamos concluir esta investigación.

De igual manera, nuestro más sincero agradecimiento Sr. Walter Capcha sub gerente de transito y trasporte de la municipalidad distrital de coronel portillo como a todo el personal de la MPCP ya que dentro de los ámbitos que a cada uno le competen nos han colaborado sin ponernos ningún impedimento, al contrario, nos han brindado siempre su apoyo incondicional y una sonrisa.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INDICE

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria 02
Agradecimiento 03
Aprobación y firma del jurado
Índice de contenido 04
Índice de cuadros 06
Índice de gráficos 07
Resumen 08
Introducción 09

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema 11
1.2 Formulación del problema 13
1.3 Justificación 14
1.4 Objetivos
1.4.1 Objetivos generales 14
1.4.2 Objetivos específicos 14

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del problema
2.1.1 Desempeño laboral 16
2.1.2 Calidad del servicio 18
2.2 Planteamiento teórico del problema
2.2.1 Desempeño laboral 19
2.2.2 Calidad del servicio 23
2.3 Definición de términos básicos
2.3.1 Desempeño laboral 27
2.3.2 Calidad del servicio 29

III. METODOLOGÍA

3.1 Metodología de investigación 32
3.2 Población y muestra 32
3.3 Procedimientos de recolección de datos 33
3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos 34
3.5 Procesamiento para recolección de datos 34
3.6 Tratamiento de datos 35

IV RESULTADOS

4.1 Descripción 38
4.2 Discusión 45

V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones 48
5.2 Sugerencias 48

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 49

ANEXOS 50

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Tabla N° 1. Categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación 36
Cuadro N° 1. Actividades permanentes..... 33
Cuadro N° 2. Muestra de estudio..... 33
Cuadro N° 3. Resultados de aplicación de la variable de estudio desempeño laboral por niveles..... 38
Cuadro N° 4. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Variable 1 Desempeño Laboral..... 38
Cuadro N° 5. Resultados de aplicación de la variable de estudio calidad del servicio por niveles..... 39
Cuadro N° 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Variable 2 Calidad del Servicio..... 40
Cuadro N° 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Dimensión 1..... 41
Cuadro N° 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Dimensión 2..... 42
Cuadro N° 9. Resultados a valores promedio por item de la variable 1: Desempeño laboral..... 43
Cuadro N° 10. Resultados a valores promedio por item de la variable 2: Calidad del servicio..... 43
Cuadro N° 11. Valor promedio por ítems..... 43
Cuadro N° 12. Datos ordinales por ítems..... 44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Representación de los resultados de la encuesta de la variable D.L. a los trabajadores.....39

Gráfico N° 2. Representación de los resultados de la encuesta de la variable C.S. a los usuarios.....40

Gráfico N° 3. Representación de los resultados de la encuesta de la dimensión 1 - V2.....41

Gráfico N° 4. Representación de los resultados de la encuesta de la dimensión 2 - V1.....42

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue: Determinar la influencia del desempeño laboral en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en al año 2012.

La investigación corresponde al Tipo no experimental descriptivo correlacional, se contó con una muestra de 21 trabajadores entre nombrados y contratados, para aplicar el primer instrumento y para aplicar el segundo instrumento se contó con una muestra de 209 usuarios.

Los resultados de la investigación muestran, que el tipo de desempeño laboral que prevalece en el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en al año 2012, es de nivel alto, representando el 95%, mientras la calidad del servicio que caracteriza al departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte es de nivel moderado ya que representa el 86.12%.

Asimismo, los resultados indican que el desempeño contextual, es de nivel moderado, representa el 95%, y el desempeño de tareas que aplica el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012 también es de nivel alto, representa el 95%.

Y los resultados de la prueba de hipótesis, entre el Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio, que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, es de 0.53, determinándose que existe una relación positiva fuerte, entendiendo que en el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP las cosas van por buen camino.

Palabras claves: Desempeño, tarea, calidad, servicios

Introducción

1.1 Problemática

En la actualidad las organizaciones viven en constantes cambios que les permiten a estas mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al desempeño laboral y la calidad del servicio que estas presten, de ahí que el desempeño de los empleados se ha constituido en la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de las organizaciones, por esta razón existe un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

Asimismo, la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

1.2 Importancia

Por ello, la importancia del cual gira el presente trabajo, es la de determinar el tipo de Desempeño Laboral que prevalece en el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP y Precisar la Calidad de Servicio que le caracteriza.

1.3 Propósito

El propósito de esta investigación fue determinar la influencia del desempeño laboral y la calidad del servicio de los trabajadores del departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, con el fin de conocer a ciencia cierta sobre su desempeño, toda vez que reflejará en el cumplimiento de sus

objetivos y los usuarios serán quienes tendrán la alta responsabilidad de calificarlos. Para cumplir con este propósito, se dividió el trabajo en los siguientes capítulos, los cuales se describen a continuación.

I. Planteamiento del problema, se describe el problema, formulamos el problema, justificamos el problema, formulamos el objetivo general y los específicos.
II. Marco teórico, presentamos los antecedentes del problema, el planteamiento teórico del problema y la definición de los términos básicos.

III. Metodología, planteamos la hipótesis, definición conceptual y operacional el método de investigación, población y muestra, procesamiento de recolección de datos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, procesamiento para la recolección de datos y tratamiento de datos.
IV. Presentamos la prueba de hipótesis, los cuadros de contingencia y gráficos que responden a los resultados de la investigación, y por último la discusión de resultados.

V. Conclusiones y sugerencias, las conclusiones responden a los resultados de la hipótesis, y a la escala de respuestas obtenido referente al estado de las dos variables y las dimensiones de la variable uno (01) y las sugerencias responden a tomar acciones correctivas para mejorar las algunas actividades y superar aquellas que adquieren la calidad de intermedio y bajo.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema de Investigación:

La importancia progresiva que han adquirido las estrategias de servicio, han llevado a las organizaciones privadas a desarrollar una serie de buenas prácticas de las teorías de calidad de servicio; ya que si se presta un ineficiente servicio al cliente; este quedara insatisfecho y derivara su molestia a ocho personas más, lo que equivale a la pérdida de nueve clientes potenciales. Caso contrario si un cliente está contento con el servicio que se le ha entregado será un excelente promotor de la organización, traspasando su confianza hacia otras personas.

Si bien es cierto que en el mundo municipal los servicios no impactan de una manera positiva, como lo hacen el mundo privado, no es motivo alguno por el que un municipio no tenga como principal prioridad en prestar un servicio de calidad, en cuanto a sus funciones que brinda a las personas de su comuna.

Tal es el caso de la realidad de las municipalidades en Chile que dista mucho de acercarse al ideal que proyectaría una persona, especialmente en lo referente a la calidad del servicio que entregan. En concreto los municipios presentan en la actualidad una evaluación bastante negativa en lo que respecta a la satisfacción de sus clientes, incluso por debajo del promedio de todas las instituciones que entregan servicios en el sector público. Lo anterior se manifiesta al constatar que un 33,4% delos encuestados por el INSC (Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor) durante el segundo semestre del año 2006, reprueban el servicio entregado por las municipalidades.

Por otro lado, los Alcaldes no deben estar muy contentos tampoco. Un reciente estudio acerca de la eficiencia en la gestión de los municipios (Horst, 2007) demostró que un 80% de las municipalidades de la Región Metropolitana no estaban funcionando de una manera óptima.

De esta manera, los municipios de este país se encuentran en un gran problema, por un lado sus vecinos están insatisfechos con su servicio, y por el otro saben que su desempeño debiera mejorar. Ante esto, surge la inquietud acerca de cómo estas instituciones pueden mejorar su gestión de cara a satisfacer las necesidades de sus vecinos y con ello incrementar su satisfacción con la labor de la municipalidad.

Enfocándonos a nuestro país el servicio a clientes en las Instituciones Públicas, es un asunto que nos compete a todos los peruanos.

1. ¿Quién no ha ido a alguna institución pública y ha salido mortificado por la pésima atención que recibió?
2. ¿Quién no ha esperado por un algún trámite de un expediente horas de horas sin resultado alguno?
3. ¿Por qué el personal de las instituciones públicas no hace un mejor trabajo?
4. ¿Cuál es la razón para que seamos tan mal atendidos?
5. ¿Qué institución pública quiere tratar mal a sus usuarios?
6. ¿Por qué no desarrollan procedimientos menos engorrosos?
7. ¿Tienen algún interés personal las personas que laboran en las instituciones públicas?
8. ¿Será que el parentesco o el compadrazgo se manifiestan con más fuerza en éstas instituciones?

Estas preguntas, son las preguntas más comunes que nos hacemos todos los usuarios de las instituciones públicas. Sin embargo hay que observar que algunas cosas han cambiado, pero cuando experimentamos los "horrores" del servicio en éstas instituciones, sólo nos queda manifestar nuestro malestar y nuestra queja.

Pero quienes creemos y pensamos que las instituciones públicas son susceptibles de mejorar de manera significativa su relación con los usuarios directos y proporcionar un mejor servicio; también pensamos que ésta mejora es posible siempre que se dé dentro de un marco ordenado de entrenamiento en los temas de Atención a Clientes, Servicio a Clientes, Calidad de Servicio,

para todo el personal de las Instituciones Públicas y sobre todo para aquellos que están directamente relacionados con los aspectos operativos. No se trata de ver este tema como un asunto meramente político, hay que observarlo desde el punto de vista empresarial, con una óptica diferente pensando en los clientes (usuarios) quienes finalmente son los que pagan los salarios.

Gran responsabilidad del cambio de visión y de enfoque tienen las personas que dirigen las instituciones, y en cascada los gerentes, jefes y personal en general que trabaja en estas instituciones, es decir ¡todos! Sí, todos y cada uno de ellos es corresponsable por el buen o mal servicio que brindan a los usuarios. ¡Nadie se salva!

Por ende la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, ante el crecimiento y la modernidad de la ciudad cuenta con una infraestructura acorde con la actualidad, mediante sus diferentes departamentos cada uno disponibles para cada sector de la población; tal es el caso del departamento de tránsito y transporte que brinda sus servicio a las personas que concurren diariamente a este lugar y como cualquier otro percibe y evalúan la calidad de servicio que brinda este departamento. Por tal motivo es de vital importancia investigar cual es el desempeño y la influencia de esta, con la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP en el año 2011; Por ello, el punto central del cual girará el presente trabajo, es el estudio del Desempeño Laboral y su influencia con la Calidad del Servicio que ofrece el Departamento de la Sub Gerencia de Transito y Transporte de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

1.2 Formulación del Problema

¿En qué medida el desempeño laboral influye en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, el año 2012?

1.3 Justificación

El presente trabajo se realiza con el único fin de aportar en la investigación y buscar formas o métodos que ayuden a mejorar la calidad en el servicio a nivel de nuestra región, en especial el servicio municipal, ya que se ha observado que poco es el interés de las autoridades por mejorar el servicio que ofrecen, se observa también la escasa importancia en la satisfacción del usuario, ya que de su satisfacción dependerá que los municipios mejoren sus ingresos, toda vez que la población usuaria somos los que aportamos nuestros tributos y de aquellas aportaciones es que salen para el pago de los sueldos de los trabajadores públicos y por ello nos merecemos un mejor trato y buen servicio, que cumplan con nuestras expectativas y satisfagan nuestras necesidades en su debido momento.

Lo que se busca también con la presente investigación es identificar y definir el nivel de desempeño de los trabajadores y cómo influye en la calidad del servicio que ofrece la Sub Gerencia de Tránsitos y Transportes.

1.4 Objetivos de la Investigación:

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del desempeño laboral en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en al año 2012.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Clasificar el tipo de desempeño laboral que prevalece en el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en al año 2012.
- Precisar la calidad del servicio que caracteriza al departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en al año 2012.
- Conocer el desempeño contextual y su influencia con la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP.

- Evaluar el desempeño de tareas y su influencia con la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP.
- Recomendar un programa de mejoramiento a la MPCP en relación al departamento evaluado.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1 Desempeño laboral

REVISTA CIENTÍFICA DE ENFERMERÍA UNU (2005), Esta investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación existente entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo N° 2 de Yarinacocha – Pucallpa - 2005.

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Estuvo conformado por un total de 49 enfermeros que laboran en el Hospital. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de motivación al trabajo y la lista de cotejo validado previamente. En cuanto a los resultados obtenidos fueron que las Condiciones Motivacionales Internas, el factor relevante fue el poder, con una correlación significativa con el rendimiento laboral de 0.63. Respecto a este rendimiento laboral, los factores más relevantes son: El factor de crecimiento personal con un 67% ejecutan sus actividades con eficiencia, seguido de factor de liderazgo con un 65.3% y en tercer lugar el factor de satisfacción al cliente con un 59.2%.

PÉREZ T. y CHUPAYO B. (2009), La presente investigación hace análisis de las relaciones existentes entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo (MPH). En la cual se utilizó una muestra de 66 trabajadores nombrados y contratados. El clima organizacional y desempeño laboral fueron

estudiados a través de un tipo de escala ordinal y una medición por intervalo (media, desviación estándar, correlación de Pearson) a través de una encuesta tipo cuestionario que permitió evidenciar un nivel de relación significativa y directa entre el clima y desempeño (r=0,28). Aplicando, de esta forma, un diseño correlacional se demostró que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, encontrándose además que los trabajadores antes aludidos se encuentren en un nivel moderado en el clima y el desempeño.

FERNANDO F. ROMERO U. URDANETA E. (2009), Realizaron un trabajo de investigación sobre la asociación entre el desempeño laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio **Maracaibo (Venezuela)**. Se trabajo con una muestra de censo poblacional no probabilística, en donde se tuvieron como resultado un alto porcentaje de 0.708 en la variable desempeño laboral, en cuanto a la calidad prestada a los estudiantes por parte de los coordinadores con una confiabilidad de 0.937 el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto, se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo.

PEDRAZA, E. AMAYA, G. CONDE, M. (2010), *Revista de Ciencias Sociales*, En una investigación realizada en el Estado de Zulia **(Venezuela)** sobre el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal. Con una población de estudio constituida por 50 empleados administrativos contratados. Por conformar una población finita y accesible no se consideró necesario seleccionar una muestra. Se evidencia una relación entre el desempeño y la estabilidad laboral de los empleados y se concluye que se registra insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño.

GIMÉNEZ B. (2005) En una investigación denominada "desempeño profesional de los trabajadores sociales y sus relaciones con el contexto laboral" en las trabajadoras sociales en activo de los Equipos Sociales de Base (ESB) de los Servicios Sociales Generales de la provincia de **Alicante (España)**. Los resultados mostraron que el desempeño de las trabajadoras sociales en los ESB se caracteriza por un desempeño inadecuado, una baja satisfacción laboral y una baja tendencia al abandono de la organización.

2.1.2. Calidad del Servicio

Morales y Calderón (2005) Lima, en su artículo titulado: "Desarrollo de un instrumento para medir la calidad de servicios en cursos y programas de educación para ejecutivos" concluyen: En cuanto a la percepción de los usuarios a través de la experiencia que han tenido al solicitar el servicio, se concluye que en la sub-dimensión fiabilidad se pudo observar que dada la experiencia del usuario ubicada positivamente la responsabilidad y la confianza demostrada por el personal que allí labora, pero es negativa la puntualidad en cuanto a la entrega del servicio en el tiempo previsto, constituyéndose en un factor perturbador dentro del proceso.

Nebro, M. (2000) Málaga, en su tesis titulada: "Importancia de los recursos tangibles para la competitividad de la empresa hotelera en la costa del sol" concluye: Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo comprende; "Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Sánchez, H. (2008) Universidad de **Valencia,** en su tesis titulada: "La calidad del servicio desde un enfoque psicosocial: estructura, diferencias individuales y análisis multinivel" concluye: Las personas son capaces de procesar información de su entorno y valorar los distintos atributos de un bien de consumo de servicio, buscando los mayores niveles de eficacia y eficiencia.

Atencio Cárdenas y Gonzales Pertuz, (2007), calidad del servicio en la Editorial de la Universidad de **Zulia,** *Revista de Ciencias Sociales,* Vol. XIII. Núm. 1, abordaron las dimensiones referidas a por Zenthaml y Bitner (fiabilidad, empatía, tangibilidad y capacidad de respuesta) como los elementos claves de la calidad del servicio, adaptándose a los indicadores que usualmente han sido criticados por los usuarios que solicitan el mismo.

2.2 PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1 DESEMPEÑO LABORAL

TEORIAS DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría, tan trascendental para el comportamiento organizacional.

Cofer, Maslow. (2000) contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

Entre las necesidades de orden inferior se encuentran.

- Fisiológicas: Son necesidades de primer nivel y se refieren a la supervivencia, involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc.

- Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor.

Entre las necesidades de orden superior se encuentran:

- *Sociales o de amor*: El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido.
- Estima: Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de lo contrario se frustra los esfuerzos de esta índole generar sentimientos de prestigio de confianza en si mismo, proyectándose al medio en que interactúa.
- Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar.

El enfoque de Maslow, aunque es demasiado amplio, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción o una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer dicha necesidad. Sin embargo una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior. En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente.

En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo esto sucederá en países

altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias.

TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS DE VROOM

Fue, otro de los exponentes de esta teoría contemporánea que da explicaciones ampliamente aceptadas acerca de la motivación, en la que reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales. Adopta una apariencia más realista que los enfoques propugnados por Maslow y Herzberg.

Furnham Adrián (2000) "Psicología organizacional" propone un modelo de expectativas de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales (medios) que conducen a un objetivo final. De esta manera Vroom se acerca al concepto de "Armonía de objetivos" en donde las personas tienen sus propias metas que son a su vez diferentes a los de la organización, pero posibles de armonizar ambas como un todo. Esta teoría es consistente tal como se percibe en el "sistema de administración por objetivos".

Según este modelo la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El modelo no actúa, en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento.

La teoría de las expectativas supone que la motivación no equivale al desempeño en el trabajo, sino es uno de varias determinantes. La motivación, junto con las destrezas, los rasgos de personalidad, las habilidades, la percepción de funciones y las oportunidades de un individuo también se combinan para influir en el desempeño del trabajo. Es importante reconocer que la teoría de las expectativas considera con gran objetividad a través de los años, se han adoptado y modificado las ideas fundamentales.

Al parecer es más ajustable a la vida real, el supuesto de que las percepciones de valor, varían de alguna manera entre un individuo y otro, tanto en diferentes momentos como en diversos lugares. Coincide además con la idea de que los administradores deben diseñar las condiciones ideales para un mejor desempeño.

TEORIA DE PORTER Y LAWLER

Basándose en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom, Porter y Lawler arribaron a un modelo más completo de la motivación que lo aplicaron primordialmente en instituciones. Así tenemos que este modelo de teoría sostiene:

- Que el **esfuerzo** o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la **recompensa** y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.
- La segunda parte de este modelo es la relación entre el **desempeño** y las **recompensas**. Las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

Lawler concluyó que su teoría tiene tres fundamentos sólidos:

- Las personas desean ganar dinero, no sólo por que este les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización. El dinero es un medio, no un fin.
- Si las personas perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente, se desempeñarán de la mejor manera posible.
- Si las personas creen que existe relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño, el dinero podrá ser motivador excelente.

Se establece que se podría mejorar el desempeño con la implantación de sistemas de remuneraciones sensibles y justas, basadas en méritos (sistemas de administración del desempeño) en administrar las recompensas con un valor positivo para los trabajadores. Es un error suponer que ha todos los trabajadores les interesan las mismas recompensas que otorgan sus compañías, algunas reconocen la importancia de sueldos, otros mayor número de días de vacaciones , mejores prestaciones de seguro, guarderías para sus hijos, etc., con esto son cada vez más las empresas que instituyen planes de prestaciones a la carta: sistemas de incentivos en los que los empleados eligen sus prestaciones de un menú de posibles opciones, esto puede ser una estrategia efectiva de motivación.

Así mismo la teoría de las expectativas, ayuda explicar por qué muchos empleados no están motivados en sus trabajos y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse, por lo que se deben dar importancia al diseño de los tipos de recompensas basadas en las necesidades individuales del empleado, y no caer en el error de que todos los empleados quieren lo mismo, en consecuencia pasan por alto los efectos de la diferencia de las recompensas en la motivación.

Se infiere que las teorías presentadas de manera breve, coinciden en ver al empleador como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia. Las motivaciones se dan cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están alineados y se satisfacen mutuamente.

2.2.2 CALIDAD DEL SERVICIO

Teoría de Deming. El Dr. Edward Deming, en los años treinta impartió cursos de control y calidad y se da cuenta que enseñar estadística sólo al área de manufactura de la organización no resolvería los problemas de estas. Después de la segunda guerra mundial fue invitado a Japón para ayudar a encumbrar la nación y es ahí donde Deming predica la importancia del liderazgo de la gerencia, asociación cliente-proveedor, y mejora continua en el desarrollo de productos y procesos (Evans y Lindsay, 2000).

La filosofía de Deming, es la calidad, una forma de trabajar con y hacia la excelencia lo cual implica para las organizaciones: un espíritu de prevención, no de corrección; autocontrol como proceso de crecimiento, búsqueda de servicio, entre otras. Para lograr que este movimiento se dé dentro de una empresa es necesario que el personal administrativo adquiera un compromiso de alta dirección por medio de un espíritu reto y motivación de logro. Algo muy importante dentro del concepto de calidad es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados. En si para dar a la empresa un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización. Deming propuso a Japón la calidad y Japón demostró al mundo que la calidad es la filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres a lograr niveles de alta competitividad mundial.

De sus aportaciones se encuentra el modelo del proceso administrativo dividido en cuatro fases: Pla, Do, Check, Act.

- Plan (Planear). Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.

- Do *(hacer). Ejecutar el proyecto*

- Check (Controlar). Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.

- Act. (Analizar y actuar). Interpretar reportes, registros para actuar a través de cambios en el diseño del producto de los procesos de *producción y comercialización para lograr la mejora continua.*

Teoría de la planificación de la calidad, autor Joseph Juran. "Aptitud para el uso a nivel de empresas y conformidad con los requerimientos a nivel individual o de departamento, la calidad es medida por el usuario". Para lograr un índice elevado de calidad, Juran expone la **trilogía de la calidad**, la cuál consiste en **Planificar, Controlar y Mejorar**.

Planificación de la calidad. En este proceso se determina quienes son los usuarios y sus necesidades, se define las características del producto, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

Control de la calidad. En esta etapa se evalúa el procedimiento hasta el producto, y se contrasta con sus objetivos, para intervenir sobre la diferencia.

Mejoramiento de la calidad. Es el momento que se produce los cambios ventajosos, hacia un avance en la forma de administrar el producto, el cual conlleva tres acciones:

- Establecer la infraestructura, o sea las actividades de los gerentes, patrocinadores y ayudantes de calidad.
- Identificar los proyectos de mejoramiento y establecer equipos para los proyectos.
- Proporcionar recursos a los equipos; formación y motivación para diagnosticar la unión causas, fomentar los remedios y establecer controles para conservar los beneficios.

Las etapas que Juran propone son las siguientes:

- Crear un comité de calidad.
- Formular políticas de calidad.
- Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Planificar para cumplir los objetivos.
- Proveer los recursos necesarios.
- Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos.
- Unidades comunes de medida para evaluar la calidad.

Teoría de la calidad total, **autor Karow Ishikawa**, precursor de los conceptos sobre la calidad total en Japón. Fue fundador de la Union Of Japanase Scientitis and Engineers (UJSE), entidad que se preocupaba de promover la calidad dentro de Japón durante la época de la post-guerra. Posteriormente tuvo una gran influencia en el resto del mundo. Obtuvo el premio Deming y un reconocimiento de la Asociación Americana de la Calidad.

El control de la calidad fue definido por él como "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad". Es posible que la contribución más importante Ishikawa haya sido su rol en el desarrollo de una estrategia de calidad japonesa. El no compartía la idea de que los directivos de las compañías se enfocaran solamente en la calidad de toda la compañía, incluso después de la compra... también predicaba que la calidad debía ser llevada más allá del mismo trabajo de la vida diaria.

Fue el primer autor que intentó destacar las diferencias entre el estilo de administración japonés y occidental, Ishikawa explicó el interés y el éxito de los japoneses en la calidad basándose en la filosofía de kanji (escritura de letras chinas), puesto que la dificultad de su aprendizaje de sus ideas es de tipo roussoniano; el hombre es bueno por naturaleza, y se implica positivamente con aquello que le afecta. Es por ello que Ishikawa critica el modelo productivo de occidente, en el que el trabajador recibe trato irrespetuoso con su dignidad humana. Para cambiar esa práctica, Ishikawa

intentaba conseguir el compromiso de los obreros como persona: solamente así los trabajadores tendrían interés en mejorar la calidad y la producción.

Elementos claves del pensamiento de Ishikawa

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- El primer paso a la calidad es conocer lo que el cliente requiere.
- El estado ideal de la calidad es cuando la inspección no es necesaria. Hay que remover la raíz del problema, no los síntomas.
- El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores.
- No confundir los medios con los objetivos.
- Primero poner la calidad y después poner tus ganancias a largo plazo. El comercio es la entrada y salida de la calidad.
- Los altos ejecutivos de las empresas no deben tener envidia cuando un obrero da una opinión valiosa.
- Los problemas pueden ser resueltos con simples herramientas para el análisis.
- Información sin información de dispersión es información falsa.

De sus muchas aportaciones, entre las cuales destacamos:

- El diagrama causa –efecto, o espina de pescado de Ishikawa, o en ingles" fishbone diagram".
- Los círculos de calidad.
- Las 7 herramientas de calidad

El Diagrama Causa – Efecto (Espìna de pescado de Ishikawa) es una herramienta que ayuda a identificar, clasificar y poseer de manifiesto posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad. Es llamado "Espina de Pescado" por la forma en que coloca cada una de las causas o razones que a nuestro entender origina un problema. Tiene la ventaja que nos permite visualizar de una manera muy rápida y

clara, la relación que tiene cada una de las causas con las demás razones que inciden en el origen del problema. En algunas oportunidades son causas independientes y en otras, existe una intima relación entre ellas, las que pueden estar actuando en cadena.

2.2 Definición de términos básicos

2.2.1 Desempeño laboral

- El desempeño es un término que se refiere al cumplimiento o al hacer aquello a lo que uno está obligado (Suárez, 1983).

- **FARIA (1995)** considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa

- **GHISELLI (1998),** señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

- **WERTHER Y DAVIS (2000)** que la evolución del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización respecto a la manera en que cumple sus actividades, y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados tienen que avaluar el desempeño individual para decidir, las acciones que han de tomar.

- **CHIAVENATO (2000)** define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen

desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

- **BITTEL (2000),** plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

- El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, *es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el* desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

- **PALACI (2005: 155),** plantea que: "El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo". Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Calidad: es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Calidad en el servicio: Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrato. 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 mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

Certeza: Estado de la mente en el que ésta se adhiere a un juicio sin temor a errar. Por extensión se llaman cosas ciertas a aquellas que por su comprobabilidad o evidencia crean un estado de certeza. El estado de certeza puede tener diversos orígenes, no sólo la demostración o la intuición sensible; y se diferencia del estado de duda en sus diversos grados y versiones. La escuela escéptica negaba todo fundamento al estado de certeza al afirmar que existen razones para dudar de todo.

Cliente: Un cliente es tanto para los negocios y el marketing un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra.

Credibilidad: La credibilidad, hace referencia a la capacidad de ser creído. No está vinculado a la veracidad del mensaje, sino a los componentes objetivos y subjetivos que hacen que otras personas crean (o no) en dichos contenidos. Para tener credibilidad, la persona o la información deben generar confianza.

Confiabilidad: Se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su

función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

Comportamiento: En psicología y biología, el comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

Desempeño: Consiste en la realización de las funciones y roles propio de un cargo o de una ocupación con el máximo grado de satisfacción al concluir la tarea.

Eficacia: Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia: la palabra eficiencia tiene su origen en el latino eficiencia y refiere a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. En otras palabras, la eficiencia es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.

Empatía: Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con el. (Gloria Ronderos)

Influencia: es la acción y efecto de influir. Este verbo se refiere a los efectos que una cosa produces obre la otra (por ejemplo, el viento sobre el agua) o al predominio que ejerce una persona.
Así, referida a las personas, la influencia es el poder o la autoridad de alguien sobre otro sujeto. Ese poder puede utilizarse para intervenir en un negocio para obtener una ventaja o para ordenar algo. Otras palabras, la influencia es la capacidad de controlar y modificar las percepciones de los demás.

Receptividad: Capacidad de recibir.

Servicios: en economía y en marketing un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollaran con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

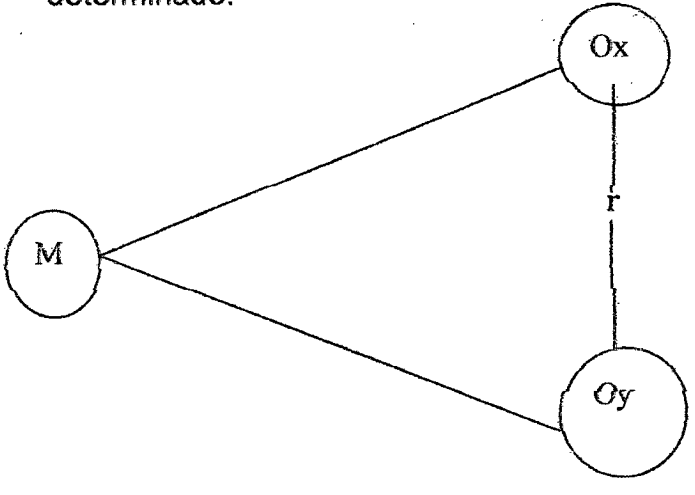
El método utilizado fue **descriptivo** ya que no manipulamos ninguna de las variables. Y nos permite observar y describir los fenómenos de nuestra investigación ya que en esta investigación desarrollamos encuestas las cuales nos permitieron conocer la opinión de cada usuario que asiste a la sub gerencia de transito y transporte de la MPCP. Para así poder llegar a una conclusión de la calidad del servicio que reciben los dichos usuarios.

Diseño metodológico

El tipo de investigación es **correlacional**

Diseño: Transeccional correlacional

Tienen como objetivo describir relaciones entre dos variables en un momento determinado.



M: muestra de usuarios, trabajadores de la Sub Gerencia de Transito y Transporte Público.

OX: Variable Desempeño laboral

r : relación existente entre las dos variables

OY: Variable Calidad del servicio.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN: Estuvo constituida por 209 usuarios que asisten a la sub gerencia de transito y transporte de la MPCP.

Cuadro N° 01

Actividades permanentes

N°	SERVICIOS	DIARIO			
1	INFRACCIÓN	110	5	550	52.38
2	LICENCIAS	45	5	225	21.43
3	TARJETAS DE CIRCULACIÓN	54	5	270	26.19
	Total	209		1045	100.00

Cuadro N° 02

Muestra de estudio

INFRACCIÓN	110 usuarios
LICENCIAS	45 usuarios
TARJETAS DE CIRCULACIÓN	54 usuarios
Total	209usuarios

3.3 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **La encuesta.-** mediante este instrumento recopilamos información tomando una muestra de la población objetivo, la encuesta esta dirigida al publico usuario del servicio de la sub gerencia de transito y transporte para conocer sus inquietudes e intereses para ello elaboramos una ficha con preguntas detalladas para obtener la información deseada.

- **Observación** Esta técnica la utilizamos con el fin de estudiar a las personas en sus actividades de grupo y como miembros de la organización. Ya que nos permite a los investigadores determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuanto tiempo toma, dónde se hace y por qué se hace.

- **El tipo de observación utilizada: la observación científica**

  Ya que observar científicamente significa observar con un objeto claro, definido y preciso y eso tenemos claro en nuestra investigación tenemos claro lo que deseamos observar para que queremos hacerlo lo cual implica la preparación cuidadosa de dicha observación.

  Otro instrumento es la **cámara fotográfica** ya que nos ayudara a captar imágenes de lugar de la investigación de los involucrados tanto de los trabajadores de la municipalidad, el área y también a los usuarios del servicio.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó, fue la encuesta (cuestionario cerrado) escala tipo Likert. Se elaboro 2 instrumentos y se aplicó de manera auto-administrada, el instrumento N° 1 para la variable del Desempeño laboral, constó de 15 ítems, 5 afirmaciones y fue aplicado a los funcionarios y administrativos del departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, y el instrumento N° 2 para la variable Calidad del Servicio, constó de 16 ítems y 5 afirmaciones y fue aplicado a los usuarios de la escuela de del departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP. La manera auto-administrada es un método por el cual se le entrega la escala al respondiente y éste marca respecto a cada afirmación, la categoría que mejor describe su reacción o respuesta; marcan respuestas. (Quesada & Villalobos, 2006).

3.5 PROCESAMIENTO DE LA RECOLECCION DE DATOS

Para realizar el procesamiento de los datos se ha utilizado el programa Excel, donde se ha construido una base de datos, tanto para la variable 1 y variable 2, en forma horizontal se ha registrado cada una de las preguntas por indicadores y las cinco afirmaciones, y se ha registrado en forma vertical el numero de encuestas realizadas por cada una de las variables. Donde pudimos calcular los promedios por cada una de los Ítems.

3.6 TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se ha creado una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, registrándose las dimensiones en forma horizontal, y los niveles en forma vertical por dimensión, resultando el puntaje total por dimensión y a nivel general, procedimiento que ha validado la medición del objetivo general y específicos. Ver anexo.

Para interpretar los resultados, utilizamos la prueba que lleva por nombre "Escala de clima organizacional" (EDCO), la cual fue construida por Yusset Acero, María Echeverri Lina, Sandra Lizarazu, Ana Judith Quevedo y Bibiana Sanabria, la procedencia y respaldo institucional fue la Fundación Universitaria de Konrad Lorenz ubicada en la ciudad centroamericana de Santa fe de Bogotá, consiste si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo. Se calcula de la siguiente manera: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (15 y 75) para el desempeño laboral y (16 y 80) para la calidad del servicio. Se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado, demostración en ficha técnica: Velasco, P., Córdova, G., y Erro, L. F. (2009).

Para los cuadros y gráficos (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), se utilizó el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión. Ver en resultados.

Y para establecer la relación entre las variables, se ha utilizado el coeficiente estadístico de correlación de Sperman. Según Valera (2004), se define como las medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos. Marín, O., y Govea, M. (2009).

En cuanto a la significación del coeficiente estadístico de correlación de Sperman, Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que esta varia

de -1, 0 (correlación negativa perfecta) a + 1,0 (correlación positiva perfecta) y, se trata de estadística sumamente eficiente para datos ordinales. Para la interpretación del coeficiente estadístico de correlación de Sperman, calculado para cada fuente de información, se consideró el Baremo propuesto por Carrasquero (2000, p.35) citado por Marín, O., y Govea, M. (2009), el cual se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla N° 1: categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación

Intervalo	Descripción
(-1)- (0.96)	Correlación negativa perfecta
(-0.95) - (-0.51)	Correlación negativa fuerte
(-0.50) - (-0.11)	Correlación negativa moderada
(-0.10) - (-0.01)	Correlación negativa débil
0 - 0	Correlación nula
(0.01) - (0.10)	Correlación positiva débil
(0.11) - (0.50)	Correlación positiva moderada
(0.51) - (0.95)	Correlación positiva fuerte
(0.96)- (1)	Correlación positiva perfecta

Fuente: Marín, O., y Govea, M. (2009)

La hipótesis considerada es:

Hi. El desempeño laboral influye positivamente en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012.

Ho: El desempeño laboral influye negativamente en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012.

Formula

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)
n = Número de datos

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

En este capítulo presentamos los resultados de la investigación. En primer lugar cuadros y gráficos que responden al planteamiento y respuestas del objetivo general y los específicos. Ver resultados.

En segundo lugar cuadros con los valores totales, promedio y formula por variable respectiva. Información que responde al planteamiento de la hipótesis, Ver resultados.

Y por último presentamos la discusión de resultados.

4.1 Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos

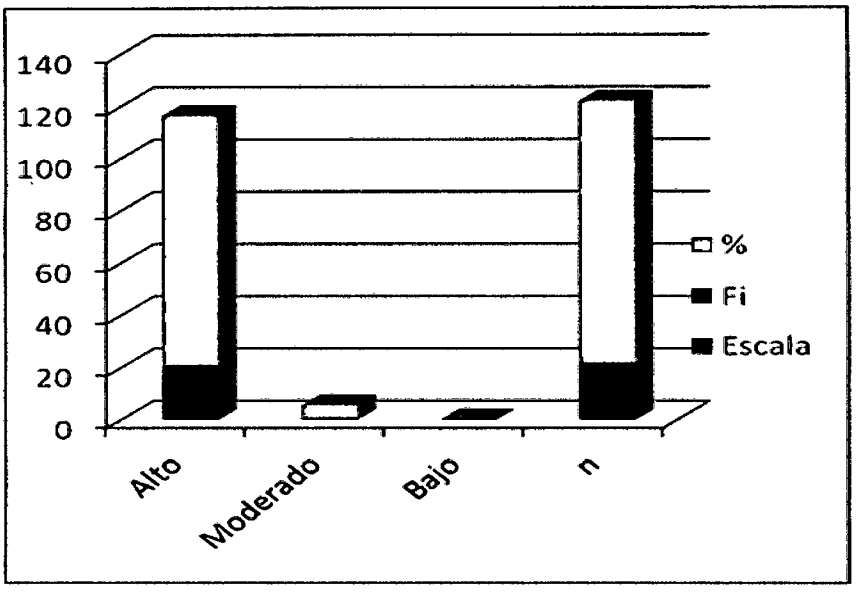
Cuadro N° 03
Resultados de aplicación de la variable de estudio desempeño laboral por niveles

Nivel	Dimensiones				Total Variable 1	
	1: Desempeño contextual		2: Desempeño de tareas			
Bajo	de 9 a 21	0.00	de 6 a 14	0.00	de 15 a 35	0.00
Moderado	de 22 a 34	1.00	de 15 a 23	1.00	de 36 a 56	1.00
Alto	de 35 a 45	20.00	de 24 a 30	20.00	de 57 a 75	20.00
		21.00		21.00		21.00

Fuente: Base de datos

CUADRO N° 04			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Variable 1 Desempeño Laboral			
Niveles	Escala	fi	%
Alto	57-75	20	95
Moderado	36-56	1	5
Bajo	15-35	0	0
n		**21**	**100**
Fuente: Cuadro 03			

Gráfico N° 01
Representación de los resultados de la encuesta de la variable D.L. a los trabajadores



Fuente: Cuadro N° 04

Interpretación: en este gráfico se observa que la variable Desempeño Laboral, presenta un 9 de nivel alto y un 05% de nivel moderado.

Cuadro N° 05
Resultados de aplicación de la variable de estudio calidad del servicio por niveles

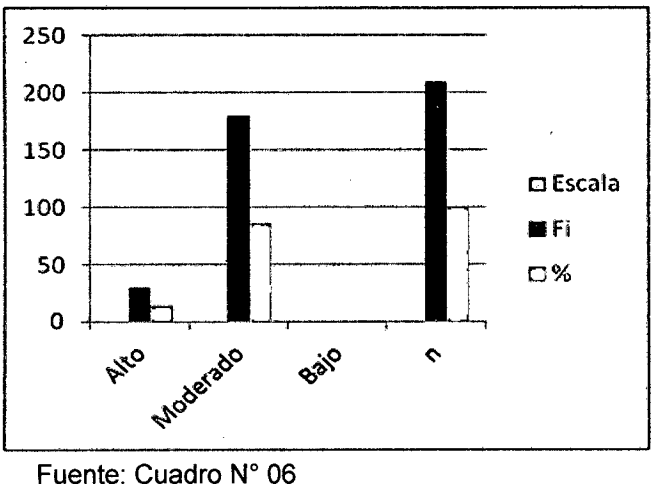
Niveles	Dimensiones										Total variable 2	
	Nº 1: Confiabilidad		Nº 2: Empatía		Nº 3: Receptividad		Nº 4: Certeza		Nº 5: Elementos tangibles			
Bajo	de 3 a 7	17	de 4 a 9	12	de 4 a 9	23	de 3 a 5	27	de 3 a 7	1	de 16 a 37	0
Medio	de 8 a 12	188	de 10 a 15	192	de 10 a 15	179	de 6 a 8	178	de 8 a 12	129	de 38 a 59	180
Alto	de 13 a 15	4	de 16 a 20	5	de 16 a 20	7	de 9 a 10	4	de 13 a 15	79	de 60 a 80	29
		209		209		209		209		209		209

Fuente: Base de datos

Cuadro N° 06			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Variable 2 Calidad del Servicio			
Niveles	Escala	Fi	%
Alto	60-80	29	13.88
Moderado	38-59	180	86.12
Bajo	16-37	0	0.00
n		**209**	**100**

Fuente: Cuadro 05

Gráfico N° 02
Representación de los resultados de la encuesta de la variable C.S. a los usuarios

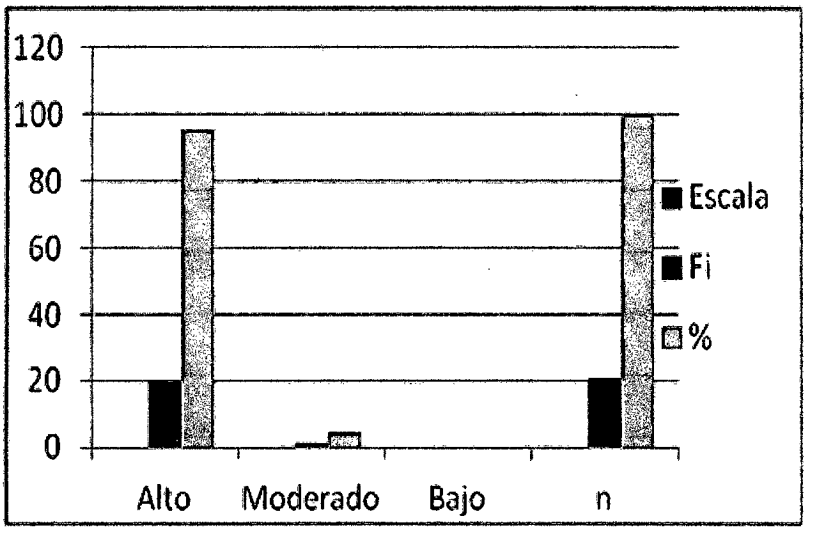


Fuente: Cuadro N° 06

Interpretación: en este gráfico se observa que la variable Calidad del servicio, presenta un 13.88% de nivel alto y un 86.12% de nivel moderado.

Cuadro N° 07 *Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Dimensión 1*			
Niveles	Escala	Fi	%
Alto	35-45	20	95
Moderado	22-34	1	5
Bajo	09-21	0	0.00
n		**21**	**100**
Fuente: Cuadro N° 03			

Gráfico N° 03
Representación de los resultados de la encuesta de la dimensión 1 - V2

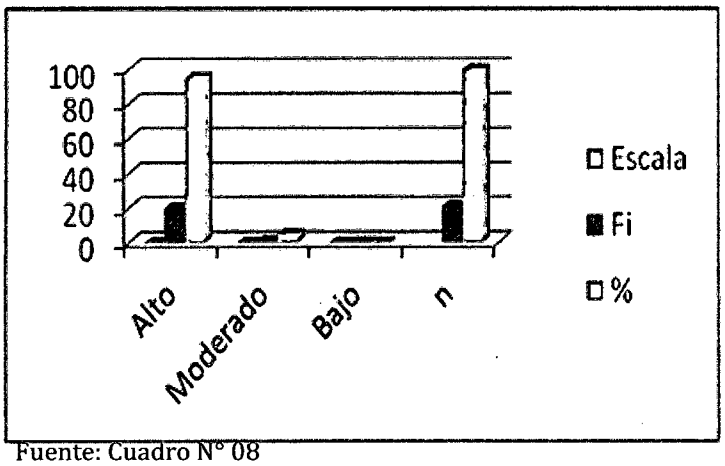


Fuente: Cuadro N° 07

Interpretación: en este gráfico se observa que la Dimensión 1 de la variable 1, presenta un 95% de nivel alto, y un 05% de nivel moderado.

Cuadro N° 08 *Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la Dimensión 2*			
Niveles	Escala	Fi	%
Alto	24-30	20	95
Moderado	15-23	1	5
Bajo	6-14	0	0
n		**21**	**100**
Fuente: Cuadro 03			

Gráfico N° 04
Representación de los resultados de la encuesta de la dimensión 2 - V1



Fuente: Cuadro N° 08

Interpretación: en este gráfico se observa que la Dimensión 2 de la variable 1, presenta un 95.00% de nivel alto, y un 05. % de nivel moderado.

4. 2 Descripción y análisis de resultados para responder la hipótesis

Cuadro N° 09

Resultados a valores promedio por item de la variable 1: Desempeño laboral

N° Items	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15
Σ	101	101	98	88	96.21	96	96	91	99	98	97	99	98	103	105
NE	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
X	4.81	4.81	4.67	4.19	4.58	4.57	4.57	4.33	4.71	4.67	4.62	4.71	4.67	4.90	5.00

Fuente: Base de datos

Cuadro N° 10

Resultados a valores promedio por item de la variable 2: Calidad del servicio

N° Items	Item 1	Item 2	Ite m 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
Σ	693	650	616	678	651	621	639	621	656	601	650	690	710	778	848	869
NE	209	209	209	20	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209
X	3.32	3.11	2.95	3.24	3.11	2.97	3.06	2.97	3.14	2.88	3.11	3.30	3.40	3.72	4.06	4.16

Fuente: Base de datos

Cuadro N° 11

Valor promedio por ítems

Ítems	Variables	
	DL	CS
	Promedio	Promedio
1	4.81	3.32
2	4.67	3.11
3	4.19	2.95
4	4.57	3.24
5	4.57	3.11
6	4.57	2.97
7	4.57	3.06
8	4.33	2.97
9	4.71	2.97
10	4.67	2.88
11	4.62	3.11
12	4.71	3.30
13	4.67	3.40
14	4.90	3.72
15	5.00	4.06
16	0.00	4.16

Fuente: cuadro 9 y 10

Cuadro N° 12

Datos ordinales por items

DL	CS	Orden DL	Orden CS	d	d^2
0	3.32	1	12	-11	121
4.19	3.11	2	7	-5	25
4.33	2.95	3	2	1	1
4.57	3.24	4	10	-6	36
4.57	*3.11*	*5*	*8*	*-3*	*9*
4.57	2.97	6	3	3	9
4.57	3.06	7	6	1	1
4.62	2.97	8	4	4	16
4.67	2.97	9	5	4	16
4.67	*2.88*	*10*	*1*	*9*	*81*
4.67	3.11	11	9	2	4
4.71	3.30	12	11	1	1
4.71	3.40	13	13	0	0
4.81	3.72	14	14	0	0
4.90	*4.06*	*15*	*15*	*0*	*0*
5.00	4.16	16	16	0	0
		Total			320

Fuente: cuadro 11

Aplicación de la formula

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)
n = Número de datos

$$1 - \frac{6*320}{16(16^2-1)} = 1 - \frac{1920}{4080} = \frac{4080-1920}{4080} = \frac{2160}{4080} = 0.53$$

Prueba de hipótesis: para probar la hipótesis se ha utilizado el coeficiente estadístico de Sperman y la tabla N° 1 categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación.

Las hipótesis de nuestro trabajo de investigación, están planteadas de la siguiente manera:

Hi. El desempeño laboral influye positivamente en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012.

Ho: El desempeño laboral influye negativamente en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012".

Resultado estadístico: la aplicación del coeficiente Rho de Sperman arrojó: **(0.53).**

Ubicación del resultado en la tabla

Rango	Intervalo	Descripción
8	(0.51) - (0.95)	Correlación positiva fuerte

Decisión

La Hipótesis nula afirma que la variable 1 influye positivamente a la variable 2, en consecuencia la hipótesis nula se confirma, por lo tanto el desempeño laboral influye positivamente en la calidad de servicio en el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012.

4.3 Discusión de resultados

4.3.1. Validación de objetivos

Sólo se discutirán los resultados del objetivo general.

a) Respecto al objetivo general

El objetivo está dirigido a determinar la influencia del desempeño laboral y la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en al año 2012

Con respecto a ello, el cuadro 4 y gráfico 1 nos muestran que el tipo de desempeño laboral que prevalece en el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012, es de nivel alto ya que representa el 95%, determinándose que los trabajadores están involucrados totalmente en las actividades que ésta Sub Gerencia desarrolla.

Según Strauss (1981), "Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Si las normas para la evaluación del desempeño no se basan en los elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos." Yaneth (1998). Afirman Acero, Y., ECheverry, L.M, Lizarazo, S. Quevedo, A.j., y Sanabria B. (2006). Un puntaje alto indica alta frecuencia, relacionado con un alto nivel de desempeño laboral y un puntaje bajo indica baja frecuencia, relacionado con bajo nivel de desempeño laboral.

Interpretación: en este gráfico se observa que la variable Calidad del servicio, presenta un 13.88% de nivel alto y un 86.12% de nivel moderado.

Y, el cuadro 6 y gráfico 2 nos muestra que la calidad del servicio que caracteriza a la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012, es de nivel moderado representando el 86.12%, determinándose que los trabajadores están involucrados en parte en las actividades que ésta Sub Gerencia desarrolla. Afirman Berry y Parasumaran (1990), que la fiabilidad es uno de los criterios más utilizados en la evaluación de un servicio, sin embargo, mencionan que no es el único factor determinante para ello. Requena, M., y Serrano, G. (2007). Afirman Acero, Y., ECheverry, L.M, Lizarazo, S. Quevedo, A.j., y Sanabria B. (2006). Un puntaje alto indica alta frecuencia, relacionado con un nivel alto de calidad del servicio y un puntaje bajo indica baja frecuencia, relacionado con nivel bajo de calidad del servicio.

4.3.2 Validación de las hipótesis

La hipótesis que se planteo fue:

Hi. El desempeño laboral influye positivamente en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012.

Ho: El desempeño laboral influye negativamente en la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012".

De los cuadros N°s 9 y 10, se obtiene los valores promedios por ítem de las dos variables, en el cuadro N° 11 se colocan los valores promedios en forma vertical por item y variable respectiva, en el cuadro N° 12 se ordenan los valores promedios de acuerdo a la que establece el coeficiente estadístico de correlación de Sperman, el resultado de este proceso es **320**. Con este resultado aplicamos la formula.

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)
n = Número de datos

Despejando la formula obtenemos el siguientes resultado.

$$1 - \frac{6*320}{16(16^2-1)} = 1 - \frac{1920}{4080} = \frac{4080-1920}{4080} = \frac{2160}{4080} = 0.53$$

De acuerdo a lo que establece Carrasquero (2000). Citado por Marín, N., y Govea, M. (2009), pp.7, este resultado se encuentra ubicado en la tabla N° 1 categoría de análisis para interpretación del coeficiente de correlación, con la estructura siguiente:

Rango	Intervalo	Descripción
8	(0.51) - (0.95)	Correlación positiva fuerte

En cuanto a la significación del coeficiente estadístico de correlación de Spearman, Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que este varia de -1,0 (correlación negativa perfecta) a +1,0 (correlación positiva perfecta) y, se trata de estadística sumamente eficiente para datos ordinales. Para la interpretación del coeficiente estadístico de correlación de Spearman, calculado para cada fuente de información, aunque no existe una norma válida para todos los casos, pues la misma no depende sólo de un factor o variable.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. El tipo de Desempeño laboral que prevalece en el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012, es de nivel alto, representa el 95%.

5.1.2. La Calidad de Servicio que caracteriza al departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012, es de nivel moderado, representa el 86.12%.

5.1.3. La dimensión desempeño contextual del departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012, es de nivel alto. Representando el 95%.

5.1.4. La dimensión desempeño de tareas de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, en el año 2012, también es es de nivel alto. Representando el 95%.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. Implementar procesos de capacitación permanente, dirigidos a los funcionarios y trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, con el propósito de mantener los comportamientos positivos y porque no, para elevar el desempeño laboral.

5.2.2. Desarrollar charlas periódicas a los funcionarios y trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, para hacerles conocer los logros que vienen obteniendo en beneficio de la municipalidad y porque no, de la Sub Gerencia a la que pertenecen, que se verá reflejado en el mejoramiento de la calidad del servicio, con un mayor y mejor trato al usuario.

1.3.I. Capacitar al personal en el uso y manejo de nuevas tecnologías, las que se ven reflejadas en métodos y flujos de trabajo más efectivos, posibilitando al usuario recibir el servicio en una forma rápida.

1.3.II. Comprometer a todos los miembros de la Sub Gerencia en el logro de los objetivos y metas, condición que le dará la confianza y la responsabilidad de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

- *CARRASCO DÍAZ, S. (2005).Metodología de la Investigación Científica.* Lima: Sam Marcos.
- Chiavenato. Idalberto. (2002) gestión del talento humano, Bogotá: Colombia.
- Belén, Ena V.; Susana, delgado G. y teresa Ena V. (2004). Gestión administrativa de personal. Madrid: España.
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía.* Santa Fé de Bogotá: Editorial Nomos S.A.
- García, María. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Número 9
- Hernández, I. y Herrera, T. (2006). Satisfacción Laboral, Desempeño Individual y Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Fernando J. Romero U. y Erika Urdaneta. (2009). Desempeño Laboral Y Calidad De Servicio Del Personal Administrativo En Las Universidades Privadas. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social, EDICION 7,* 66-75.
- Beatriz Queipo y María C. Useshe. (2002). El Desempeño Laboral En El Departamento De Mantenimiento Del Ambulatorio La Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)* ,8(3) 486-496.
- **Diana Lavandra Reategui (2005)** evaluación del desempeño. Recuperado el 16 de noviembre del 2011, http://www. Monografías.com/trabajas30/rendimiento/rendimiento2.shtml.

ANEXOS

Anexo 1

Resultado de la variable de estudio Nº 1: Desempeño laboral

Nº Encuesta	Items															Total variable 1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	71
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	72
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	64
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
9	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	72
10	5	5	5	4	4	0	5	4	3	4	5	5	5	5	5	64
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	68
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
14	4	4	4	3	0	4	4	4	4	3	0	3	4	4	5	50
15	5	5	5	0	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	66
16	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	71
17	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	64
18	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	69
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	74
20	5	5	4	5	5	5	4		5	5	5	5	5	5	5	68
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Σ	101	101	98	88	96	96	96	88	99	98	97	99	98	103	105	1463
NE	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
X	4.81	4.81	4.67	4.19	4.57	4.57	4.57	4.19	4.71	4.67	4.62	4.71	4.67	4.90	5.00	69.67

Resultado de la variable de estudio Nº 2 calidad de servicio

Nº Encuesta	Items																Total variable 2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	2	3	1	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	5	44
2	3	2	3	1	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	5	44
3	3	2	3	1	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	43
4	3	2	3	1	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	42
5	4	3	4	1	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	5	48
6	3	3	3	4	3		4		3	4	4	3	4	4	5	5	52
7	4	3	4	3	5	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	51
8	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	48
9	2	3	3	4	3	2	2		3	1	2	3	5	3	3	4	43
10	4	4		4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	53
11	4	3	4	1	4	2	2	4	3	2	3	2	3	3	4	4	48
12	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	53
13	4	4	3	4	2	2	2	1	3	4	3	3	3	4	5	5	52
14	3	3	2	1	4	2	2	2	1	3	4	3	3	4	4	5	46
15	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	64
16	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	65
17	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	54
18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	61
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	58
20	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	52
21	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	58
22	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	53
23	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	54
24	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	55
25	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	58
26	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	63
27	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3	4	3	48
28	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	58
29	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	45
30	4	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	45
31	3	5	3	2	3	3	2	3	1	3	4	3	3	4	4	4	50
32	5	3	1	1	3	2	1	1	3	2	3	4	3	2	5	4	43
33	4	3	1	2	3	3	4	1	3	2	4	2	3	1	3	5	44
34	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	63
35	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	55
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	53
37	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	61
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	57
39	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	57
40	4	3	4	3	5	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	51
41	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	46
42	4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	48

43	4	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	48
44	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	5	48
45	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	46
46	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	55
47	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	54
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3		4	3	4	51
49	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	55
50	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	50
51	3	5	3	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	5	4	5	52
52	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	57
53	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	57
54	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	49
55	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	53
56	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	56
57	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	63
58	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	47
59	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	49
60	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	60
61	3	2	3	3		3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	50
62	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	50
63	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	5	50
64	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	58
65	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	60
66	4	3	3	2	4	4	2		3	2	4	3	4	3	3	5	49
67	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	47
68	4	5	4	3	3	2	3	4	4	1	3	4	2	4	3	3	52
69	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	55
70	3	3	4		3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	51
71	4	5	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	5	5	61
72	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	53
73	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3		4	3	3	3	3	49
74	2	3	3	3	2	4	2	3	3		3	4	3	4	3	3	45
75	2	3	3	3	2	4	2	3	3		2	4	3	4	3	3	44
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3		4	4	57
77	4	3	4	3	3		2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	46
78	4	4		4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	53
79	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	45
80	3	3	4	3	2	4	3	2		4	3	3	2	4	3	4	47
81	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	59
82	4	5	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	59
83	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	60
84	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	57
85	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	57
86	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	58
87	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	43

88	4	2	2	3	3	2	2		3	2	3	2	3	3	4	3	41
89	3	5	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	53
90	3	5	3	2	3	3	2		3	1	3	4	3	4	4	4	47
91	4	3	4	3	4	3	4		3		4	2	4	2	3	4	47
92	4	3	4	3	4	3	4		3		4	2	4	2	3	4	47
93	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4		3	4	3	4	4	51
94	3		3	4	3	3	4		3		4	3	3	4	2	3	42
95	2	3	3	4	3	2	2		3	1	2	3	5	3	3	4	43
96	4	5	3	2	4	4	5		3	2	4	4	3	3	3	4	53
97	3	2	5	4	3	3	4		4	3	4	3	2	3	4	4	51
98	3	3	2	4	3	5	3		3	1	2	3	4	3	3	3	45
99	4	5	4	3	3	2	3		4	1	3	4	2	4	3	3	48
100	4	3	4	3	3	2	2		4	3	3	2	3	3	4	3	46
101	4	3	4	5		3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	61
102	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	60
103	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	53
104	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
105	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	52
106	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	51
107	3	2	1	1	3	3	3	4	4	1	2	3	3	5	5	5	48
108	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	54
109	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	53
110	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	60
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	65
112	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
113	5	3	1	1	3	2	1	1	3	2	3	4	3	4	4	4	44
114	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	56
115	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
116	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	55
117	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	55
118	3	3	2	4	3	3	4		3	4		3		4		3	39
119	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4		4	4	4	54
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	50
121	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	53
122	3		3	4	3		4		3		4	3		4	2	3	36
123	3	3	2	1	4	2	2	2		1	3	3	4	5	5	5	45
124	3	2		1	3	3	3	4	4	1	2	3	3	5	5	5	47
125	3	4	3	4	2	3	4		3		4	2		4	3	4	43
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
127	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	65
128	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	53
129	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	56
130	4	3	3	4	4	3	3	4		4	3	4	3	5	5	5	57
131	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	46
132	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	58

133	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	66
134	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	64
135	5	3	1	1	3	2	1	1	3	2	3	4	3	2	5	4	43
136	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	56
137	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	53
138	4	3	1	2	3	3	4	1	3	2	4	2	1	4	5	5	47
139	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	54
140	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	63
141	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	5	4	57
142	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	4	5	5	54
143	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	55
144	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	59
145	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	57
146	4	5	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	53
147	4	3	2	3	3		3	2	1	3	4	3	2	4	4	4	45
148	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
149	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	48
150	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	60
151	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	52
152	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	56
153	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	64
154	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3	4	3	48
155	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	53
156	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	53
157	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3	4	4	49
158	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	54
159	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	52
160	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	50
161	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	57
162	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	61
163	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	50
164	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	62
165	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	55
166	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4		4	4	5	53
167	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	54
168	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3	4	3	48
169	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	63
170	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	4	3	4	40
171	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	49
172	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	5	5	5	55
173	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	57
174	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
175	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	51
176	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	52
177	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	42

178	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	46
179	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	61
180	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	57
181	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	58
182	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	47
183	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	52
184	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	62
185	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	62
186	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	50
188	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	48
189	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	55
190	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	57
191	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46
192	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	48
193	4	3	3	4		3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	58
194	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	5	5	4	50
195	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	5	5	4	51
196	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	5	5	51
197	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	50
198	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	59
199	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	48
200	4	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	5	5	55
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	50
202	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	47
203	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	5	5	48
204	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
205	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	59
206	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	54
207	4	3	1	2	3	3	4	1	3	2	4	2	3	1	3	5	44
208	2	2	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	56
209	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	49
Σ	693	650	616	678	651	621	639	621	656	601	650	690	710	778	848	869	10971
NE	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209	209
X	3.32	3.11	2.95	3.24	3.11	2.97	3.06	2.97	3.14	2.88	3.11	3.30	3.40	3.72	4.06	4.16	52.49


"EL PERÓN"




PUCALLPA


PUCALLPA





INSTRUMENTO Nº 1
ENCUESTA

Estimado amigo, la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas a tu desempeño laboral dentro del área de la (Sub Gerencia de Tránsito y Transporte), por lo que de manera especial te pedimos tu colaboración, para que respondas con toda sinceridad la presente, ya que de ello dependerá que nuestro trabajo de investigación tenga el éxito respectivo y contribuya al fortalecimiento del desempeño laboral, ya sea en la instituciones publicas o privadas.

I. DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	¿Cumples con las normas internas del trabajo?					
02	¿Colaboras con las actividades programadas de tu institución?					
03	¿Asistes puntualmente a tu centro laboral?					
04	¿Muestras iniciativa en actividades informales de tu institución?					
05	¿Te identificas con los objetivos de tu institución?					
06	¿Eres predispuesto al trabajo en equipo?					
07	¿Te interesas por el bienestar de tus compañeros de trabajo?					
08	¿Colaboras con tus compañeros que tienen exceso de trabajo?					
09	¿Eres asequible con tus nuevos compañeros de trabajo?					
10	¿Cumples con las actividades programadas de tu trabajo?					
11	¿Eres hábil para realizar tu trabajo?					
12	¿Dominas la técnica de tu trabajo?					
13	¿Tu trabajo se torna interesante?					
14	¿Eres cuidadoso con los equipos y materiales asignados?					
15	¿Muestras interés de superación?					

INSTRUMENTO Nº 02
ENCUESTA

Estimado señor usuario (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas a la calidad del servicio que ofrece el área de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, por lo que de manera especial te pedimos tu colaboración, para que respondas con toda sinceridad la presente, ya que de ello dependerá que nuestro trabajo de investigación tenga el éxito respectivo y contribuya al mejoramiento del servicio del área estudiado.

II. CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	¿La gerencia de transito cumple con atenderlo y aclara tus dudas?					
02	¿El personal de la sub gerencia de transito y transporte te brinda atención personalizada?					
03	¿El personal de la sub gerencia de transito y transporte cuando te promete entregarte un trabajo en cierto tiempo, lo cumple?					
04	¿Los empleados de la sub gerencia de transito y transporte tiene horarios de trabajo convenientes para cuando lo necesites?					
05	¿La sub gerencia de transito y transporte cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a todos sus usuarios?					
06	¿La sub gerencia de transito y transportes brinda una atención individualizada y se preocupa por tus mejores intereses?					
07	¿La sub gerencia de transito y transportes comprende tus necesidades específicas?					
08	¿El personal de la sub gerencia de transito y transporte te comunica cuando concluirá el servicio que solicitaste?					
09	¿El personal de la sub gerencia de transito y transporte siempre están dispuestos a ayudarte?					
10	¿El personal de la sub gerencia de transito y transporte te ofrecen un					

	servicio rápido?					
11	¿El personal de la sub gerencia de transito y transporte nunca están demasiado ocupados para responder a tus preguntas?					
12	¿El personal de la sub gerencia de transito y transporte, responde acertadamente todas tus inquietudes y muestra capacidad del ejercicio de sus funciones?					
13	¿El empleado de la sub gerencia de transito y trasporte muestra tener conocimiento y seguridad del servicio?					
14	¿La sub gerencia de transito y transporte tiene ambientes adecuados para brindar el servicio?					
15	¿Los empleados de la sub gerencia de transito y transporte te muestran una apariencia agradable y vestimenta presentable?					
16	¿Percibes que la sub gerencia de transito y transporte, utiliza equipos de computo y materiales tecnológicos que viabilizan los trámites para el servicio?					

Titulo: El desempeño y su influencia con la calidad del servicio que ofrece el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, el año 2011.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Marco Teórico	Tipo-diseño-método	Muestra
¿En qué medida el desempeño influye en la calidad del servicio que brinda el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP, el año 2011?	**Objetivo General:** Determinar si el desempeño influye en la calidad del servicio que brinda el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP. **Objetivos Específicos:** a) Conocer el desempeño contextual y su influencia con la calidad del servicio que brinda el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP. b) Evaluar el desempeño de tareas y su influencia con la calidad del servicio que brinda el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP.	**Hi**. El desempeño influye en la calidad del servicio que brinda el departamento de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP. **Ho:** El desempeño no influye en la calidad del servicio que brinda el departame	Desempeño	Desempeño Contextual	Comportamientos dirigidos hacia la organización	**Desempeño** 1. Terminología 2. Definiciones 3. Teoría que fundamentan 4. Importancia 5. Dimensiones 5.1 Desempeño Contextual 5.2 Desempeño de De Tareas	**Tipo:** correlacional **metodo:** descriptivo	Población: 210 muestral: licencias: 52 infracción: 22 tarjetas de circulacion: 26
					Comportamientos dirigidos hacia los miembros de la organización			
				Desempeño de Tareas	Comportamientos dirigidos hacia las funciones asignadas			
			Calidad en el servicio	Confiabilidad	Mantener la promesa del servicio	**Calidad del servicio** 1. Terminología 2. Definiciones 3. Teoría que fundamentan 4. Importancia 5. Dimensi		
					Respuestas Acertadas			
					Eficiencia y eficacia en el servicio.			
				Empatía	Compromiso con el cliente			
					Trato del Cliente con Respeto y			

		nto de la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPCP.			Consideración	ones 5.3 Aspectos tangible 5.4 Claustro 5.5 Personal administrativo 5.6 Confiabilidad 5.7 Empatía		
					Interés y Voluntad para resolver Problemas			
					Servicio Esmerado y Personalizado			
				Receptividad	Feedback.			
					Personal amable y servicial.			
					Tiempo de **espera reducido.**			
				Certeza	Credibilidad			
					Seguridad en el tramite			
				Elementos tangibles	Infraestructura			
					Apariencia del Personal			
					Equipos Utilizados para prestar el servicio			
					Materiales tecnológicos necesarios.			

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
BIBLIOTECA CENTRAL
U N A J