



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
PROYECTO FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO:

El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del
Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos

AUTOR

Ing. Paz Murillo Luis

TUTOR:

Msc. Washington Patricio Lopez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria Y Control

BABAHOYO, 2022

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, a mi esposa, mis hijos por el amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, mi esposa, mis hijos, por ser los principales promotores de mí sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a los docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al tutor de mi proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	9
Capitulo I.- Contextualización del Problema.....	11
1.1. Justificación	13
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo general.....	14
1.2.2. Objetivos específicos	14
1.3. Formulación de hipótesis	15
Capitulo II.- Marco teórico	16
Capitulo III.- Metodología.....	27
3.1 Diseño de la investigación	27
3.1.1 Tipo de investigación	27
3.1.2 Población, muestra y unidad de análisis	27
3.2 Técnicas de Recolección de datos e instrumentos	29
3.3 Técnica de análisis de resultados	30
Capitulo IV. Resultados y discusión.....	33
4.1 Resultados obtenidos en la investigación	33
4.2 Pruebas estadísticas aplicadas.....	39
4.3. Análisis e interpretación de resultados	44
4.4 Discusión de resultados	48
Capitulo V. Conclusiones y recomendaciones	51
5.1 Conclusiones.....	51
5.2 Recomendaciones	53
Capítulo VI. Bibliografía	55
Anexos	61

Índice de cuadros

Tabla 1- ¿Considera usted que las tareas asumidas por los empleados municipales vienen ayudando a mejorar la productividad laboral?	33
Tabla 2 -¿El trabajo que realizan los empleados municipales viene mejorando una mayor afluencia en la calidad en su desarrollo?	34
Tabla 3 - ¿Cree usted que el adecuado desempeño en su trabajo viene generando satisfacción laboral como empleado?.....	35
Tabla 4 - ¿Usted ha presentado soluciones a las diferentes problemáticas que se vienen dando en su trabajo?.....	36
Tabla 5 - ¿Cree usted que satisface las necesidades de sus usuarios con la calidad de servicio que viene brindando?.....	37
Tabla 6 - ¿Considera empático el grado de aceptación que vienen fortaleciendo a sus usuarios en el servicio que brinda?	38
Tabla 7 - Tabla cruzada entre variables Desempeño laboral y Calidad de servicio	39
Tabla 8 - Prueba de Chi cuadrado entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio	39
Tabla 9 - Tabla cruzada entre Productividad laboral - Calidad de servicio	40
Tabla 10 - Prueba Chi cuadrado entre dimensión Productividad laboral – Calidad de servicio	40
Tabla 11- Tabla cruzada de Eficacia- Calidad de Servicios	41
Tabla 12 - Prueba de Chi cuadrado entre las dimensiones Eficacia - Satisfacción al cliente	41
Tabla 13 - Tabla cruzada entre Eficiencia Laboral - Calidad de Servicio.....	42
Tabla 14 - Prueba Chi cuadrado entre dimensión Eficiencia laboral - Empatía.....	42
Tabla 15 - Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov.....	43
Tabla 16 - Correlación entre las variables Desempeño laboral y Calidad del servicio	44
Tabla 17 - Correlación entre dimensiones Productividad Laboral – Calidad de servicio ...	45
Tabla 18 - Correlación entre dimensiones Eficacia – Calidad del servicio.....	46
Tabla 19 - Correlación entre dimensiones Eficiencia laboral – Calidad de servicio.....	47

Índice de gráficos

Figura 1.- ¿Considera usted que las tareas asumidas por los empleados municipales vienen ayudando a mejorar la productividad laboral?	33
Figura 2 - ¿El trabajo que realizan los empleados municipales viene mejorando una mayor afluencia en la calidad en su desarrollo?	34
Figura 3- ¿Cree usted que el adecuado desempeño en su trabajo viene generando satisfacción laboral como empleado?.....	35
Figura 4 - ¿Usted ha presentado soluciones a las diferentes problemáticas que se vienen dando en su trabajo?	36
Figura 5 - ¿Cree usted que satisface las necesidades de sus usuarios con la calidad de servicio que viene brindando?.....	37
Figura 6 - ¿Considera empático el grado de aceptación que vienen fortaleciendo a sus usuarios en el servicio que brinda?.....	38

Resumen

Las organizaciones viven en constante transformaciones que les pide mantener un desempeño laboral y una calidad de servicio de excelencia para su desarrollo, por lo que es necesario que estas conozcan su manejo. Por ello, la investigación realizada tuvo como objetivo determinar la manera en que el desempeño laboral influye en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos.

Para la ejecución de este trabajo se aplicó una metodología de diseño descriptivo-explicativo de corte transversal, con un enfoque aplicativo y propositivo. Su muestra estuvo conformada por 80 trabajadores pertenecientes a la organización mencionada, y la técnica de investigación fue la encuesta que se manejó con un cuestionario en base a la Escala de Likert.

Los resultados obtenidos arrojaron que la mayoría de los trabajadores mostraron estar de acuerdo que ambas variables tienen influencia una de la otra, y con ellos sus dimensiones, productividad laboral, eficiencia laboral, eficacia, satisfacción al cliente, fiabilidad y empatía; presentando una correlación según el coeficiente de Rho Spearman de 0,584, con un nivel de significancia de $p < 0.01$, lo que en conclusión refiere que el desempeño laboral sí influye en la calidad del servicio que se le brinda a los usuarios que acuden a la GAD municipal de Pueblo Viejo.

Palabras claves: Desempeño laboral, Calidad de servicio, Satisfacción laboral, Satisfacción al cliente,

Abstract

Organizations live in constant transformations that require them to maintain excellent work performance and quality of service for their development, so it is necessary that they know how to manage them. Therefore, the research carried out had the objective of determining the way in which work performance influenced the quality of service of the employees of the Municipality of the Pueblo Viejo Canton, Los Ríos.

For the execution of this work, a cross-sectional descriptive-explanatory design methodology was applied, with an applicative and purposeful approach. Its sample consisted of 80 workers belonging to the aforementioned organization, and the research technique was the survey that was handled with a questionnaire based on the Likert Scale.

The results obtained showed that the majority of the workers agreed that both variables influence each other, and with them their dimensions, labor productivity, labor efficiency, effectiveness, customer satisfaction, trust and empathy; presenting a conversion according to the Rho Spearman coefficient of 0.584, with a significance level of $p < 0.01$, which in conclusion refers to the fact that job performance does influence the quality of the service provided to users who come to the GAD Municipality of Pueblo Viejo.

Keywords: Job performance, Quality of service, Job satisfaction, Customer satisfaction,

Introducción

Actualmente los municipios tienen cambios constantes que les exigen tener un alto nivel de desempeño laboral y una calidad de servicio apropiada, para sus usuarios, de eso desprende la importancia del estudio de esta investigación, sobre ambas variables mencionadas, puesto que son una fuente importante para el éxito organizacional.

Los trabajadores, son necesario para que una organización tenga vida, y una mejor infraestructura, pero si no tienen personas con sus conocimientos, actitudes, habilidades no podrán obtener buenos resultados , la empresa busca y necesita personal para cumplir sus objetivos con un costo reducido de conflicto, de esfuerzo y de tiempo.

De esta forma se pretende conocer las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo, de forma tal que se pueda mantener las fortalezas y si es necesario potenciar ciertas habilidades y características mayormente desarrolladas, las cuales son distintas en los integrantes del grupo, a través de cursos complementarios y eliminar las debilidades que estén presentes, en el equipo humano.

Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamiento son muy diversos, razones suficientes para realizar evaluaciones a su desempeño laboral a través de métodos que permita rescatar sus competencias profesionales, lo cual repercutirá directamente en el servicio de calidad que se brindara a los ciudadanos. En este escenario, la evaluación del desempeño laboral y personal sobre las competencias laborales proveen fortalecimiento en la institución y desarrollo a nivel profesional para lograr objetivos.

El desempeño laboral en el presente trabajo es el comportamiento de las personas que nos rodean, entonces el desempeño laboral es un hecho cotidiano en nuestra vida, así como en las organizaciones, se debe tomar en cuenta que las personas poseen habilidades, destrezas y conocimientos que le dan beneficios a instituciones de diferente índole, sobre la base de una planificación previa, a fin de determinar el nivel de relación entre el desempeño laboral y su influencia en la calidad de servicio de los empleados del municipio del cantón Pueblo viejo, Los Ríos.

Capítulo I.- Contextualización del Problema

Según Delgado (2018) la atención al cliente es el pilar fundamental para garantizar la calidad de los servicios prestados. La mala calidad de los servicios públicos se debe principalmente a la baja incidencia de aplicación de protocolos que avalen la buena gestión en la atención al cliente, la cual está relacionada con otros factores como el desempeño laboral, el poco profesionalismo y capacitación de los funcionarios provocando falencias en la prestación de servicios en las instituciones públicas (p. 2)

Según Herrera (2022), Un taller realizado por la secretaría de Administración causó gran relevancia en temas de base laboral en servicios de salud, con la finalidad de informar y capacitar sobre la comunicación efectiva en el espacio laboral, para la logra la competencia en base a los objetivos planteados. (p. 1)

Para Diario Andina (2022), el liderazgo es la cualidad que permite mejorar los márgenes de para que los el equipo de trabajo se vuelvan competentes en lugar de incubar la rivalidad entre los miembros de trabajo del mismo grupo. Es por eso que es importante evitar situaciones que muestren preferencias hacia un determinado empleado, para evitar malos entendidos que puedan minimizar el esfuerzo del equipo. (p. 2)

Según (2022), reconoce que el buen semepeño laboral ayuda a definir la calidad institucional mediante la responsabilidad. Es por eso que se estandariza el desempeño laboral con acuerdos internacionales donde se implica la igualdad de género, como estrategia para desarrollar el crecimiento del sector publico. (p. 2)

La amabilidad tiene un efecto deseable en factores que influyen en el desempeño laboral. Ser amables afecta positivamente a múltiples hallazgos, para calcular el efecto deseable de los resultados. Es importante enfatizar los rasgos importantes de la personalidad de los individuos porque la simpatía ayuda a las personas a construir relaciones positivas, lo que define perfectamente a un líder eficaz. (Cinco Noticias, 2022, p. 3)

Según McHolm (2022), los clientes satisfechos ayudan a fomentar el desempeño laboral. La relación entre los miembros de un equipo tiene que tener la finalidad de tratar de la mejor manera a los clientes, los cuales tratarán de la mejor manera así mismo a el equipo de la empresa. La finalidad es mantener la calidad de servicio a los clientes. (p. 3)

En el Ecuador, es muy conocida la mala calidad de los servicios públicos, por lo cual se deben tomar medidas para mejorar el desempeño de los encargados de la atención, es por ello que Camacho A (2017) sugiere que, se empiece una campaña nacional para que todo servidor público de todas las instituciones del Estado, aprendan esta nueva forma de atender a los usuarios que somos la razón de ser de cualquier institución o servicio público, porque si se eleva la calidad del servicio público que ahora con las medidas de austeridad, han llevado a algunos servidores públicos a realizar su trabajo con desgano y sin compromiso. (p. 3)

A ello es necesario destacar que en ese sentido los Gobiernos Municipales no forman parte del gobierno ejecutivo como tal, sino que estos son autónomos, escogidos por el pueblo para el impulso del desarrollo de su territorio, y estos manejan potestades para establecer normas y proyectos locales, considerando no contradecir la legislación nacional. (Larson & Soto, 2018)

Entre las funciones que estos ejecutan se manejan la prestación de servicios públicos domiciliarios y de las necesidades básicas como salud, educación, saneamiento ambiental y demás; también ejecutan el ordenamiento y planificación del desarrollo económico, social y ambiental de dicha localidad construyendo obras que demande el progreso municipal; llevan el control del manejo adecuado de recursos naturales y promocionan la participación comunitario, el mejoramiento social y cultural, tomando en cuenta que lo mencionado va de la mano con el desempeño de todos los servidores públicos que conforman las distintas municipalidades. (p.8)

Dentro del Municipio del cantón de Pueblo Viejo, los empleados deben desempeñar actividades que vayan acorde al plan de trabajo que los directivos les asignen, sin embargo, en ocasiones reiteradas los trabajadores no han contado con el material y equipo suficiente para su cumplimiento, lo que ha llevado a que las tareas asignadas no se den adecuadamente, conllevando a que el servicio brindado al usuario ocasionalmente tenga retrasos o no se cumplan en el momento que se requieren.

Formulación de problema

¿De qué manera influye el desempeño laboral en la calidad de Servicio de los empleados del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos 2021?

1.1. Justificación

La calidad del servicio al cliente en las organizaciones a menudo se ve afectada por el bajo desempeño de los empleados, la falta de capacitación del personal en las habilidades necesarias. Estos desafíos conducen a la pérdida de clientes de las organizaciones, disminución de las ganancias y retrasos en la prestación de servicios, falta de moral que conduce a una baja productividad y dificulta el logro de los objetivos.

Por lo mencionado, el estudio es justificable dado que el desempeño laboral maneja complejidad, sensibilidad y dinamismos, ya que abarca un sinnúmero de componentes que pueden favorecer o perjudicar el desarrollo del trabajador, además de ello permite que estos puedan expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y como ello se sienten en ella.

El desempeño laboral puede presentar influencia en la calidad de servicio por ello la presente investigación tiene como fin el análisis del desempeño laboral y su incidencia en el servicio de calidad dado por los empleados del Municipio del cantón Puebloviejo, de tal manera que se pueda conocer los factores que lo afectan y como se puede mejorar. Además de ello puede ser utilizada como una herramienta para que la entidad conozca el desenvolvimiento laboral que allí se desarrolla.

Los beneficiarios serían los clientes, puesto que la organización al reconocer puntos fuertes y débiles, se permitirá crear una imagen mejorada para la comunidad. Por otro lado, este estudio, será una base para investigaciones futuras que sean realizadas en el mismo Municipio o en otra entidad. Se recalca que para el trabajo realizado se contó con información de campo, la bibliografía que sirve como aporte al problema planteado.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la manera en que el desempeño laboral influye en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos. 2021

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar las principales causas que inciden en el desempeño laboral de los empleados del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos. 2021.

- Analizar los factores influyentes en la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos. 2021
- Diagnosticar los elementos puntuales de la calidad de servicios del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos. 2021.
- Demostrar el nivel de relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos 2021.

1.3. Formulación de hipótesis

"El desempeño laboral influye significativamente en la calidad del servicio del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos. 2021"

Capítulo II.- Marco teórico

Antecedentes

Para el efecto se realiza una consulta bibliográfica en el internet, donde se pudo encontrar que hay investigaciones que presentan temas referentes al desempeño laboral y a la calidad de servicio; además de una serie de ejemplos que relacionan a ambas variables, de las cuales se señala que:

La evaluación de desempeño ha permitido el desarrollo tanto en el perfil profesional como personal y ha contribuido a mejorar la calidad de vida en los trabajadores a nivel laboral. Permitiendo identificar las fortalezas que incentiva a una autoevaluación y mejoramiento a nivel organizacional y en la competitividad, facilitando cumplir sus obligaciones con eficiencia y eficacia para un servicio óptimo al usuario. (Matabanchoy-Tulcán et al., 2019, p. 177)

En ese sentido, entre los factores que principalmente son los incidentes en el desempeño laboral es que existen inconvenientes en que las tareas que se asignan a los trabajadores no son cumplidas a tiempo, porque dentro de la organización suelen darse otros eventos que dispongan de la presencia de ellos, o en otras ocasiones el sistema manejado tiene fallas que no les permite laboral adecuadamente, generando un retraso con las actividades que deben ejecutarse.

El ritmo acelerado del cambio, que producen una adaptación de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas, son rasgos definitivos de la sociedad actual. Por los resultados dados, se rechazó la hipótesis nula, lo que refiere que la hipótesis alterna ha sido aceptada, destacando que el desempeño laboral tiene una relación altamente significativa y positiva con la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015 al nivel del 0,05 de significancia. (Huaraca Mendoza, 2016, pág. 6)

Esta investigación fue realizada en investigación en la empresa “SAFE DRIVE” con el fin de determinar la causa del deficiente desempeño laboral y como este incide en la calidad del servicio. Su metodología fue cuali-cuantitativa, su tipo de investigación fue correlacional, de campo y descriptiva; la encuesta se dirigió a los clientes, donde se obtuvo información sobre las problemáticas suscitadas en la, se reflejó la falta de capacitación, estrés y desmotivación, que influye de forma directa en la calidad del servicio. Lo que arrojó como resultados que en un 89,6% de los encuestados que en la empresa se le debe prestar mayor interés a la capacitación del personal, para que mejor su desempeño laboral, considerando así necesario la elaboración de un plan de capacitación a funcionarios. (Vargas Pico, 2012, p. 13)

La presente investigación está enmarcada en la competencia laboral de servidores públicos y en la competencia laboral, donde se determinó la existencia de correlación entre ambos principales indicadores, empleando un método descriptivo correlacional de corte transversal. Su técnica fue la encuesta dirigida a los trabajadores; dando como resultado que la mayoría de los servidores tiene competencia laboral alta y, así mismo se determinó una correlación alta positiva en su prueba de fiabilidad el Rho de Spearman fue de ,827; que indica una correlación positiva fuerte con significancia de nivel 0,01; confirmando que a mayor competencia laboral, mayor productividad laboral habrá. (Lorenzo, 2018, pág. 11)

Este artículo tiene calculado la productividad laboral con una escala desagregada para 150 actividades industriales de 28 países con posición geográfica diferente y niveles de desarrollo recientes. Por medio de una técnica de tipo *shift-share*, se recompuso el progreso de los indicadores de estructuras de reubicación de empleo asociado al cambio tecnológico y organizativo de cada actividad. Su principal resultado arrojó que no existe un bono estructural en el crecimiento de la productividad laboral a nivel global en la industria. Este hecho parece relacionarse a estructuras atrasadas o producción de patrones altamente especializado.

Evidenciando de manera estadística un alto dinamismo internacional, tanto eficiencia para actividades químicas y automotrices. (Vázquez López, 2018, p. 277)

En esta investigación se utilizaron como variables la eficacia y el desempeño laboral, para evidenciar la relación existente entre ambos indicadores. Para su metodología se hizo uso de un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo a nivel correlacional, tomando a un grupo de 68 colaboradores; su técnica fue la encuesta, y se llevó a cabo la medición de su confiabilidad, que resultó la variable eficacia aceptable con un 0.905 y desempeño laboral con un 0.789. Ambas variables mostraron un nivel significancia positivo y significativo. (Ale, 2018, pág. 5)

El siguiente estudio mide la eficiencia del clima organizacional y el desempeño laboral de un Instituto del Ejército, su finalidad fue establecer el nivel de relación entre ambas variables; esta investigación fue aplicada con un enfoque de investigación básica y en un nivel descriptivo-correlacional. Su muestra fue compuesta por 120 estudiantes de diversas carreras profesional. En sus resultados arrojó que existe relación de ,631 entre las variables, reconociendo que el clima organizacional y el desempeño laboral son fundamentales dentro de las organizaciones, haciendo que el personal perciba su entorno de manera positiva o negativa. (Chanca, 2021, pág. 1)

El trabajo estudió el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de dos empresas de programación y automatización de la región holguinera. Se seleccionó al total de trabajadores de ambas entidades debido a la reducida cantidad de los mismos. El instrumento empleado fue elaborado a partir de una revisión teórica y metodológica del constructo clima organizacional. Su validez y confiabilidad fueron debidamente demostradas. (Pupo-Guisado et al., 2017, p. 71)

Tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son aspectos intangibles de interés para la gestión. Se planteó como objetivo el análisis de la percepción de los empleados sobre la relación de ambos constructos. El enfoque de la investigación fue racional, causal y empírico. Se aplicó una encuesta a una muestra no probabilística de 80 personas. Se caracterizó la población con estadística descriptiva. Los constructos de interés en la investigación se determinaron por medio de técnica estadística de reducción de datos, donde se ejecutó la confirmación de cinco factores de constructo ambiente laboral. (Pedraza Melo, 2020, p. 9)

El siguiente trabajo de investigación muestra resultados obtenidos en una empresa dedicada a la instalación y mantenimiento de sistemas de aires acondicionados en el Estado Carabobo – Venezuela, se evaluó el impacto de calidad del servicio en la satisfacción de clientes, usando el modelo de SERVQUAL, donde se considera la calidad de, el índice ACSI que evalúa la satisfacción del cliente y el modelo KANO que determina distintos atributos que requiere el servicio. Para la encuesta se escogieron 194 realizadas, y que fueron valoradas por clientes con el modelo de la escala de Likert. Previa determinación de la adecuación muestral, se identificaron mediante el Análisis de Factores, cuatro dimensiones: Capacidad de Respuesta, Seguridad, Confiabilidad y Empatía, y Aspectos Generales. Así mismo, se demostró la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el caso en estudio. (Mejías Acosta et al., 2018, p. 21)

Por medio de la extensión del modelo de SERVQUAL, se adiciono la actitud del cliente a tres dimensiones principales como componentes de la calidad del servicio, donde se pueda investigación la influencia de lealtad y satisfacción de clientes en el sector micro financiero, sobre todo en las cajas municipales de crédito y ahorro que tienen agencias en la Región

Anchash. Todo esto con el fin de que se formulen políticas que los gerentes y encargados de formular políticas mejoren la calidad del servicio. (Ramírez-Asís et al., 2020, p. 329)

El presente estudio tiene como objetivo general determinar la percepción del cliente y su relación con la satisfacción con el servicio de taxi de la empresa Perú Tours SAC, las teorías que sustentan el presente estudio se basaron en las variables de investigación que representan la percepción del estudioso Klaric y por la satisfacción de servir a Parasuraman. El presente caso se ajusta a un diseño no experimental de tipo de correlación ajustada, la muestra de estudio estuvo conformada por 95 clientes habituales de la empresa, para la obtención de los resultados se utilizó estadística no paramétrica. Prueba de hipótesis y coeficiente de correlación de Pearson, luego de obtener una correlación moderada de 0,552 entre las variables de estudio, por lo que se concluye que existe una relación lineal entre el insight y la satisfacción del servicio. (Reyna Gonzalez & Sánchez García, 2019, p. 85)

Base teórica

El Desempeño laboral

Conceptos

El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades. (Bohórquez et al., 2020, p. 385)

La evaluación del desempeño se conoce como un proceso periodos y sistemático que permite cuantificar el grado de eficiencia y eficacia en las personas, teniendo como objetivo determinar la correcta labor que los trabajadores realizan, permitiéndoles colaborar si en caso se necesita mejorar aspectos que ayuden en el aporte a sus conocimientos.

Dimensiones

Productividad laboral

En términos generales, la productividad es una característica empresarial que indica cuan eficiente es el uso de los recursos en la producción de bienes y servicios. Dicha característica depende no solo del trabajo y capital, sino también de la internalización de las empresas en los mercados internacionales, la composición del capital, tecnologías, de la política y de la geografía. (Quijia-Pillajo et al., 2021, p. 18)

La productividad laboral es una medida del desempeño económico que compara la cantidad de bienes y servicios producidos con la cantidad de horas trabajadas para producir esos bienes y servicios. Se debe tomar en cuenta los factores de inversión y ahorro en capital, capital humano y nuevas tecnologías.

La productividad laboral se reconoce como un importante indicador económico que tiene vínculo con el desarrollo económico, el nivel de vida en la economía y la competitividad. Varios factores son determinantes en el índice de productividad que se puede alcanzar en una empresa; destacando el recurso humano, como principales actores de las operaciones y actividades que son realizadas dentro de la organización. (Fontalvo Herrera et al., 2018, p. 49)

Eficacia

Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una empresa para el cumplimiento de sus objetivos, tanto de factores del entorno como de su eficiencia. Se define como la capacidad de administración para el alcance de metas o resultados propuestos, que refieren a la consecución de logro de objetivos.

La eficacia laboral es donde se mide la eficiencia con la que una determinada fuerza laboral realiza una tarea, en comparación con el estándar en ese entorno. Hay varias formas diferentes de medir la eficiencia laboral, según el tipo de productos y servicios que se producen y el objetivo final.

La eficiencia es cuando se realiza una tarea con la menor cantidad de esfuerzo y tiempo de inversión. A nivel laboral, este término refiere al trabajo realizado por los empleados. Un empleado de trabajo de alta eficiencia es eficaz y competente. Identificar a los empleados que trabajan de manera eficiente no es terriblemente difícil, ya que los empleados eficientes suelen exhibir. (Camue Álvarez et al., 2017, p. 144)

Eficiencia laboral

Termino que se le da a la medición de la capacidad o cualidad de actuación de un sujeto o sistema, para cumplir con los objetivos, donde se reduce el empleo de recursos. En administración estos términos son capaces de producir el máximo de resultados de tiempo, recurso y energía. (Calvo Rojas et al., 2018, p. 103)

La eficacia laboral es la capacidad de obtener el mayor rendimiento con la menor cantidad de entrada posible. Significa hacer más con menos. Trabajando más inteligentemente, no más duro. Cuando mejora la eficiencia, puede obtener un mayor rendimiento con la misma cantidad de insumos, o incluso menos.

Por eficiencia laboral, entendemos la capacidad productiva de un trabajador para hacer más o mejor trabajo, o ambos, durante un período de tiempo específico. Engloba la cantidad

de bienes y servicio de producción en un lapso de tiempo y con ciertas condiciones. El clima laboral, abarca varios factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el desempeño de los integrantes del equipo de trabajo. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta., 2019, p. 2)

Calidad del servicio

Conceptos

La gestión pública debía ser medida acorde a la capacidad de satisfacción y cubrimiento de necesidades y expectativas de los ciudadanos, en relación a las metas que se establecen, alienándose a fines y propósitos superiores en Administración Pública, y conforme los resultados cuantificados que consideren las necesidades de la sociedad. (Domínguez Arredondo & Gómez Cárdenas, 2017, p. 15)

El desempeño de la calidad del servicio público está determinado objetivamente por las expectativas y la percepción del cliente, durante los encuentros de servicio. Los clientes están sobre satisfechos con la calidad del servicio cuando la percepción del cliente supera las expectativas del cliente o si la satisfacción supera las expectativas.

La calidad de servicio es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Es la capacidad de la organización para cumplir o superar las expectativas del cliente. Es la diferencia entre las expectativas de servicio del cliente y el servicio percibido, es decir se mide el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza. (Gallardo Ferrada & Reynaldos Grandón, 2014, p. 354)

Dimensiones

Fiabilidad

Es cuando una empresa tiene la capacidad de presta servicios para que su oferta sea confiables, cuidadosa y segura. En lo que cabe el término, se encuentran incluidos elementos que permiten al cliente detectar los conocimientos profesionales y la capacidad de la organización, es decir, que sea fiable para brindar un servicio oportuno. (Duque Oliva, 2015, p. 69)

La fiabilidad se refiere a la probabilidad de que el servicio cumpla con ciertos estándares de rendimiento al generar una salida correcta durante un tiempo de duración deseado. La confiabilidad se puede utilizar para comprender qué tan bien estará disponible el servicio en el contexto de diferentes condiciones del mundo real.

La fiabilidad consiste en las capacidades de la empresa para cumplir de forma precisa y confiable con los servicios que ofrece y la disposición de los empleados para brindar el servicio. Es la probabilidad de que un producto, sistema o servicio realice la función prevista adecuadamente durante un período de tiempo específico, o funcione en un entorno definido sin fallar. (Silva-Treviño et al., 2021, p. 88)

Satisfacción del cliente

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio; se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo. En otras palabras, es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del comprador, si el desempeño del

producto no alcanza las expectativas, el comprador queda insatisfecho. (Alonso Dos Santos, 2016, p. 81)

La satisfacción del cliente se define como una medida que determina qué tan satisfechos están los clientes con los productos, servicios y capacidades de una empresa. La información sobre la satisfacción del cliente, incluidas las encuestas y las calificaciones, puede ayudar a una empresa a determinar cómo mejorar o cambiar mejor sus productos y servicios.

La satisfacción del cliente se puede definir como los sentimientos o actitudes del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio proporcionado por una empresa. La satisfacción se crea cuando se cumplen las necesidades o expectativas del cliente, es decir. Es cumplir con las expectativas del clientes, donde el concepto psicológico que implica reflejar placer y bienestar para obtener lo deseado y esperar un producto o servicio. (Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016, p. 113)

Empatía

Es la consideración de los sentimientos de otras personas, por medio de esta definición se pueden establecer diferentes enfoques, que son atributos de tipo cognitivo o afectivo. En lo que respecta al servicio al cliente, la empatía refleja la capacidad de la interacción entre las personas, contribuir a una relación donde se les permita ser escuchados, comprendidos y respetados, para reconocer sus preocupaciones. (Triana Restrepo, 2017, p. 121)

En el servicio al cliente, la empatía se considera como capacidad para la interacción humana con un cliente en la que intencionalmente te pondrías en el lugar del cliente para comprender su problema y encontrar la mejor solución posible para tus clientes.

La empatía es se individualiza con la atención al cliente y disposición del personal para ayudarlos y resolver problemas de manera oportuna, donde se contemplan entender y escuchar al cliente. En el servicio al cliente, la empatía es la capacidad de afirmar los sentimientos de un cliente e indicar que puedes comprender su dolor o frustración, incluso si no puedes solucionarlo. (Berdugo-Correa et al., 2016, p. 220)

Capítulo III.- Metodología

3.1 Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación está guiado mediante el diseño descriptivo – explicativo de corte transversal, también conocido como diseño causal. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna.

Existen muchas razones para realizar este tipo de estudio. Primero, un número de características o variables no están sujetas, o no son receptivas a manipulación experimental o randomización. Así como, por consideraciones éticas, algunas variables no pueden o no deben ser manipuladas. En algunos casos, las variables independientes aparecen y no es posible establecer un control sobre ellas. (Sousa et al., 2017, p. 503)

3.1.1 Tipo de investigación

El enfoque de la presente investigación será aplicada y descriptiva, propositiva ya que se medirán y se hará análisis de los factores influyentes en el desempeño laboral de empleados y en la influencia de calidad de servicio, esos factores tienen aspectos cuantitativos donde se permite medir el nivel de competencia laboral que poseen los empleados en cuanto a calidad de servicios públicos, donde así podrá cuantificarse la información recolectada para poder probar nuestra hipótesis.

3.1.2 Población, muestra y unidad de análisis

Población

Una población es todo grupo de donde se pretende tener resultados y sacar conclusiones. En investigación no siempre la población es referido a personas, también puede

comprender algún grupo que contenga elementos de cualquier cosa, dentro del cual se estudia objetos, eventos, países, eventos, entre otros. (Ventura-León, 2017, p. 1)

En esta investigación la población está conformada por los 100 empleados que asisten al municipio del cantón Puebloviejo.

Muestra

Una muestra es la recopilación de datos de un grupo específico. La muestra es un subconjunto imparcial de la población que mejor representa la totalidad de los datos. (Otzen & Manterola, 2017, p. 228)

Para el cálculo de la muestra se consideró a los 100 empleados que asisten al municipio del cantón Puebloviejo, dando como resultado una muestra de 80.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2 N + Z^2 PQ}$$

Donde:

n=tamaño de la muestra

Z=Margen de confiabilidad

e=Error admisible

N= tamaño de la población

n=?

Z=1,96

P=0.5

Q=0.5

e=0.05

N=100

$$n = \frac{1,96^2 \times 100 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times 100 + 196^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 25}{0,0025 \times 100 + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{96,04}{0,25 + 0,9604}$$

$$n = \frac{96,04}{1,2104}$$

$$n = 80$$

3.2 Técnicas de Recolección de datos e instrumentos

3.2.1 Técnicas

La técnica de investigación aplicada es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente, a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas orientadas. Toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación; así, el instrumento de la técnica de Encuesta es el cuestionario; de la técnica de Entrevista es la Guía de tópicos de entrevista. (Rojas Crotte, 2016, p. 278)

La técnica para la recopilación de datos se empleará la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario, el cual estará destinado a recoger las percepciones sobre el servicio brindado. Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, entrevistas y encuestas. Para la presente investigación se hará una encuesta por correo, online, la cual consta de preguntas importantes sobre las variables de estudio para la recolección de datos.

3.2.2 Instrumentos

La función básica de los instrumentos de investigación científica es medir el estado de las variables y los indicadores que las conforman; en el caso de la investigación educativa esa medición no se puede considerar literalmente, pues resulta difícil expresar en términos cuantitativos variables como la motivación, cualidades de la personalidad, valores éticos, aprendizaje, calidad de la enseñanza y otras variables. No obstante, los instrumentos debieran estar siempre elaborados de modo que permitan una aproximación máxima a la medida del estado real. (Rojas Plasencia et al., 2018, p. 243)

Como instrumentos de recolección de datos, se usará el cuestionario el cual es un método de preguntas con relación, con lógica y redactadas con un lenguaje sencillo y claro. Está determinado por los temas que afronta la encuesta. Logra concurrencia en calidad y cantidad de la información conseguida.

3.3 Técnica de análisis de resultados

3.3.1 Procedimientos

La aplicación de los cuestionarios se logrará a través del envío, a los respectivos correos a cada empleado seleccionado, con quienes se establecerá un contacto previo para brindarles la información necesaria acerca del objetivo que se persigue con la recolección de datos, la importancia y la trascendencia que generará en la investigación que se está realizando, todo esto se coordinará previamente con las autoridades del municipio de Pueblo Viejo. Finalmente se procesarán los datos obtenidos, para luego plasmarlos en un informe de resultado las valoraciones obtenidas.

3.3.2 Análisis

El análisis de la información adquirida a través de los instrumentos de investigación se efectuará una vez tabulada la información recolectada.

3.4 Aspectos Éticos

Para realización del actual proyecto de investigación se tomó en cuenta la recolección de datos de investigación bibliográficos de los temas establecidos en las variables, para cuyo cumplimiento se consultó en con varias fuentes indexadas y se procedió a parafrasear el contenido encontrado, y desde luego se le ubicó la referencia correspondiente, en cada contenido utilizado. La ética de la investigación proporciona pautas para la realización

responsable de la investigación. Además, educa y supervisa a los científicos que realizan investigaciones para garantizar un alto estándar ético.

3.4.1 Honestidad:

Se debe informar honestamente los datos, resultados, métodos y procedimientos, y el estado de publicación. No fabrique, falsifique o tergiverse los datos.

3.4.2 Objetividad:

Hay que esforzarse por evitar el sesgo en el diseño experimental, el análisis de datos, la interpretación de datos, la revisión por pares, las decisiones de personal, la redacción de subvenciones, el testimonio de expertos y otros aspectos de la investigación.

3.4.3 Integridad:

Siempre se debe cumplir las promesas y acuerdos; actuar con sinceridad; luchar por la coherencia de pensamiento y acción.

3.4.4 Cuidado:

Se debe evitar errores por descuido y negligencia; examinar cuidadosa y críticamente su propio trabajo y el trabajo de sus compañeros. Mantener buenos registros de las actividades de investigación.

3.4.5 Respeto a la Propiedad Intelectual:

Se debe respetar las patentes, los derechos de autor y otras formas de propiedad intelectual. No utilice datos, métodos o resultados no publicados sin permiso y sobre todo, dar crédito a quien crédito merece.

3.4.6 Confidencialidad:

Siempre hay que proteger las comunicaciones confidenciales, como documentos o subvenciones enviadas para su publicación, registros de personal, secretos comerciales o militares, registros de pacientes, entre otro tipo de información delicada.

Capítulo IV. Resultados y discusión

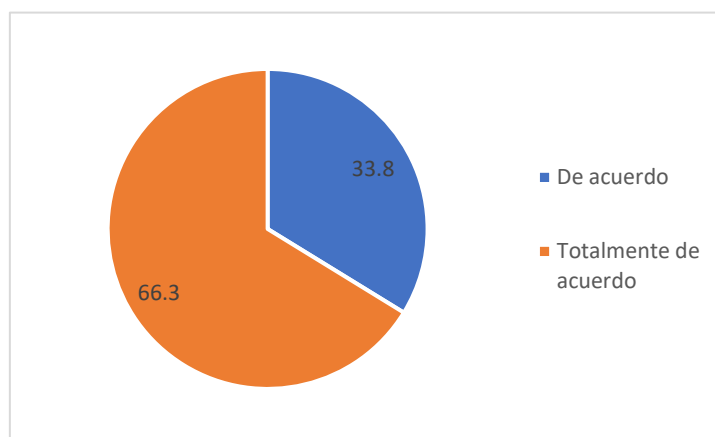
4.1 Resultados obtenidos en la investigación

A continuación, se presenta el análisis estadístico según las dimensiones de las variables desempeño laboral y calidad de servicio

Tabla 1- ¿Considera usted que las tareas asumidas por los empleados municipales vienen ayudando a mejorar la productividad laboral?

Descripción	fi	%
De acuerdo	27	33,8
Totalmente de acuerdo	53	66,3
Total	80	100,0

Figura 1.- ¿Considera usted que las tareas asumidas por los empleados municipales vienen ayudando a mejorar la productividad laboral?

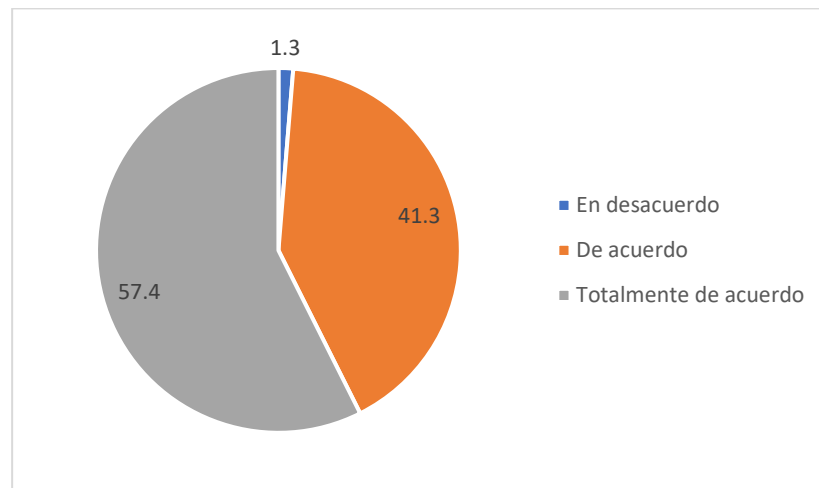


Interpretación. - De acuerdo a la tabla 1, los trabajadores municipales en un 66,3% están totalmente de acuerdo que las tareas asumidas dentro de la institución ayudan a mejorar la productividad laboral. A ello se interpreta que las labores de los empleados son competentes para el funcionamiento de la municipalidad.

Tabla 2 -¿El trabajo que realizan los empleados municipales viene mejorando una mayor afluencia en la calidad en su desarrollo?

Descripción	fi	%
En desacuerdo	1	1,3
De acuerdo	33	41,3
Totalmente de acuerdo	46	57,4
Total	80	100,0

Figura 2 - ¿El trabajo que realizan los empleados municipales viene mejorando una mayor afluencia en la calidad en su desarrollo?

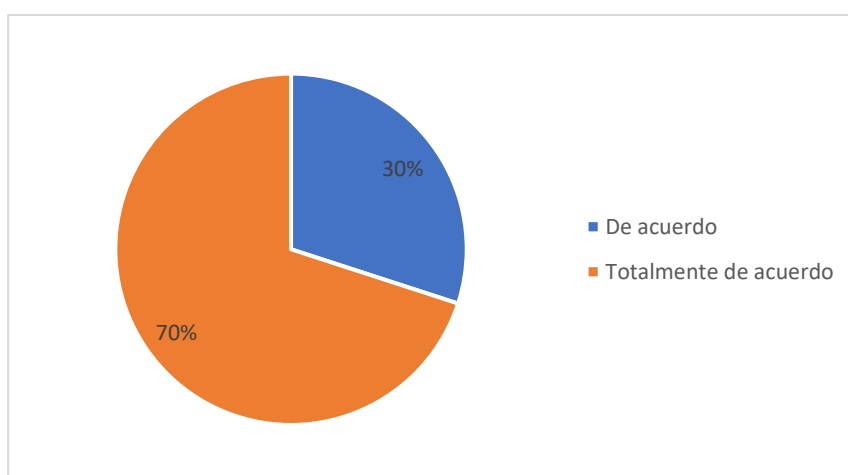


Interpretación. - Según los resultados de la tabla 2, los empleados municipales en un 56,3% están totalmente de acuerdo que el trabajo que se realiza en el municipio ha venido mejorando una mayor afluencia en la calidad en su desarrollo. A esto se interpreta que se el trabajo realizado es manejado con eficacia.

Tabla 3 - ¿Cree usted que el adecuado desempeño en su trabajo viene generando satisfacción laboral como empleado?

Descripción	fi	%
De acuerdo	24	30,0
Totalmente de acuerdo	56	70,0
Total	80	100,0

Figura 3- ¿Cree usted que el adecuado desempeño en su trabajo viene generando satisfacción laboral como empleado?

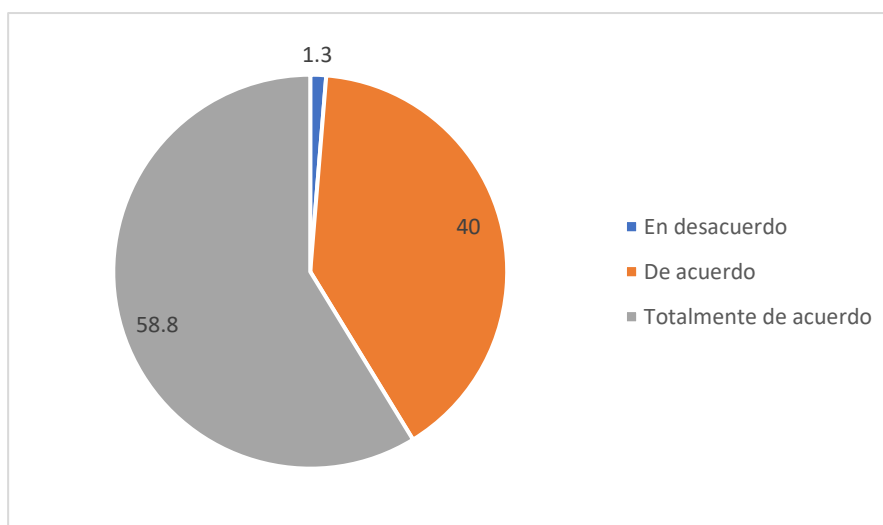


Interpretación. - Según los resultados de la tabla 3, los empleados en un 70% están totalmente de acuerdo que el desempeño que manejan en su trabajo les genera satisfacción laboral; en ese sentido, esto se interpreta como un desempeño laboral eficiente.

Tabla 4 - ¿Usted ha presentado soluciones a las diferentes problemáticas que se vienen dando en su trabajo?

Descripción	fi	%
En desacuerdo	1	1,3
De acuerdo	32	40,0
Totalmente de acuerdo	47	58,8
Total	80	100,0

Figura 4 - ¿Usted ha presentado soluciones a las diferentes problemáticas que se vienen dando en su trabajo?

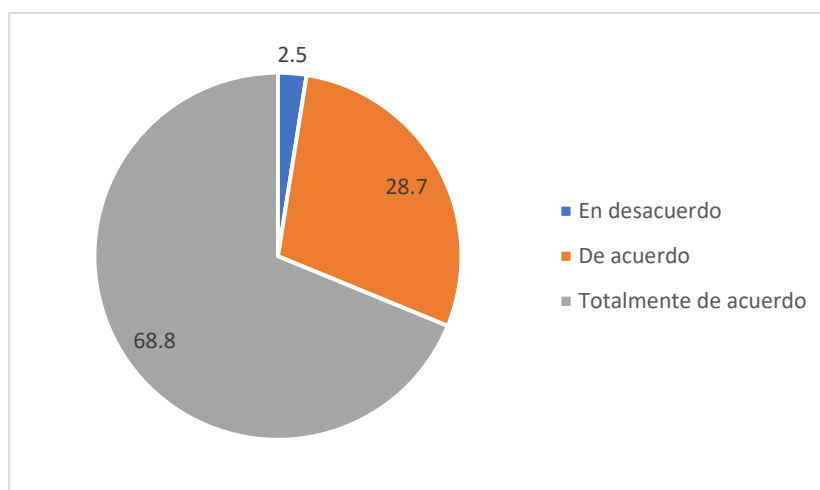


Interpretación. - Según la tabla 4, los trabajadores están en un 58,8% totalmente de acuerdo que presentan soluciones a las diferentes problemáticas que se vienen dando en su trabajo, en ese sentido, se puede considerar que su labor dentro de la institución es fiable.

Tabla 5 - ¿Cree usted que satisface las necesidades de sus usuarios con la calidad de servicio que viene brindando?

Descripción	fi	%
En desacuerdo	2	2,5
De acuerdo	23	28,7
Totalmente de acuerdo	55	68,8
Total	80	100,0

Figura 5 - ¿Cree usted que satisface las necesidades de sus usuarios con la calidad de servicio que viene brindando?

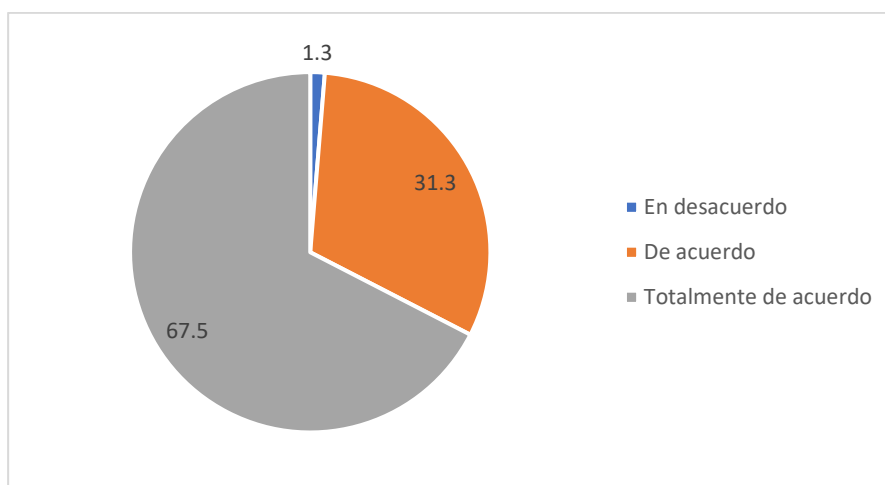


Interpretación. - Según la tabla 5, los empleados municipales en un 68,8% están totalmente de acuerdo que satisfacen las necesidades de sus usuarios con la calidad de servicio que ellos vienen brindando, en ese sentido, los clientes demuestran satisfacción por la atención recibida por parte de los trabajadores.

Tabla 6 - ¿Considera empático el grado de aceptación que vienen fortaleciendo a sus usuarios en el servicio que brinda?

Descripción	fi	%
En desacuerdo	1	1,3
De acuerdo	25	31,3
Totalmente de acuerdo	54	67,5
Total	80	100,0

Figura 6 - ¿Considera empático el grado de aceptación que vienen fortaleciendo a sus usuarios en el servicio que brinda?



Interpretación. - Según los resultados de la tabla 12, los trabajadores están en un 67,5% totalmente de acuerdo que consideran empático el grado de aceptación que vienen fortaleciendo a sus usuarios en el servicio que brindan.

4.2 Pruebas estadísticas aplicadas

Pruebas de Chi cuadrado de variables y dimensiones

Tabla 7 - Tabla cruzada entre variables Desempeño laboral y Calidad de servicio

			Calidad del Servicios (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Productividad Laboral (Agrupada)	BAJO	Recuento	1	0	1	2
		Recuento esperado	,1	,8	1,2	2,0
		% del total	1,3%	0,0%	1,3%	2,5%
	MEDIO	Recuento	1	20	9	30
		Recuento esperado	,8	11,3	18,0	30,0
		% del total	1,3%	25,0%	11,3%	37,5%
	ALTO	Recuento	0	10	38	48
		Recuento esperado	1,2	18,0	28,8	48,0
		% del total	0,0%	12,5%	47,5%	60,0%
Total	Recuento	2	30	48	80	
	Recuento esperado	2,0	30,0	48,0	80,0	
	% del total	2,5%	37,5%	60,0%	100,0%	

Tabla 8 - Prueba de Chi cuadrado entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,917 ^a	4	,000
N de casos válidos	80		

Interpretación. - según la tabla 7 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0,05$, esto indica que se rechaza la H_0 : Desempeño laboral no influye en la Calidad del Servicio y se acepta la H_a : Desempeño laboral si influye en la Calidad del Servicio.

Tabla 9 - Tabla cruzada entre Productividad laboral - Calidad de servicio

		Calidad del Servicios (Agrupada)			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Eficacia (Agrupada)	BAJO	Recuento	1	2	0	3
		Recuento esperado	,1	1,1	1,8	3,0
		% del total	1,3%	2,5%	0,0%	3,8%
	MEDIO	Recuento	1	19	9	29
		Recuento esperado	,7	10,9	17,4	29,0
		% del total	1,3%	23,8%	11,3%	36,3%
	ALTO	Recuento	0	9	39	48
		Recuento esperado	1,2	18,0	28,8	48,0
		% del total	0,0%	11,3%	48,8%	60,0%
	Total	Recuento	2	30	48	80
		Recuento esperado	2,0	30,0	48,0	80,0
		% del total	2,5%	37,5%	60,0%	100,0%

Tabla 10 - Prueba Chi cuadrado entre dimensión Productividad laboral – Calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,431 ^a	4	,000
N de casos válidos	80		

Interpretación. - según la tabla 8 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0,05$, esto indica que se rechaza la H_0 : La dimensión Productividad Laboral no influye en la dimensión Fiabilidad, y se acepta la H_a : La dimensión Productividad Laboral si influye en la dimensión Fiabilidad

Tabla 11- Tabla cruzada de Eficacia- Calidad de Servicios

			Calidad del Servicios (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Eficacia (Agrupada)	BAJO	Recuento	1	2	0	3
		Recuento esperado	,1	1,1	1,8	3,0
		% del total	1,3%	2,5%	0,0%	3,8%
	MEDIO	Recuento	1	19	9	29
		Recuento esperado	,7	10,9	17,4	29,0
		% del total	1,3%	23,8%	11,3%	36,3%
	ALTO	Recuento	0	9	39	48
		Recuento esperado	1,2	18,0	28,8	48,0
		% del total	0,0%	11,3%	48,8%	60,0%
	Total	Recuento	2	30	48	80
		Recuento esperado	2,0	30,0	48,0	80,0
		% del total	2,5%	37,5%	60,0%	100,0%

Tabla 12 - Prueba de Chi cuadrado entre las dimensiones Eficacia - Satisfacción al cliente

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,431 ^a	20	,000
N de casos válidos	80		

Interpretación. - según la tabla 9 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0.05$, esto indica que se rechaza la H_0 : La dimensión Eficacia no influye en la dimensión Satisfacción al Cliente, y se acepta la H_a : La dimensión Eficacia si influye en la dimensión Satisfacción al Cliente

Tabla 13 - Tabla cruzada entre Eficiencia Laboral - Calidad de Servicio

			Calidad del Servicios (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Eficiencia Laboral (Agrupada)	BAJO	Recuento	0	2	1	3
		Recuento esperado	,1	1,1	1,8	3,0
		% del total	0,0%	2,5%	1,3%	3,8%
	MEDIO	Recuento	2	22	7	31
		Recuento esperado	,8	11,6	18,6	31,0
		% del total	2,5%	27,5%	8,8%	38,8%
	ALTO	Recuento	0	6	40	46
		Recuento esperado	1,2	17,3	27,6	46,0
		% del total	0,0%	7,5%	50,0%	57,5%
	Total	Recuento	2	30	48	80
		Recuento esperado	2,0	30,0	48,0	80,0
		% del total	2,5%	37,5%	60,0%	100,0%

Tabla 14 - Prueba Chi cuadrado entre dimensión Eficiencia laboral - Empatía

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,599 ^a	4	,000
N de casos válidos	80		

Interpretación. - según la tabla 10 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0.05$, esto indica que se rechaza la H_0 : La dimensión Eficiencia Laboral no influye en la dimensión Empatía, y se acepta la H_a : La dimensión Eficiencia Laboral si influye en la dimensión Empatía.

Prueba de normalidad

Tabla 15 - Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Prueba de normalidad Variables	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,200	80	,000
Calidad de servicio	,230	80	,000

Interpretación. - Según la tabla 7 donde se observa la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 ($n > 50$) que permite para probar la normalidad de los datos de las variables, esta refleja que los niveles de significancia del desempeño laboral y calidad de servicio son menores al 5% ($p < 0.05$), mostrando que es una distribución no normal, dado a ese resultado es necesario utilizar pruebas paramétricas de correlación.

4.3. Análisis e interpretación de resultados

Correlaciones entre variables y dimensiones

Tabla 16 - Correlación entre las variables Desempeño laboral y Calidad del servicio

			Desempeño laboral	Calidad de servicio
Rho Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,584**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

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

Interpretación. - los resultados de la tabla 12 arroja que entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio se maneja una correlación significativa y directa (0.584), ubicándose en el nivel $p < 0.01$.

Tabla 17 - Correlación entre dimensiones Productividad Laboral – Calidad de servicio

		Productividad laboral	Calidad de servicio
Rho Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,484**
		N	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,484**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Interpretación. - los resultados de la tabla 13 arroja que entre las dimensión Productividad laboral y Calidad de Servicio se maneja una correlación significativa y directa (0.484), ubicándose en el nivel $p < 0.01$.

Tabla 18 - Correlación entre dimensiones Eficacia – Calidad del servicio

		Eficacia	Calidad de Servicio
Rho Spearman	Eficacia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,556**
		N	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,556**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Interpretación. - los resultados de la tabla 13 arroja que entre la dimensión Eficacia y Calidad de servicio se maneja una correlación significativa alta y directa (0.556), ubicándose en el nivel $p < 0.01$.

Tabla 19 - Correlación entre dimensiones Eficiencia laboral – Calidad de servicio

		Eficiencia laboral	Calidad de servicio	
Rho Spearman	Eficiencia laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

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

Interpretación. - los resultados de la tabla 13 arroja que entre la dimensión Eficiencia Laboral y Calidad de servicio se maneja una correlación significativa y directa (0.627), ubicándose en el nivel $p < 0.01$.

4.4 Discusión de resultados

Respecto a los valores obtenidos en la Tabla 1, se puede evidenciar que sobre las tareas asumidas por los empleados municipales y su ayuda al mejoramiento de la productividad laboral, el 33,8% manifestaron su acuerdo con la preguntas mientras que el 66,2% ratificaron su total acuerdo a lo preguntado, esto se corrobora con lo expuesto por Matabanchoy-Tulcan et al. (2019) en el que manifiesta que el desempeño permite el desarrollo personal- profesional y contribuye al mejoramiento de la calidad de vida laboral del trabajador, además posibilita la identificación de fortalezas, generando procesos de autoevaluación y mejoramiento en el desarrollo organizacional y su competitividad. Asimismo, Huaraca (2016) quien refiere que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicios, entendiendo esto como la actitud de asumir tareas y además cumplirlas.

En cuanto a los resultados obtenidos en la Tabla 2, en relación al trabajo realizado por los empleados y su mejora con mayor afluencia en la calidad de servicio, un 57,4% se muestra totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, un 41,3% dieron su acuerdo a la eficiencia laboral como influencia de la calidad de servicio presentada, y un mínimo de 1,3% se encuentran en desacuerdo, asumiendo que estos indicadores no tienen relación alguna, lo expuesto se corrobora con el estudio de Ale (2018) quien entre sus variables eficacia y desempeño laboral en su mayoría enfatiza que ambas manejan una relación, además de esto su nivel de confiabilidad es altamente positivo y significativo. En contraste, Vargas Pico (2012) refleja que la desmotivación, estrés y falta de capacitación al personal influye directamente en la calidad de servicio que ellos pueden brindar, en ese punto, se es necesario que se pretenda mejorar el grado de capacitación para que como resultado de una mejora del desempeño laboral.

Seguido de esto, en la Tabla 3, sobre la satisfacción laboral dada por el desempeño en el trabajo en un 70% se refleja el acuerdo totalmente por parte de los trabajadores que entre mejor sea el desenvolvimiento en sus labores mayor es la complacencia por lo realizado, en un 30% están de acuerdo con lo preguntado, esto se corrobora con lo estudiado por Chanca (2021) quien enmarca que la eficiencia en el clima organizacional y el desempeño laboral tienen relación positiva, reconociendo que ambos indicadores son fundamentales dentro de una empresa para un desarrollo armonioso y efectivo del trabajo. Así mismo Pedraza (2020) afirma que un adecuado ambiente laboral va a proveer satisfacción, considerándose estos como aspectos intangibles de interés en la gestión del capital humano.

En lo que respecta a la Tabla 4 que responde a la presencia de soluciones a las diferentes problemáticas que se pueden suscitar en el trabajo, interrogante planteada en sentido de la dimensión fiabilidad; un 58,8% se encuentran totalmente de acuerdo que han sido promotores de estrategia para la solución de inconvenientes laborales, un 40% se encuentra en acuerdo con esta interrogante, y un 1,3% en desacuerdo, en mínima porción no se muestra la intervención para ayudar a mejorar resultados insatisfactorios. Esto se relaciona con la investigación realizada por Mejía Acosta et al (2018) quien evalúa el impacto de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente, refleja que existe cuatro dimensiones que se deben tomar en cuenta para resultados óptimos, y son la capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía para que en grupo se puedan planear técnicas que ayuden a mejorar problemas que vienen afectando la estabilidad organizacional, recalcando este que existe una relación positiva entre ambas variables.

Lo indicado en la Tabla 5, sobre la satisfacción de las necesidades del usuario con la calidad de servicio brindada, un 68,8% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que

se enfocan en brindar el mejor servicio en su trabajo para que los clientes se muestren contentos con las respuestas obtenidas, un 28,7% están de acuerdo con esta interrogante, mientras que un 2,5% se encuentran en desacuerdo. En relación a esto se encuentra Reyna González y Sánchez García (2019) quienes en su estudio obtuvieron una relación moderada entre sus variables visión del cliente y la satisfacción de sus servicios, teniendo como conclusión una relación lineal entre los indicadores, lo que hace comprender que entre mayormente se considere tomar en cuenta lo que el usuario desea, mejores respuesta al servicio prestado se obtendrá, sin embargo, esto se contrasta con Ramírez-Asís (2020), quienes no tuvieron respuestas positivas a la relación entre las variables de satisfacción al usuario y calidad de servicio, lo que los llevo a proponer la formulación de políticas para que estos aspectos sean mejorados.

Por último, está la Tabla 6, que interroga la empatía el grado de aceptación en el fortalecimiento a los usuarios en el servicio brindado, se mostró a un 67,5% totalmente de acuerdo con esta interrogante, un 31,3% se muestran de acuerdo en que se debe ser empático para comprender las necesidades de los usuarios, y un 1,3% están en desacuerdo con lo interrogado. Esto se relaciona de la misma manera con Reyna Gonzales y Sánchez García (2019) quien viene afirmando que el comprender al usuario sobre la ayuda que requieren fomenta una calidad de servicio adecuada, además que genera satisfacción tanto para el trabajador como para el cliente por la labor realizada, tomando en cuenta la relación lineal de estas variables.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Dado a los resultados obtenidos en la investigación se pudo evidenciar y afirmar que el desempeño laboral influye de manera significativa con un nivel menor al ,001 en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos, 2021.
- Los elementos que caracterizan la calidad de servicio que maneja el Municipio del Cantón Puebloviejo se encuentra la disposición a la solución de problemas por parte de los trabajadores, la calidad de servicio que brindan a los usuarios en su atención y el alto grado de aceptación y comprensión que muestran hacia las necesidades de los clientes.
- Entre las principales causas que inciden en el desempeño laboral de los empleados del Municipio del Cantón Puebloviejo se encuentran las tareas asumidas por parte de los trabajadores, la calidad de trabajo que brindan y la satisfacción laboral que ellos llegan a tener por el cumplimiento de sus actividades dentro de la organización.
- Con relación a los factores influyentes en la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del Municipio del Cantón Puebloviejo, se destacan en primer lugar la eficiencia laboral que contemplan los trabajadores en sus funciones, seguido por la eficacia que tiene para realizar sus actividades, y en esa misma la productividad laboral que tienen para una óptima calidad de servicio.

- Para finalizar, el nivel de relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, se maneja según la estadística de Rho Spearman una correlación significativa y directa de un 0.584, ubicando en un nivel de significancia de $p < 0.01$.

5.2 Recomendaciones

Para el alcance de la excelencia y optimo servicio, eficiente y de calidad, después del análisis de los resultados de la investigación se recomienda lo siguiente:

- Para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores y esta a su vez brinda una calidad de servicio adecuada se planifiquen actividades de integración entre colaboradores con cierta regularidad que mitigue algún tipo de afectación laboral, de la misma manera la inclusión de charlas motivacionales por expertos.
- Para que el servicio brindado al cliente sea más eficaz, es recomendable que los trabajadores dispongan de todos los recursos necesarios, considerando que esto es esencial para el correcto desenvolvimiento de sus funciones, permitiéndoles cumplir con las expectativas tanto para el cliente como para la organización.
- Fortalecer el servicio y atención al cliente desde un alcance positivo para que la institución se mantenga con una imagen de calidad, eficacia y eficiencia por parte de los usuarios que acuden por alguna necesidad.
- Es recomendable que se elaboren planes de capacitación motivacional y que incide en el adecuado servicio al cliente que permita mejorar el desempeño laboral, ya que al capacitar al personal se generaría un mejoramiento en el rendimiento de las actividades y esto sería influencia positiva para la atención al usuario.
- Impulsar el servicio y atención al cliente como consecuente positivo de los trabajadores quienes son los que representan la institución, para que de esa

manera la imagen que tienen para con sus usuarios se mantengan, y que estas puedan cumplir con sus expectativas.

Capítulo VI. Bibliografía

- Ale, T. (2018). *Eficacia y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo* .
Obtenido
- Alonso Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educacion Superior*, 45(178), 79–95.
<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Berdugo-Correa, C. R., Barbosa-Correa, R., & Prada-Angarita, L. M. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna*, 83(197), 213–222. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49645986028>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12, 385–390.
- Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de La Dirección*, 12, 96–118.
- Camacho Ayala, R. (2017). Sobre el concepto del servicio público. *El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/opinion/2017/09/20/nota/6390391/sobre-concepto-servicio-publico/>
- Camue Álvarez, A., Carballal del Río, E., & Toscano Ruiz, D. F. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11, 136–152.
- Chanca, J. (2021). *Eficiencia del clima organizacional y desempeño laboral* . Obtenido de
https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/818/1340
- Cinco Noticias. (2022). La amabilidad es un rasgo útil para el éxito general en la vida, según un estudio. *Cinco Noticias*.

- Dario Andina. (2022). Empresas: tres claves para alcanzar un buen clima laboral. *Diario Andina*.
- Delgado, H. (2018). Atención al cliente con falencias en Ecuador. *El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/atencion-cliente-falencias-ecuador/>
- Domínguez Arredondo, R. E., & Gómez Cárdenas, R. E. (2017). LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSUMIDOR. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 13–24.
<https://core.ac.uk/download/pdf/235988406.pdf>
- Duque Oliva, E. J. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15, 64–80.
- Fontalvo Herrera, T., de La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16, 47–60.
- Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13, 353–363.
- Herrera Job. (2022). Brinda Secretaría de Administración taller para mejorar el desempeño laboral. *Diario Marca*.
- Huaraca Mendoza, Y. M. ;Ore M. R. N. (2016). “EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-HUANCAVELICA 2015.”
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29, 175–186.
- Jáquez, L. (2022). *JCE lanza proyecto que busca eliminar brecha laboral de género y discriminación.*
- Lorenzo, E. (2018). *Productividad laboral y competencia laboral de los servidores publicos de la Dirección General de Formación Profesional* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y&%3A~%3Atext=Los%20autores%20Robbins%20y%20Judge%2Cde%20eficacia%20como%20de%20eficiencia
- Matabanchoy-Tulcán, S., Álvarez-Pabón, K., & Riobamba-Jiménez, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2). <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- McHolm, L. (2022). Cómo priorizar el servicio al cliente cuando tiene poco personal. *Entrepreneur* .
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII(2), 111–131. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35, 227–232.

- Parra Gavilanes, D. A., Parra Silva, P. A., & Cerezo Segovia, B. (2019). Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, *11*, 232–236.
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, *30*(76), 9–23.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81863414002>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, *XV*(28).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pupo-Guisado, B., Velázquez-Zaldívar, R., & Tamayo-Fajardo, M. Á. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Ciencias Holguín*, *23*(4), 71–83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181553376006>
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *VIII*(3), 486–496. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Quijia-Pillajo, J., Guevara-Rosero, C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, *47*, 17–26.
- Ramírez-Asís, E. H., Maguiña-Palma, M. E., & Huerta-Soto, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, *10*(20), 329–343.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504564380008>

- Reyna Gonzalez, J. E., & Sánchez García, J. F. (2019). El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 85–92. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809015>
- Rojas Crotte, I. R. (2016). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39, 6.
- Rojas Plasencia, D. A., Vilaú Aguiar, Y., & Camejo Puentes, M. (2018). La instrumentación de los métodos empíricos en los investigadores potenciales de las carreras pedagógicas. *Mendive. Revista de Educación*, 16, 238–246.
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15, 85–101.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Mendes, I. (2017). REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA ENFERMERÍA. PARTE 1: DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 502–507. www.eerp.usp.br/rlae
- Triana Restrepo, M. C. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *Avances En Enfermería*, 35, 121–122.
- Urquiza, R. (2018). SATISFACCIÓN LABORAL, Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD. *Revista Médica La Paz*, 18, 65–69.
- Vargas Pico, A. L. (2012). *El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato.*

Vázquez López, R. (2018). Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global. *El Trimestre Económico*, 85, 277–310.

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 0.

Anexos

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (RELACIONADO CON EL MARCO TEÓRICO)

Autor(a):	EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS EMPLEADOS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO, LOS RÍOS.
------------------	---

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem Instrumento /
Independiente : El Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades. (Bohórquez et al., 2020. pág. 385)	El desempeño laboral es el conocimiento, la motivación, mediante la cual obtendremos un desempeño óptimo y éste a su vez se reforzará con trabajo en equipo y así se obtendría un trabajo de alta competitividad laboral.	Productividad laboral	Tareas asumidas. Tareas asignadas. Tareas cumplidas.	Encuestas
			Eficacia	Trabajo con calidad. Normas internas asignadas. Aportes de logros.	
			Eficiencia laboral	Satisfacción Laboral Cambios en su entorno. Tiempos óptimos.	
Dependiente: Calidad del servicio	La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos, de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (Domínguez Arredondo & Gómez Cárdenas, 2017, p. 15)	Es de mucha importancia para toda empresa contar con un manual de servicio al cliente que está le permita garantizar que sus servicios están siendo brindados de manera efectiva, oportuna basados a las necesidades de la sociedad	Fiabilidad	Solución de problemas. Tiempo de espera. Disponibilidad de servicios.	Encuestas
			Satisfacción del cliente	Calidad del servicio. Eficiencia del servicio. Calificación del usuario.	
			Empatía	Cultura de información. Deseo y satisfacción a los usuarios. Grado de aceptación.	



Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	
13	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	2	4	
15	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
18	5	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	2	4	3	1	2	4	4	
24	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	

Vista de datos Vista de variables



Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
28	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
29	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
31	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	.
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5
44	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables



Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
60	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
61	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
62	5	4	4	2	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
66	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
67	4	4	4	.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
81																		

Vista de datos Vista de variables

VICKY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	27	33,8	33,8	33,8
	Totalmente de acuerdo	53	66,3	66,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Desempeño laboral

■ De acuerdo
■ Totalmente de acuerdo

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

27°C Mayorm. soleado

12:03 9/9/2022

VICKY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Gráfico de barras
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de procesa
Tabla cruzada Desen
Medidas simétricas
Gráfico de barras
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Calidad de servicio
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	De acuerdo	33	41,3	41,8	43,0
	Totalmente de acuerdo	45	56,3	57,0	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Desempeño laboral

Legend:

- En desacuerdo (Blue)
- De acuerdo (Red)
- Totalmente de acuerdo (Green)

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

27°C Mayorm. soleado | 12:09 9/9/2022

VICKY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Gráfico de barras
 Registro
 Tablas cruzadas
 Título
 Notas
 Resumen de procesa
 Tabla cruzada Desem
 Medidas simétricas
 Gráfico de barras
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas
 Estadísticos
 Desempeño laboral
 Gráfico circular
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas
 Estadísticos
 Desempeño laboral
 Gráfico circular
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas
 Estadísticos
 Desempeño laboral
 Gráfico circular
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas
 Estadísticos
 Calidad de servicio
 Gráfico circular
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas

Desempeño laboral

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	24	30,0	30,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	56	70,0	70,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Desempeño laboral

■ De acuerdo
 ■ Totalmente de acuerdo

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

27°C Mayorm. soleado | 12:09 9/9/2022

VICKY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Gráfico de barras
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de proces
Tabla cruzada Dese
Medidas simétricas
Gráfico de barras
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Calidad de servicio
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título

Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
De acuerdo	32	40,0	40,0	41,3
Totalmente de acuerdo	47	58,8	58,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Calidad de servicio

■ En desacuerdo
■ De acuerdo
■ Totalmente de acuerdo

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

27°C
Mayorm. soleado

Windows taskbar icons: Microsoft Edge, Search, File Explorer, Teams, WhatsApp, Outlook, OneDrive, Spotify, YouTube, Netflix, Google, Word, PowerPoint, System tray: ESP LAA, Wi-Fi, Speaker, Date: 12:03 9/9/2022, Battery: 21

VICKY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Gráfico de barras
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de procesa
Tabla cruzada Desen
Medidas simétricas
Gráfico de barras
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Calidad de servicio
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título

Calidad de servicio

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
De acuerdo	23	28,7	28,7	31,3
Totalmente de acuerdo	55	68,8	68,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Calidad de servicio

■ En desacuerdo
■ De acuerdo
■ Totalmente de acuerdo

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

27°C Mayorm. soleado

12:10 9/9/2022

VICKY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Gráfico de barras
Registro
Tablas cruzadas
Título
Notas
Resumen de procesa
Tabla cruzada Desen
Medidas simétricas
Gráfico de barras
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Desempeño laboral
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título
Notas
Estadísticos
Calidad de servicio
Gráfico circular
Registro
Frecuencias
Título

Calidad de servicio

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	De acuerdo	25	31,3	31,3	32,5
	Totalmente de acuerdo	54	67,5	67,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Calidad de servicio

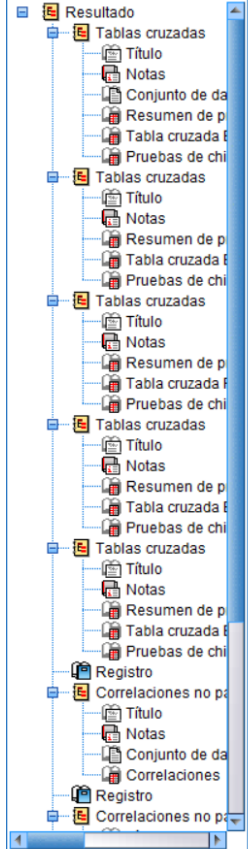
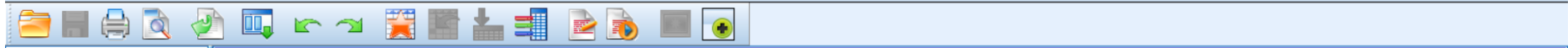
Legend:

- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

27°C
Mayorm. soleado

12:10
9/9/2022



Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
El Desempeño Laboral (Agrupada) * Calidad del Servicios (Agrupada)	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%

Tabla cruzada El Desempeño Laboral (Agrupada)*Calidad del Servicios (Agrupada)

El Desempeño Laboral (Agrupada)		Calidad del Servicios (Agrupada)			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
BAJO	Recuento	1	1	1	3
	Recuento esperado	,1	1,1	1,8	3,0
	% del total	1,3%	1,3%	1,3%	3,8%
MEDIO	Recuento	1	21	7	29
	Recuento esperado	,7	10,9	17,4	29,0
	% del total	1,3%	26,3%	8,8%	36,3%
ALTO	Recuento	0	8	40	48
	Recuento esperado	1,2	18,0	28,8	48,0
	% del total	0,0%	10,0%	50,0%	60,0%
Total	Recuento	2	30	48	80
	Recuento esperado	2,0	30,0	48,0	80,0
	% del total	2,5%	37,5%	60,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,636 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	32,609	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,055	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

CORRELACION LUIS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Tablas cruzadas

Tabla cruzada Eficacia (Agrupada)*Calidad del Servicios (Agrupada)

		Calidad del Servicios (Agrupada)			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Eficacia (Agrupada)	BAJO	Recuento	1	2	0	3
		Recuento esperado	,1	1,1	1,8	3,0
		% del total	1,3%	2,5%	0,0%	3,8%
MEDIO	Recuento	1	19	9	29	
	Recuento esperado	,7	10,9	17,4	29,0	
	% del total	1,3%	23,8%	11,3%	36,3%	
ALTO	Recuento	0	9	39	48	
	Recuento esperado	1,2	18,0	28,8	48,0	
	% del total	0,0%	11,3%	48,8%	60,0%	
Total	Recuento	2	30	48	80	
	Recuento esperado	2,0	30,0	48,0	80,0	
	% del total	2,5%	37,5%	60,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,431 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	28,634	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,055	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

23°C Parc. soleado | 8:51 17/9/2022

CORRELACION LUIS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no p

Tabla cruzada Eficiencia Laboral (Agrupada)*Calidad del Servicios (Agrupada)

		Calidad del Servicios (Agrupada)				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
Eficiencia Laboral (Agrupada)	BAJO	Recuento	0	2	1	3
		Recuento esperado	,1	1,1	1,8	3,0
		% del total	0,0%	2,5%	1,3%	3,8%
	MEDIO	Recuento	2	22	7	31
		Recuento esperado	,8	11,6	18,6	31,0
		% del total	2,5%	27,5%	8,8%	38,8%
	ALTO	Recuento	0	6	40	46
		Recuento esperado	1,2	17,3	27,6	46,0
		% del total	0,0%	7,5%	50,0%	57,5%
Total		Recuento	2	30	48	80
		Recuento esperado	2,0	30,0	48,0	80,0
		% del total	2,5%	37,5%	60,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,599 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	36,316	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,406	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

NONPAR CORR
 /VARIABLES=SV1 SV2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

23°C Parc. soleado | 8:51 17/9/2022

CORRELACION LUIS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

[ConjuntoDatos] C:\Users\sauri\OneDrive\Documentos\LuisNuevo.sav

Correlaciones

			El Desempeño Laboral (Agrupada)	Calidad del Servicios (Agrupada)
Rho de Spearman	El Desempeño Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del Servicios (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=SVID1 SV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Productividad Laboral (Agrupada)	Calidad del Servicios (Agrupada)
Rho de Spearman	Productividad Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del Servicios	Coefficiente de	,484**	1,000

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

23°C Parc. soleado 8:51 17/9/2022

CORRELACION LUIS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p
 - Tabla cruzada f
 - Pruebas de chi
- Registro
 - Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no p

Calidad del Servicios (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=SVID1 SV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Productividad Laboral (Agrupada)	Calidad del Servicios (Agrupada)
Rho de Spearman	Productividad Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del Servicios (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=SVID2 SV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

23°C Parc. soleado | 8:52 17/9/2022

CORRELACION LUIS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Tablas cruzadas

Título

Notas

Conjunto de da

Resumen de p

Tabla cruzada f

Pruebas de chi

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada f

Pruebas de chi

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada f

Pruebas de chi

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada f

Pruebas de chi

Tablas cruzadas

Título

Notas

Resumen de p

Tabla cruzada f

Pruebas de chi

Registro

Correlaciones no p

Título

Notas

Conjunto de da

Correlaciones

Registro

Correlaciones no p

N 80 80

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

NONPAR CORR

/VARIABLES=SV1D2 SV2

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Eficacia (Agrupada)	Calidad del Servicios (Agrupada)
Rho de Spearman		
Eficacia (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,556**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80
Calidad del Servicios (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,556**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

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

NONPAR CORR

/VARIABLES=SV1D3 SV2

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

23°C Parc. soleado

8:52 17/9/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO**
Dirección de Gestión Administrativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Oficio N°0025-UATH-GADSP-2022

San Francisco de Pueblo Viejo 12 de septiembre del 2022

Sr:

Ing. Luis Alfredo Paz Murillo.
MAESTRANTE

Presente:

De mis Consideraciones

Con base al oficio S/n de fecha 07 de septiembre del 2022 suscrito por el **ING. LUIS ALFREDO PAZ MURILLO** con numero de cedula **120586998-3** estudiante del PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, el cual da conocer lo siguiente (...) *el objetivo principal de esta investigación es realizar un estudio de viabilidad e identificar claves para la formación del desempeño laboral y calidad de servicio. Mi tema de investigación es "El Desempeño Laboral Y Su Influencia En La Calidad De Servicio De Los Empleados Del Municipio Del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos"(...)* el cual solicita que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas entre el maestrante y los empleados del municipio.

Por tal motivo a nombre del GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo en calidad de responsable de la Unidad de administración de talento humano en busca de mejorar la eficiencia en los servidores municipales se le da la apertura y la autorización para que realice la gestión y encuestas al personal en aplicación de su estudio de tesis.

Particular que comunico para que realice el trámite correspondiente.

Atentamente.



STIVEN
ALBERTO LUNA

Ing. Stiven A Luna L

JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO "E"