

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Actitudes del Personal y su relación en la Prestación del
Servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad
Distrital de Yanacancha - Periodo 2022**

Para optar el título profesional de

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Karina Yoshiro APAZA RAMOS

Bach. Fredy Richard NOLAZCO PEREZ

Asesor:

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ

Cerro de Pasco – Perú - 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Actitudes del Personal y su relación en la Prestación del
Servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad
Distrital de Yanacancha - Periodo 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado.

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Mg. Héctor Joel PIZARRO RIOS
MIEMBRO

Mg Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 053-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Karina Yoshiro APAZA RAMOS - Fredy Richard NOLAZCO PEREZ

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Actitudes del Personal y su Relación en la Prestación del Servicio en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Periodo 2022

Asesor:

Mg. Jannet Karim FUSTER GÓMEZ

Índice de Similitud: **13%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 12 de Noviembre de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE José Antonio FAU
2015-4625546 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.11.2024 11:12:47 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A nuestras queridas familias,

Su incansable muestra de apoyo, amor incondicional y paciencia infinita han sido la luz que ha guiado nuestros pasos en este arduo pero gratificante trabajo.

Su sacrificio y comprensión nos han permitido alcanzar este logro. Su fe en nosotros nos ha dado la fuerza para superar cada obstáculo y la motivación para seguir adelante. Esta tesis es tanto nuestra como suya, un testimonio de nuestro inquebrantable respaldo y dedicación.

Con profunda gratitud y amor,

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a nuestros queridos padres, su amor incondicional y su apoyo constante han sido el cimiento sobre el cual hemos construido este logro. Gracias por vuestra paciencia, comprensión y por enseñarnos el valor del esfuerzo y la perseverancia. Sin vuestro respaldo, este proyecto no habría sido posible.

Asimismo a nuestra Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, expresamos nuestra más profunda gratitud a nuestra alma mater, que nos ha brindado la oportunidad de formarnos académica y personalmente. Agradecemos a nuestros profesores por su dedicación y por guiarnos en cada etapa de nuestro aprendizaje. Su enseñanza y sabiduría han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

Finalmente a la Municipalidad de Yanacancha, extendemos nuestro sincero agradecimiento a la Municipalidad de Yanacancha por su colaboración. Gracias por proporcionar los recursos y el entorno necesarios para que pudiéramos llevar a cabo nuestra investigación.

Con agradecimiento y aprecio, los autores.

RESUMEN

En la actualidad la eficiencia y calidad en la prestación de servicios públicos se han convertido en temas de gran relevancia. Las municipalidades, como entidades gubernamentales locales, juegan un papel crucial en la satisfacción de las necesidades de nuestra población pasqueña. En tal sentido, la actitud del personal encargado de la prestación de estos servicios es un factor determinante para asegurar un funcionamiento óptimo y una experiencia satisfactoria para los ciudadanos.

Este estudio se basa en la premisa de que las actitudes del personal, incluyendo aspectos como la motivación, el compromiso, la satisfacción laboral y la empatía, tienen un impacto directo en la calidad y eficiencia del servicio ofrecido.

El área de abastecimiento en la Municipalidad de Yanacancha es fundamental para el correcto funcionamiento de diversas operaciones, desde la adquisición de bienes y servicios hasta la gestión de recursos esenciales en nuestra población. Evaluar cómo las actitudes del personal influyen en estos procesos es importante para identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias que promuevan un ambiente de trabajo positivo y productivo.

La importancia de esta investigación radica en su potencial para mejorar la prestación de servicios en la Municipalidad de Yanacancha, proporcionando conocimientos valiosos sobre cómo las actitudes del personal pueden ser gestionadas y optimizadas para beneficio de la población pasqueña. Además, este estudio contribuye al conocimiento académico sobre la relación entre las actitudes del personal y la eficacia en la administración pública, ofreciendo una base para futuras investigaciones y políticas de gestión de recursos humanos en el sector público.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, calidad del servicio, gestión pública, actitudes del personal, Prestación de servicios.

ABSTRACT

Currently, efficiency and quality in the provision of public services have become highly relevant topics. Municipalities, as local government entities, play a crucial role in meeting the needs of our Pasqueña population. In this sense, the attitude of the personnel responsible for providing these services is a determining factor in ensuring optimal functioning and a satisfactory experience for citizens.

This study is based on the premise that the attitudes of the personnel, including aspects such as motivation, commitment, job satisfaction, and empathy, have a direct impact on the quality and efficiency of the service offered. The supply area in the Municipality of Yanacancha is essential for the proper functioning of various operations, from the acquisition of goods and services to the management of essential resources in our population. Evaluating how the attitudes of the personnel influence these processes is important to identify opportunities for improvement and develop strategies that promote a positive and productive work environment.

The importance of this research lies in its potential to improve the provision of services in the Municipality of Yanacancha, providing valuable insights on how personnel attitudes can be managed and optimized for the benefit of the Pasqueña population. Additionally, this study contributes to the academic knowledge of the relationship between personnel attitudes and efficiency in public administration, offering a foundation for future research and human resources management policies in the public sector.

Keywords: Job satisfaction, service quality, public management, personnel attitudes, service provision.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en “Actitudes del Personal y su relación en la Prestación del Servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Periodo 2022”. Este estudio se basa en la premisa de que las actitudes del personal, incluyendo aspectos como la motivación, el compromiso, la satisfacción laboral y la empatía, tienen un impacto directo en la calidad y eficiencia del servicio ofrecido.

El área de Abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Yanacancha es fundamental para el correcto funcionamiento de diversas operaciones municipales, desde la adquisición de bienes y servicios hasta la gestión de recursos esenciales para la comunidad. Evaluar cómo las actitudes del personal influyen en estos procesos es crucial para identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias que promuevan un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Este estudio se estructura en cuatro capítulos; El capítulo I: problema de investigación, se centra en la identificación y determinación del problema de investigación, delimitando el alcance del estudio y formulando las preguntas de investigación tanto generales como específicas. Se establecen los objetivos generales y específicos, justificando la relevancia del estudio y destacando sus posibles limitaciones. Este marco inicial proporciona una base sólida para entender el propósito y la dirección de la investigación.

El segundo capítulo presenta los antecedentes del estudio, revisando investigaciones previas y estableciendo las bases teóricas y científicas que sustentan el trabajo. Se definen términos básicos y se formulan las hipótesis generales y específicas. También se identifican y definen operativamente las variables e indicadores relevantes. Este capítulo es crucial para situar la investigación en el contexto académico y científico adecuado.

Seguidamente en el tercer capítulo se describe el tipo y nivel de investigación, los métodos empleados y el diseño de la investigación. Se detalla la población y muestra (cuando aplica) y se explican las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Además, se aborda la selección, validación y confiabilidad de estos instrumentos, así como las técnicas de procesamiento y análisis de datos, incluyendo el tratamiento estadístico. Opcionalmente, se considera la orientación ética filosófica y epistémica del estudio. Este capítulo es esencial para comprender cómo se llevó a cabo la investigación y garantizar su rigor metodológico.

El capítulo final se dedica a la descripción del trabajo de campo y la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Se prueban las hipótesis planteadas y se discuten los resultados en el contexto de los objetivos y la literatura revisada. Este análisis crítico permite evaluar el impacto y las implicaciones de los hallazgos.

Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas del estudio y se ofrecen recomendaciones para futuras investigaciones o aplicaciones prácticas. El documento se cierra con las referencias bibliográficas que sustentan la investigación y los anexos que proporcionan información adicional relevante. Esta estructura completa y detallada asegura una comprensión integral del problema investigado y de los métodos y resultados obtenidos.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|---|
| 1.1. Identificación y determinación del problema..... | 1 |
| 1.2. Delimitación de la investigación..... | 2 |
| 1.3. Formulación del problema | 3 |
| 1.3.1. Problema general..... | 3 |
| 1.3.2. Problemas específicos. | 4 |
| 1.4. Formulación de objetivos..... | 4 |
| 1.4.1. Objetivo general. | 4 |
| 1.4.2. Objetivos específicos. | 4 |
| 1.5. Justificación de la investigación | 5 |
| 1.6. Limitaciones de la investigación..... | 6 |

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de estudios | 8 |
| 2.2. Bases teóricas – científicas | 14 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 29 |
| 2.4. Formulación de hipótesis | 31 |
| 2.4.1. Hipotesis general..... | 31 |
| 2.4.2. Hipotesis específicas | 31 |
| 2.5. Identificación de variables | 31 |
| 2.6. Definición operacional de variables e indicadores | 40 |

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

| | |
|------------------------------------|----|
| 3.1. Tipo de investigación | 41 |
| 3.2. Nivel de investigación..... | 41 |
| 3.3. Métodos de investigación..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 3.4. Diseño de investigación | 42 |
| 3.5. Población y muestra | 42 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 42 |
| 3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos..... | 43 |
| 3.8. Tratamiento estadístico | 44 |
| 3.9. Orientación ética filosófica y epistémica | 45 |

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|--|----|
| 4.1. Descripción del trabajo de campo..... | 47 |
| 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados. | 47 |
| 4.3. Prueba de hipótesis..... | 59 |
| 4.4. Discusión de resultados..... | 62 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Estadística de fiabilidad ítems Variable 1..... | 48 |
| Tabla 2 Estadística de fiabilidad ítems Variable 2..... | 49 |
| Tabla 3 Variable - Actitud del Personal. | 50 |
| Tabla 4 | 51 |
| Tabla 5 | 52 |
| Tabla 6 | 54 |
| Tabla 7 | 55 |
| Tabla 8 | 56 |
| Tabla 9 | 57 |
| Tabla 10 | 58 |
| Tabla 11 | 59 |
| Tabla 12 | 60 |
| Tabla 13 | 61 |
| Tabla 14 | 61 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------|----|
| Gráfico 1 | 50 |
| Gráfico 2 | 51 |
| Gráfico 3 | 53 |
| Gráfico 4 | 54 |
| Gráfico 5 | 55 |
| Gráfico 6 | 56 |
| Gráfico 7 | 57 |
| Gráfico 8 | 58 |

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La Municipalidad Distrital de Yanacancha enfrentó críticas recurrentes por parte de los usuarios que acudieron a realizar trámites documentarios, quienes argumentaron la existencia de una notable burocracia dentro de las entidades estatales, incluyendo esta municipalidad. Estas críticas resaltaron la falta de eficiencia en los procedimientos administrativos y la percepción de una atención deficiente por parte del personal. En el área de Abastecimientos y Patrimonio, la situación no fue ajena. Los usuarios expresaron su frustración por el entrampe de documentos, demoras en los procesos administrativos y una actitud apática hacia sus necesidades.

En este sentido, fue importante destacar la influencia directa que tuvieron las actitudes del personal de la Subgerencia de Abastecimientos y Patrimonio en la eficacia de la gestión pública. Este departamento desempeñó un rol crucial en la elaboración de documentos vitales para el funcionamiento de la municipalidad, tales como requerimientos, pedidos, órdenes de servicio, órdenes de compra,

entre otros. Además, proveyó las necesidades que otras oficinas requirieron para su operación cotidiana. Sin embargo, las actitudes negativas de los colaboradores dentro de este departamento fueron detectadas como un punto débil que afectó negativamente la calidad de la atención y la eficiencia en la prestación del servicio.

La presencia de actitudes negativas dentro del personal de la Subgerencia de Abastecimientos y Patrimonio tuvo implicaciones significativas en el funcionamiento de la gestión pública y en la satisfacción del usuario. La percepción de burocracia y la mala atención al usuario en las entidades estatales generó desconfianza en la población y debilitó la legitimidad de las instituciones gubernamentales. Esto pudo resultar en una disminución del cumplimiento de las obligaciones ciudadanas y en una percepción negativa sobre la eficacia y transparencia de la gestión municipal.

La necesidad de abordar este problema radicó en la importancia de fortalecer la confianza y legitimidad de las instituciones gubernamentales, así como en mejorar la calidad de los servicios prestados a la comunidad. Fue esencial identificar las causas subyacentes de las actitudes negativas dentro del personal de la Subgerencia de Abastecimientos y Patrimonio para implementar estrategias efectivas que promovieran un cambio positivo en la cultura organizacional y en la calidad de la atención al usuario.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante el año 2022 entre los meses de enero y julio, abarcando todos los eventos, cambios y situaciones que se

presentaron este año dentro de la Subgerencia de Abastecimientos y Patrimonio de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.2.2. Delimitación espacial

El estudio se centró exclusivamente en la Subgerencia de Abastecimientos y Patrimonio de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. No se incluyeron otras áreas o departamentos de la municipalidad ni otras entidades municipales de diferentes distritos.

1.2.3. Delimitación temática

La investigación se enfocó en analizar las actitudes del personal que trabajaba en la Subgerencia de Abastecimientos y Patrimonio y cómo estas actitudes afectaban la prestación del servicio. Se exploraron específicamente las percepciones de los empleados sobre su entorno laboral, su motivación y satisfacción laboral, así como su comportamiento y desempeño en el cumplimiento de sus funciones.

1.2.4. Delimitación poblacional

La población de estudio incluyó a todos los empleados y funcionarios que laboraban en la Subgerencia de Abastecimientos y Patrimonio de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. Se consideró a todo el personal que tuvo un rol activo en la elaboración y gestión de documentos importantes como requerimientos, pedidos, órdenes de servicio, órdenes de compra, órdenes de pago, guías de internamiento, contratos, entre otros.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la actitud del personal y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la vocación de servicios y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022?
- ¿Qué relación existe entre la orientación de resultados y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022?
- ¿Qué relación existe entre la visión estratégica y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022??

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la actitud del personal y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- Comprobar la relación entre la vocación de servicios y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.
- Decretar la relación entre la orientación de resultados y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

- Establecer la relación entre la visión estratégica y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación que realizamos fue de suma importancia por varias razones. En primer lugar, mejorar la eficiencia y calidad del servicio público fue fundamental para el bienestar de la comunidad. En el área de Abastecimientos, las actitudes del personal influyeron directamente en la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos. Identificar y comprender estas actitudes permitió implementar estrategias para mejorar el desempeño laboral y, en consecuencia, la satisfacción de los ciudadanos que interactuaban con la municipalidad.

Además, la percepción de burocracia y lentitud en los procedimientos administrativos fue una queja común entre los usuarios de servicios públicos. Al investigar las actitudes del personal y su influencia en la prestación del servicio, se pudieron identificar factores que contribuían a esta burocracia y desarrollar intervenciones específicas para agilizar los procesos y mejorar la atención al usuario. Reducir la burocracia no solo aumentó la eficiencia operativa, sino que también mejoró la experiencia del usuario, fortaleciendo la confianza en la administración municipal.

Asimismo, una gestión pública efectiva y eficiente fue crucial para el desarrollo local. La investigación proporcionó información valiosa sobre cómo las actitudes del personal afectaban la operación diaria de la Subgerencia de Abastecimientos, permitiendo a los responsables de la municipalidad implementar políticas y prácticas que fortalecieran la gestión pública y

optimizaran el uso de recursos. Un enfoque estratégico en la gestión del personal pudo transformar significativamente la calidad de los servicios públicos.

El desarrollo profesional del trabajador también fue un aspecto clave. Al entender mejor las actitudes del personal y sus impactos, la municipalidad pudo diseñar programas de capacitación y desarrollo profesional que abordaron las necesidades y preocupaciones de los empleados. Esto no solo mejoró su rendimiento, sino que también aumentó su motivación y satisfacción laboral, creando un ambiente de trabajo más positivo y productivo. Un personal motivado y bien capacitado fue esencial para ofrecer un servicio público de calidad.

Por último, la percepción pública de eficiencia y transparencia en la gestión municipal pudo influir significativamente en la confianza de la comunidad en sus instituciones. Al abordar las actitudes negativas y mejorar la prestación del servicio, la municipalidad pudo fortalecer su imagen y credibilidad ante los ciudadanos, fomentando una mayor participación y colaboración de la comunidad. Además, esta investigación contribuyó al conocimiento académico en el campo de la administración pública y la gestión de recursos humanos, sirviendo como referencia para otras municipalidades y entidades públicas que enfrentaban desafíos similares, promoviendo mejores prácticas en la gestión pública.

Esta investigación fue esencial para abordar problemas críticos en la prestación del servicio público, mejorar la eficiencia y calidad de los servicios, y fortalecer la confianza y satisfacción de la comunidad con la gestión municipal.

1.6. Limitaciones de la investigación

La obtención de datos precisos y completos fue un desafío debido a restricciones en el acceso a la información interna de la Municipalidad Distrital

de Yanacancha. Algunos empleados fueron reacios a proporcionar datos o a participar en encuestas y entrevistas, lo que podría haber limitado la cantidad y calidad de la información recopilada.

Además, las actitudes del personal hacia la investigación pudieron influir en la veracidad y precisión de sus respuestas. Existió el riesgo de que los empleados respondieran de manera socialmente deseable o evitaran criticar abiertamente a la organización, lo que pudo sesgar los resultados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Internacional

La autora Santana (2022) quien desarrollo la investigación titulada “Estudio del Comportamiento Organizacional y su Influencia en Empleados y Clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda.” Concluyendo que:

- La presente investigación nos muestra el estudio del comportamiento organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda. y además nos permite evidenciar el desempeño de cada uno de los empleados y la satisfacción que tienen los socios con sus servicios brindados en la institución.
- A través de la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación se logró la identificación de la situación actual de la cooperativa sobre el comportamiento humano en el desempeño de sus funciones de los empleados por lo que es necesario proponer en el plan de mejora, estrategias que mejoren

el comportamiento y aumente la eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda.

- Con las estrategias propuestas en el plan de mejora se espera aumentar la productividad de la cooperativa y el mejoramiento del ambiente de trabajo con las capacitaciones, la creación del departamento de talento humano, y las charlas de motivación para lograr un mejor comportamiento organizacional en la Cooperativa.

Nacional

Rubio (2018) en su investigación intitulada “Gestión de abastecimiento de la empresa representaciones Dieguito S.R.L” Concluyendo lo siguiente:

- La gestión de abastecimiento es un conjunto de proceso dentro de una empresa, sin importar cuál sea el tamaño de esta, es de vital importancia para su correcto funcionamiento, ya que tiene como finalidad la búsqueda de disminución de costos y precios y la satisfacción de los clientes (siendo esta la esencia de muchas empresas).
- Para una buena gestión de adquisiciones se tiene cuatro puntos fundamentales, que son, conocer a tiempo real el inventario de productos, un buen procesos de compras y requerimientos, la calidad de los productos y los precios; para que la empresa Representaciones Dieguito, siga con su compromiso de brindar a sus clientes productos de calidad, a un buen precio y en el momento que ellos lo requieran, es necesario que esta ofrezca los mejores productos, no sufra de desabastecimiento de alguno de ellos (para que el cliente encuentre lo que busca en el momento que lo requiera) y en las cantidades adecuadas (compras por volumen) debido a que el precio que los

proveedores ofrecen a sus clientes varían de acuerdo a las cantidades que la empresa compre.

- Para la gestión de almacenamiento, no solo es importante contar con los documentos necesarios y obligatorios, sino también es importante que las personas estén capacitadas para poder dar lo mejor de ellos en esta área, contando con los implementos necesarios y equipos que faciliten los procesos; el rediseño e implementación de tecnologías en esta área ayudará a la competitividad de la misma, restando operaciones innecesarias y sumando valor a la empresa, volviéndola más competitiva.
- Considerando que en promedio se ahorrará 13919.25 (cada tres meses), tomando en cuenta solo alguno de los aspectos señalados en el anexo III es importante iniciar los cambios en los distintos aspectos señalados, para poder hablar de una verdadera empresa competitiva.

Camones y otros (2019) en su investigación titulada “Recursos humanos en la gestión de abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas, del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018” Concluyendo en el desarrollo de su investigación que:

1. En esta tesis se determinó que el sistema de recursos humanos favoreció significativamente la gestión de abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash, periodo 2018, como se comprobó que de 28 encuestados el 75% afirmaron que los factores motivación y desempeño laboral beneficiaron su trabajo.
2. Se determinó que el 25% de los trabajadores del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ancash se encontraron con una baja motivación, puesto que no estaban conformes

con la remuneración percibida, esto debido al grado de instrucción en el que se encontraban tales como: egresados, bachilleres y técnicos. Por otro lado, se encontró que el 75% de los trabajadores estuvieron motivados a consecuencia de las considerables remuneraciones que percibieron, por contar con los grados de instrucción como: titulados, colegiados y magister.

3. En esta tesis se determinó que 7 trabajadores del Área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Energía y Minas del Gobierno Regional de Áncash tuvieron bajo rendimiento laboral debido a las condiciones de trabajo, tales como: oficinas prefabricadas en mal estado, reducido espacio de trabajo, falta de equipos de cómputo y falta de materiales de escritorio. Sin embargo 21 de los trabajadores tuvieron un desempeño laboral favorable, debido a que contaron con equipos de cómputo a su disposición, así como muebles de oficina y un amplio espacio de trabajo.

Cabana y otros (2020) en su investigación con título “Gestión Logística y el Proceso de Contratación en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho 2018” Concluyendo lo siguiente:

1. Se determinó que la gestión logística sí tiene una incidencia moderada en el proceso de contrataciones en el área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho, 2018. Ya que el "r" de Pearson tuvo el valor de 0.67 entonces se afirma que se ubica en el nivel de relación moderada, debido a que la "t" calculada es mayor que la "t" teórica ($3.84 > 1.73$).
2. Se determinó que las compras sí inciden moderadamente en el proceso de contrataciones en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho, 2018. Ya que el "r" de Pearson tuvo el valor de 0.63

entonces podemos afirmar que se ubica en el nivel de relación moderada, debido a que la "t" calculada es mayor que la "t" teórica ($3.46 > 1.73$).

3. Se determinó que la distribución sí incide de manera moderada en el proceso de contrataciones en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho, 2018. Ya que el "r" de Pearson tuvo el valor de 0.54 entonces podemos afirmar que se ubica en el nivel de relación moderada, debido a que la "t" calculada es mayor que la "t" teórica ($2.73 > 1.73$).
4. Se determinó que el almacenamiento sí tiene una incidencia moderada en el proceso de contrataciones en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho, 2018. Ya que el "r" de Pearson tuvo el valor de 0.64 entonces podemos afirmar que se ubica en el nivel de relación moderada, debido a que la "t" calculada es mayor que la "t" teórica ($3.52 > 1.73$).

Regional

Los investigadores Lopez y otros (2020) en su investigación titulada "Nivel de eficiencia de las normas de control interno en la administración del sistema de abastecimientos de bienes y servicios del Gobierno Regional de Pasco 2018" Conluyendo en las siguiente premisas:

Al haber culminado el presente trabajo de investigación, titulada "Nivel de eficiencia de las normas de control interno en la administración del sistema de abastecimientos de bienes y servicios del Gobierno Regional de Pasco 2018" luego del análisis e interpretación de los resultados se ha arribado a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: En concordancia con el Objetivo Especifico N° 01 y la hipótesis específica N° 01, se ha evaluado la situación actual de Control Interno que presenta deficiencias según la Tabla y Grafico N° 19 el 71.4 % de los entrevistados manifestaron que la Oficina de Administración General del GOREPA (Oficina de Abastecimientos) no PLANIFICA el cuadro multianual de necesidades de bienes y servicios que tiene por finalidad determinar los costos de bienes, servicios y obras necesarias requiere la institución, para el normal desarrollo de sus Oficinas usuarias para proveer servicio de calidad a la población Pasqueña.

SEGUNDA: En concordancia con el Objetivo Especifico N° 02 y la hipótesis específica N° 02, se ha evaluado la situación actual de Control Interno que presenta deficiencias según la Tabla y Grafico N° 20 el 66.7 % de los entrevistados manifestaron que la Oficina de Administración General del GOREPA (Oficina de Abastecimientos) no APLICA el Catálogo Único de Bienes y Servicios que es un instrumento de racionalización, eficiencia y economía del Sistema Nacional de Abastecimientos.

TERCERA: En concordancia con el Objetivo Especifico N° 02 y la hipótesis específica N° 02, se ha evaluado la situación actual de Control Interno que presenta deficiencias según la Tabla y Grafico N° 21 el 71.4 % de los entrevistados manifestaron que la Oficina de Administración General del GOREPA (Oficina de Abastecimientos) no ADMINISTRA correctamente los bienes del Estado, como parte del proceso de Gestión de Recursos Públicos de la Administración Financiera del Sector Público, que comprende las siguientes actividades: 1. Almacenamiento de bienes muebles. 2. Distribución. 3. Mantenimiento y 4. Disposición final.

Las investigadoras Caicedo y otros (2020) en su trabajo tesis titulada “Análisis del sistema de abastecimiento en la Sub Gerencia de Logística y Margesí de bienes de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019” Concluyendo su investigación de la siguiente manera:

1. El proceso de programación en la Municipalidad Provincia de Pasco es regular debido a la demora en la elaboración del cuadro de necesidades lo cual impide lograr los objetivos y metas establecidos en el Plan Operativo Institucional.
2. Los encuestados mayoritariamente consideran que el proceso de adquisiciones es regular, es decir los actos administrativos de selección permiten la contratación de bienes y servicios y ejecución de obras, sin embargo, a veces las compras se hacen de acuerdo cuadro de necesidades.
3. En la municipalidad la administración del almacén es regular, debido a que no se mantiene un stock mínimo de existencias, impidiendo el logro de los objetivos.
4. Los trabajadores consideran que el proceso de distribución y registros contables es bueno, permitiendo que los bienes sean entregados al área usuaria de acuerdo a su requerimiento y que estos estén registrados.
5. Finalmente, concluimos que la eficiencia del sistema de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Pasco, es regular.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Teoría de la Satisfacción Laboral.

La teoría de la satisfacción laboral se centra en comprender los elementos que influyen en el grado de satisfacción que experimentan los empleados en su

entorno laboral. Desde la perspectiva de Frederick Herzberg, se postula que existen dos categorías de factores que inciden en la satisfacción laboral: los factores de higiene y los factores motivacionales. Los primeros se refieren a aspectos como las condiciones de trabajo, el salario y las políticas organizacionales, cuya ausencia puede generar insatisfacción, pero cuya presencia no necesariamente conduce a la satisfacción. Por otro lado, los factores motivacionales, como el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento, están relacionados directamente con la satisfacción laboral cuando están presentes. Además, según la teoría de la equidad de Adams (1965), los empleados comparan las recompensas recibidas por su trabajo con las de sus colegas, lo que puede generar insatisfacción si perciben inequidad en la distribución de estas recompensas.

Vroom (1964), en su teoría de las expectativas, sugiere que la satisfacción laboral está relacionada con las expectativas de los empleados sobre la relación entre su esfuerzo, su desempeño y las recompensas recibidas. Según esta teoría, la satisfacción laboral aumenta cuando los empleados perciben que su esfuerzo puede llevar a un desempeño exitoso y que este desempeño será recompensado de manera deseada. Además, Abraham Maslow propuso una jerarquía de necesidades humanas en la que plantea que las personas buscan satisfacer necesidades básicas como la seguridad y el reconocimiento, antes de aspirar a la autorrealización. En este contexto, la satisfacción laboral surge cuando el trabajo permite satisfacer estas necesidades de manera progresiva.

Los factores que influyen en la satisfacción laboral incluyen las condiciones de trabajo, la compensación y los beneficios, las relaciones interpersonales, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como el

reconocimiento y las recompensas por el desempeño. Una alta satisfacción laboral beneficia tanto a los empleados como a las organizaciones, ya que se relaciona con una mayor motivación, un mejor clima organizacional, una menor rotación de personal y una mayor productividad. En resumen, comprender y abordar los factores que influyen en la satisfacción laboral es crucial para promover el bienestar y el compromiso de los empleados, así como para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones.

2.2.2. Teoría de la Motivación.

La teoría de la motivación aborda los factores que impulsan y dirigen el comportamiento humano hacia la consecución de metas y objetivos específicos. Esta área de estudio se basa en comprender por qué las personas se comportan de cierta manera y qué procesos psicológicos están involucrados en la activación y dirección de ese comportamiento. Desde las teorías clásicas como la jerarquía de necesidades de Maslow hasta enfoques más contemporáneos como la teoría de la expectativa de Vroom (1964), se exploran diferentes perspectivas sobre cómo las necesidades, las expectativas y las recompensas influyen en la motivación de los individuos.

Uno de los principales enfoques en la teoría de la motivación es la idea de que las personas están impulsadas por una serie de necesidades que buscan satisfacer. Según la jerarquía de necesidades de Maslow, las personas buscan satisfacer primero las necesidades básicas de supervivencia, como la alimentación y el refugio, antes de dirigirse hacia necesidades más altas de autorrealización y crecimiento personal. Esta teoría sugiere que la motivación es un proceso dinámico que cambia a medida que las necesidades de una persona se satisfacen y surgen nuevas necesidades.

Otra perspectiva importante es la teoría de la motivación-higiene de Herzberg, que distingue entre factores que previenen la insatisfacción (factores de higiene) y factores que promueven la satisfacción y motivación (factores motivacionales). Esta teoría destaca la importancia de crear condiciones laborales satisfactorias, así como proporcionar oportunidades de crecimiento y reconocimiento para motivar a los empleados.

La teoría de la expectativa de Vroom (1964) se centra en la relación entre los esfuerzos individuales, el desempeño y las recompensas. Según esta teoría, la motivación de una persona para actuar está determinada por su expectativa de que su esfuerzo producirá un resultado deseado y que este resultado será recompensado de manera significativa. Por lo tanto, los individuos evalúan cuidadosamente el esfuerzo requerido, la probabilidad de éxito y el valor de la recompensa antes de decidir actuar.

La teoría de la motivación es fundamental para comprender qué impulsa el comportamiento humano y cómo se puede fomentar la motivación en el entorno laboral y en otros contextos. Al identificar y abordar las necesidades, expectativas y recompensas de las personas, es posible promover un mayor compromiso, satisfacción y rendimiento tanto a nivel individual como organizacional.

2.2.3. Teoría de la Calidad del Servicio.

La Teoría de la Calidad del Servicio se erige como un pilar fundamental en la comprensión de cómo los consumidores evalúan y perciben la excelencia en los servicios recibidos. En su esencia, esta teoría se basa en el contraste entre las expectativas previas de los clientes y las percepciones de la calidad real del servicio experimentado. Este contraste, delineado por el Modelo de Discrepancia de Percepción, revela si los clientes perciben que sus expectativas se han

superado, no se han cumplido o se han mantenido al recibir el servicio. Dentro de este marco, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para elevar la calidad del servicio.

La calidad del servicio se evalúa a través de diversas dimensiones, incluida la fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Cada una de estas dimensiones desempeña un papel crucial en la percepción global de la calidad del servicio por parte del cliente. Por ejemplo, la fiabilidad se refiere a la capacidad de la organización para cumplir con las promesas y expectativas del cliente, mientras que la empatía se relaciona con la atención personalizada y el cuidado hacia las necesidades individuales de los clientes.

Para mejorar la calidad del servicio, las organizaciones pueden implementar una serie de estrategias, como la gestión proactiva de las expectativas del cliente, la capacitación y desarrollo del personal, el diseño de procesos y sistemas eficientes, y la búsqueda de la innovación y mejora continua. Zeithaml y otros (2006) Estas iniciativas están destinadas a garantizar que los clientes reciban un servicio excepcional que cumpla y supere sus expectativas, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción del cliente, la lealtad y la reputación de la empresa.

Parasuraman y otros (1998) mencionan que en última instancia, la calidad del servicio es un factor crítico en la competitividad y el éxito a largo plazo de una organización. Las empresas que priorizan la calidad del servicio suelen disfrutar de mayores niveles de satisfacción y fidelidad del cliente, lo que puede traducirse en un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva en el mercado. Por lo tanto, comprender y gestionar eficazmente la calidad del servicio es

esencial para cualquier empresa que aspire a mantener relaciones sólidas y duraderas con sus clientes.

2.2.4. Teoría del Compromiso Organizacional.

La Teoría del Compromiso Organizacional aborda la conexión emocional y cognitiva que los empleados establecen con su organización, explorando los factores que influyen en la intensidad de este vínculo. Meyer y otros (1991) El compromiso organizacional se divide en tres dimensiones principales: afectiva, normativa y de continuación. El compromiso afectivo implica un fuerte apego emocional hacia la organización, mientras que el compromiso normativo se basa en un sentido de obligación moral.

Por otro lado, los autores Meyer y otros (1991) el compromiso de continuación se relaciona con los costos asociados con abandonar la organización. Estas dimensiones reflejan la complejidad del compromiso y cómo puede ser influenciado por diversas fuerzas internas y externas.

Varios factores pueden influir en el compromiso organizacional, incluido el clima laboral, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento y la cultura organizacional. Un clima laboral positivo y de apoyo, liderazgo inspirador y oportunidades de crecimiento pueden aumentar el compromiso de los empleados. Del mismo modo, el reconocimiento del desempeño y una cultura que promueve valores compartidos pueden fortalecer el sentido de pertenencia y propósito compartido entre los empleados.

El compromiso organizacional es de vital importancia para el éxito y la efectividad de una organización. Los empleados comprometidos tienden a ser más motivados, productivos y leales a la organización. Además, el compromiso está relacionado con resultados positivos como la satisfacción laboral, la retención del

talento y la rentabilidad empresarial explican Meyer y Allen. Por lo tanto, cultivar un alto nivel de compromiso entre los empleados es esencial para el crecimiento y la competitividad de una organización en el mercado actual. La Teoría del Compromiso Organizacional proporciona una base sólida para comprender y mejorar las relaciones entre los empleados y la organización, lo que a su vez puede generar beneficios significativos para ambas partes.

2.2.5. Teoría de la Personalidad en el Trabajo.

Judge y otros (2014) La Teoría de la Personalidad en el Trabajo se adentra en el terreno de cómo los rasgos de personalidad de los individuos moldean su comportamiento y desempeño en el entorno laboral. Esta teoría, anclada en el modelo de los Cinco Grandes Rasgos de Personalidad, explora cómo la extroversión, la amabilidad, la responsabilidad, la estabilidad emocional y la apertura a la experiencia impactan la forma en que las personas interactúan con sus tareas laborales, colegas y el ambiente laboral en general. Desde esta perspectiva, se reconoce que las características de personalidad pueden ser determinantes en aspectos clave como el liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones y la gestión del estrés en el contexto laboral.

Uno de los conceptos centrales en esta teoría es el ajuste persona-entorno, que postula que cuando existe una correspondencia adecuada entre los rasgos de personalidad de un individuo y las exigencias del trabajo, se promueve un mejor desempeño y satisfacción laboral. Esto significa que las organizaciones pueden beneficiarse al considerar la personalidad de los empleados al asignar roles y responsabilidades, ya que un buen ajuste puede aumentar la productividad y reducir el conflicto laboral.

En términos prácticos, la Teoría de la Personalidad en el Trabajo tiene implicaciones significativas para la selección, evaluación y desarrollo del personal en las organizaciones. Salgado (1997) Por ejemplo, entender los rasgos de personalidad relevantes para un puesto específico puede facilitar la identificación de candidatos con el potencial adecuado para el trabajo. Además, los líderes y gerentes pueden utilizar este conocimiento para adaptar su estilo de liderazgo y gestionar equipos de manera más efectiva, maximizando así el rendimiento y la cohesión del equipo.

La Teoría de la Personalidad en el Trabajo ofrece una lente valiosa para comprender cómo las características individuales influyen en el comportamiento y desempeño laboral. Al reconocer la importancia de la personalidad en el contexto laboral, las organizaciones pueden tomar decisiones más informadas en términos de selección, desarrollo y gestión del talento, lo que puede conducir a una mayor eficacia y satisfacción tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

2.2.6. Teoría del Intercambio Social.

La Teoría del Intercambio Social ofrece una visión confiable sobre cómo se desarrollan y mantienen las relaciones interpersonales. En su núcleo, esta teoría sostiene que las interacciones humanas están arraigadas en un proceso de intercambio recíproco de recursos sociales, donde las personas buscan maximizar los beneficios y minimizar los costos en sus relaciones. Homans (1958) Desde el apoyo emocional hasta la ayuda tangible, este intercambio puede abarcar una amplia gama de aspectos que moldean la dinámica interpersonal.

Central en esta teoría es la evaluación constante de costos y beneficios. Las personas ponderan el esfuerzo invertido en mantener una relación contra los

beneficios obtenidos, ya sea en términos de satisfacción emocional, apoyo recibido o cualquier otra recompensa percibida. Esta evaluación ayuda a determinar la viabilidad y duración de una relación, así como el grado de compromiso que las personas están dispuestas a invertir en ella.

Un principio clave en la Teoría del Intercambio Social es la norma de reciprocidad, que establece que las personas tienden a responder de manera positiva cuando reciben algo de valor de otra persona y se sienten obligadas a devolver el favor. Esta norma actúa como una fuerza unificadora en las relaciones, promoviendo un ciclo de intercambio que fomenta la cooperación y el mantenimiento de la relación.

Por último, Thibaut y otros (1959) la equidad percibida juega un papel fundamental en la estabilidad de una relación. Cuando ambas partes perciben que los beneficios y costos son equitativos, se promueve la satisfacción y la armonía en la relación. Sin embargo, la percepción de inequidad puede desencadenar conflictos y tensiones que amenazan la integridad de la relación.

La Teoría del Intercambio Social proporciona una comprensión profunda de cómo se forjan y mantienen las relaciones humanas a través del intercambio recíproco de recursos sociales. Al reconocer los principios fundamentales de esta teoría, las personas pueden mejorar su capacidad para gestionar y nutrir sus relaciones interpersonales, promoviendo así un mayor bienestar emocional y social.

2.2.7. Teoría del Aprendizaje Social.

La Teoría del Aprendizaje Social, desarrollada por Albert Bandura, proporciona una comprensión integral de cómo las personas adquieren comportamientos, actitudes y valores a través de la observación de otros. A

diferencia de las teorías del aprendizaje tradicionales que se centran en el condicionamiento directo, esta teoría enfatiza el papel crucial del entorno social en el proceso de aprendizaje. Según Bandura (1977), gran parte del aprendizaje humano ocurre mediante la imitación y el modelado de conductas observadas en otras personas, lo que subraya la influencia de los modelos en nuestro entorno.

El concepto de modelado es central en la Teoría del Aprendizaje Social. Las personas aprenden nuevas conductas observando a otros, especialmente a aquellos que consideran modelos, como padres, maestros, compañeros y figuras públicas. Este proceso de observación implica prestar atención a los comportamientos de los demás, retener la información y reproducirla posteriormente. Los individuos no solo copian acciones, sino que también internalizan las normas y valores subyacentes a esas acciones, lo que moldea su propio comportamiento y actitudes.

Además del modelado, el refuerzo y el castigo desempeñan un papel significativo en esta teoría. Las conductas observadas que son recompensadas tienden a ser imitadas, mientras que aquellas que son castigadas son menos propensas a ser repetidas. Este refuerzo puede ser directo, experimentado personalmente, o vicario, observado en otros. Así, el aprendizaje no solo se basa en la observación, sino también en las consecuencias percibidas de los comportamientos, lo que guía las decisiones sobre qué conductas adoptar o evitar.

Otro aspecto fundamental de la Teoría del Aprendizaje Social es el concepto de autoeficacia, introducido por Bandura (1997). La autoeficacia se refiere a la creencia en la propia capacidad para ejecutar acciones necesarias para alcanzar metas específicas. Esta percepción de competencia influye en la motivación, la perseverancia y la resiliencia frente a los desafíos. La autoeficacia

se moldea tanto por las experiencias de éxito o fracaso personales como por la observación de los logros y dificultades de otros, lo que demuestra cómo el aprendizaje social puede influir en la autopercepción y el comportamiento.

El determinismo recíproco es otro principio clave en la Teoría del Aprendizaje Social. Este concepto sugiere que el comportamiento, el entorno y los factores personales (como las cogniciones y emociones) interactúan y se influyen mutuamente. Esto significa que no solo el entorno afecta el comportamiento, sino que el comportamiento también puede cambiar el entorno y las propias cogniciones. Este enfoque holístico resalta la complejidad de las interacciones humanas y la importancia de considerar múltiples factores en el análisis del comportamiento.

La Teoría del Aprendizaje Social tiene importantes implicaciones prácticas en diversos campos. En el ámbito educativo, puede utilizarse para diseñar programas de enseñanza que empleen el modelado y el refuerzo positivo, promoviendo así comportamientos deseables. En el entorno laboral, esta teoría puede guiar el desarrollo de programas de capacitación y desarrollo, donde los empleados aprenden habilidades observando a líderes y compañeros competentes. En el campo de la psicoterapia, la teoría puede ser utilizada para ayudar a las personas a desarrollar nuevas habilidades y comportamientos saludables a través del modelado y el refuerzo de conductas positivas.

Bandura (1997) nos ofrece una perspectiva comprensiva sobre cómo las personas aprenden y desarrollan comportamientos en contextos sociales. Al enfatizar el papel de la observación, el refuerzo y la autoeficacia, esta teoría amplía nuestra comprensión de los procesos de aprendizaje humano y

proporciona herramientas valiosas para la educación, el desarrollo organizacional y las intervenciones psicológicas.

2.2.8. Teoría de la Justicia Organizacional.

Explora cómo la percepción de equidad y justicia en el entorno laboral influye en el comportamiento y las actitudes de los empleados. Esta teoría se divide en tres componentes principales: justicia distributiva, justicia procedimental y justicia interactiva. Colquitt y otros (2001) Cada uno de estos componentes aborda diferentes aspectos de cómo se percibe y se maneja la justicia dentro de las organizaciones, proporcionando un marco integral para entender las dinámicas laborales.

La justicia distributiva se refiere a la percepción de equidad en la distribución de recursos y recompensas dentro de la organización. Los empleados evalúan si las recompensas, como salarios, beneficios y promociones, se distribuyen de manera justa en función de criterios como el desempeño, la contribución y la necesidad. Cuando los empleados perciben que la distribución de recursos es equitativa, tienden a sentirse más satisfechos y comprometidos con su trabajo. Esta percepción de equidad en la distribución de recompensas es crucial para mantener la motivación y la lealtad del personal.

Por otro lado, la justicia procedimental se centra en la equidad de los procesos y procedimientos utilizados para tomar decisiones dentro de la organización. Greenberg (1990) Este componente examina si las decisiones se toman de manera consistente, imparcial y transparente, y si los empleados tienen la oportunidad de expresar sus opiniones y preocupaciones durante el proceso. La percepción de justicia procedimental es esencial porque influye en cómo los empleados aceptan y reaccionan ante las decisiones organizacionales, incluso si

los resultados no son favorables para ellos. La equidad en los procedimientos contribuye a una mayor confianza en la organización y a la legitimidad de sus decisiones.

La justicia interactiva se refiere a la calidad del trato interpersonal que los empleados reciben por parte de los supervisores y colegas. Se enfoca en la cortesía, el respeto y la consideración mostrados en las interacciones diarias. La justicia interactiva se divide en dos subcomponentes: justicia interpersonal, que se relaciona con el trato digno y respetuoso, y justicia informativa, que se refiere a la claridad y sinceridad de la comunicación. Las percepciones de justicia interactiva pueden afectar significativamente el clima laboral y las relaciones interpersonales dentro de la organización. Un entorno donde se practica la justicia interactiva tiende a fomentar un mayor sentido de pertenencia y cohesión entre los empleados.

Las implicaciones prácticas de la Teoría de la Justicia Organizacional son vastas. Las percepciones de justicia organizacional influyen directamente en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. Cuando los empleados perciben justicia en la distribución de recursos, los procesos de toma de decisiones y las interacciones interpersonales, es más probable que se sientan valorados y motivados para contribuir al éxito de la organización. Además, la percepción de justicia organizacional también puede afectar el rendimiento y la productividad. Los empleados que sienten que son tratados de manera justa tienden a estar más dispuestos a esforzarse y a participar activamente en sus tareas, lo que puede mejorar el desempeño individual y colectivo.

Finalmente, la justicia organizacional juega un papel crucial en la retención de empleados. La percepción de injusticia puede llevar a la

insatisfacción, el aumento del estrés y, eventualmente, la rotación de personal. Por el contrario, una percepción positiva de justicia puede fomentar la lealtad y la retención a largo plazo. Las organizaciones que prestan atención a la justicia organizacional pueden beneficiarse de una mayor satisfacción y compromiso de los empleados, mejor desempeño y una reducción en la rotación de personal.

La Teoría de la Justicia Organizacional proporciona un marco esencial para comprender y mejorar las relaciones laborales y el entorno organizacional. Al centrarse en la equidad en la distribución de recursos, los procesos de toma de decisiones y las interacciones interpersonales, esta teoría subraya la importancia de la equidad en todos los aspectos de la vida laboral. Las organizaciones que aplican estos principios pueden crear un ambiente de trabajo más justo, equitativo y productivo.

2.2.9. Teoría de la Disonancia Cognitiva.

La Teoría de la Disonancia Cognitiva, formulada por Festinger (1957), es una teoría psicológica que explica la incomodidad mental que experimentan las personas cuando tienen simultáneamente dos o más cogniciones (ideas, creencias, valores) contradictorias. Esta disonancia, o inconsistencia, crea una tensión psicológica que las personas están motivadas a reducir. La reducción de esta tensión se logra a menudo mediante el cambio de una o más de las cogniciones en conflicto, la adquisición de nuevas cogniciones que armonicen con las existentes, o la minimización de la importancia de las cogniciones en conflicto.

Uno de los conceptos principales de esta teoría es la cognición, que se refiere a cualquier conocimiento, opinión o creencia sobre el entorno, uno mismo o la propia conducta. Cooper (2007) Las cogniciones pueden incluir hechos, valores, actitudes, emociones y comportamientos. Cuando dos cogniciones son

inconsistentes, surge la disonancia. Por ejemplo, un fumador que conoce los riesgos del tabaquismo para la salud, pero continúa fumando experimenta disonancia cognitiva. Esta tensión es incómoda y las personas están motivadas a reducirla para restaurar la consistencia cognitiva.

La reducción de la disonancia puede lograrse de varias maneras. Un método es cambiar el comportamiento para que sea consistente con las cogniciones. Por ejemplo, si alguien cree que es importante estar en forma, puede comenzar a hacer ejercicio regularmente. Harmon y otros (2019) Otra estrategia es cambiar las creencias o actitudes. Un individuo que se siente culpable por no reciclar puede cambiar su actitud para justificar su comportamiento, pensando que sus esfuerzos individuales no hacen una diferencia significativa.

Además, las personas pueden reducir la disonancia añadiendo nuevas cogniciones que sean consistentes con las creencias existentes. Por ejemplo, un fumador puede racionalizar su hábito creyendo que fumar lo ayuda a controlar el estrés, lo cual considera beneficioso para su salud mental. Finalmente, trivializar la importancia de las cogniciones disonantes es otra estrategia común. Un estudiante que no estudió para un examen y obtuvo una mala calificación puede reducir la disonancia pensando que la calificación no es tan importante para su futuro.

La Teoría de la Disonancia Cognitiva tiene importantes implicaciones prácticas. En el campo del marketing y la publicidad, esta teoría es utilizada para influir en el comportamiento del consumidor. Por ejemplo, los anuncios pueden crear disonancia mostrando las consecuencias negativas de no usar un producto, motivando así a los consumidores a comprarlo para reducir la disonancia. En programas de cambio de comportamiento, como campañas de salud pública, la

teoría puede ser aplicada para motivar a las personas a cambiar sus hábitos destacando la disonancia entre las actitudes saludables y los comportamientos no saludables.

En el ámbito clínico, los terapeutas pueden ayudar a los clientes a identificar y resolver disonancias cognitivas, promoviendo así el bienestar mental. Esto puede incluir trabajar en la alineación de las acciones de los clientes con sus valores y creencias. La capacidad de esta teoría para explicar por qué y cómo las personas cambian sus actitudes y comportamientos frente a la información contradictoria la hace una herramienta poderosa para entender el comportamiento humano y desarrollar estrategias efectivas en varios contextos.

En resumen, la Teoría de la Disonancia Cognitiva proporciona una comprensión profunda de cómo las personas manejan las contradicciones internas y cómo estas afectan su comportamiento y decisiones. La disonancia cognitiva es una fuerza motivacional poderosa que puede llevar a cambios significativos en actitudes y comportamientos. Esta teoría sigue siendo relevante en la investigación y práctica contemporánea, ofreciendo valiosas perspectivas sobre la naturaleza de la motivación y el cambio cognitivo.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Evaluación del Desempeño

Proceso de medir y analizar el progreso del proyecto respecto a los objetivos establecidos. Incluye indicadores de desempeño y métricas clave.

2.3.2. Interesados Clave

Partes interesadas con un alto nivel de influencia y/o interés en el proyecto. Su gestión efectiva es crucial para el éxito del proyecto.

2.3.3. Plan de Comunicaciones

Documento que describe cómo se gestionarán y comunicarán la información y las actualizaciones del proyecto a las partes interesadas. Incluye métodos, frecuencia y responsables de las comunicaciones.

2.3.4. Gestión de Recursos Humanos

Procesos para organizar, gestionar y liderar al equipo del proyecto. Incluye la planificación de recursos, la adquisición, el desarrollo del equipo y la gestión del desempeño.

2.3.5. Análisis de Valor Ganado (EVA)

Técnica que mide el desempeño del proyecto en términos de costo y tiempo, comparando el trabajo realizado con el plan y el presupuesto aprobados.

2.3.6. Lecciones Aprendidas

Conocimiento adquirido durante el proyecto que se documenta para futuras referencias y mejoras en proyectos posteriores.

2.3.7. Contrato

Acuerdo legalmente vinculante entre dos o más partes para llevar a cabo el trabajo del proyecto bajo términos y condiciones específicas.

2.3.8. Gestión de la Integración

Procesos necesarios para asegurar que los diversos elementos del proyecto se coordinen adecuadamente. Incluye la integración del plan del proyecto, la ejecución y el control integrados.

2.3.9. Monitoreo y Control del Proyecto

Proceso de seguimiento, revisión y regulación del progreso y desempeño del proyecto para cumplir con los objetivos definidos en el plan de gestión del proyecto.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre actitud del personal y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre vocación de servicios y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.
- Existe una relación directa y significativa entre orientación de resultados y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.
- Existe una relación directa y significativa entre visión estratégica y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

2.5. Identificación de variables

Variable dependiente

D1. Vocación de servicios.

La vocación de servicios se refiere al impulso o la inclinación natural de una persona hacia la prestación de ayuda y asistencia a los demás. Es el deseo profundo de contribuir al bienestar de otros a través de diferentes formas de servicio, ya sea en el ámbito profesional, comunitario o personal.

Esta vocación puede manifestarse en diversas áreas, como la medicina, la enseñanza, el trabajo social, la atención al cliente, entre otros. Aquellos que sienten una vocación de servicios suelen encontrar satisfacción y realización

personal en el acto de ayudar a otros y en hacer una diferencia positiva en sus vidas.

Como menciona Gervilla (2015), la vocación de servicios no solo implica ofrecer ayuda, sino también comprometerse con valores como la empatía, la compasión y la integridad en todas las interacciones con los demás.

D2. Orientación de resultados.

La orientación de resultados se refiere a una mentalidad o enfoque centrado en alcanzar metas concretas y medibles. Aquellas personas u organizaciones que tienen una orientación de resultados están enfocadas en lograr objetivos específicos y en obtener resultados tangibles.

Este enfoque implica establecer metas claras, desarrollar planes de acción para alcanzarlas y monitorear constantemente el progreso hacia su consecución. Quienes adoptan esta orientación suelen ser proactivos, perseverantes y enfocados en soluciones.

Según Stephen R. Covey en su libro “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva”, la orientación de resultados es fundamental para la efectividad personal y organizacional, ya que permite mantener la claridad sobre lo que se desea lograr y tomar las acciones necesarias para hacerlo realidad Covey (2003).

D3. Visión estratégica.

La visión estratégica, es una capacidad crucial en el ámbito empresarial que implica la habilidad para identificar tendencias, anticipar cambios y comprender el panorama general de una organización o industria. Esta capacidad permite a los líderes y equipos de trabajo tomar decisiones informadas y diseñar estrategias efectivas para alcanzar los objetivos a largo plazo de la empresa.

Una visión estratégica efectiva implica no solo comprender el estado actual de la empresa y su entorno, sino también proyectarse hacia el futuro y visualizar cómo pueden evolucionar las condiciones y oportunidades en el tiempo. Además, implica la capacidad de comunicar esta visión de manera clara y persuasiva para alinear a todo el equipo hacia un objetivo común.

Según Michael E. Porter en su libro “Ventaja Competitiva: Creación y Sostenibilidad de un Desempeño Superior”, la visión estratégica es fundamental para la formulación de estrategias competitivas que permitan a una empresa diferenciarse y obtener ventajas en el mercado Porter (2015).

Variable independiente

D1. Prestación del servicio en el área de recursos humanos.

La prestación del servicio en el área de recursos humanos se refiere a la entrega y gestión de diversas funciones y procesos relacionados con la administración y desarrollo del personal dentro de una organización. Este servicio abarca una amplia gama de actividades diseñadas para apoyar a los empleados y alinear sus objetivos con los de la empresa, asegurando que el capital humano contribuya efectivamente al éxito organizacional.

Uno de los factores más importantes de la prestación del servicio en recursos humanos es el reclutamiento y la selección. Este proceso implica la identificación de necesidades de personal, la atracción y selección de candidatos cualificados, y la realización de entrevistas y evaluaciones para encontrar el ajuste adecuado entre el candidato y la organización. Un proceso de reclutamiento y selección bien gestionado es fundamental para asegurar que la empresa cuente con el talento necesario para cumplir sus objetivos estratégicos.

El ONBOARDING y la capacitación son igualmente cruciales. Integrar nuevos empleados a la cultura y operaciones de la empresa, así como proporcionar programas de capacitación inicial y continua, ayuda a desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios. Esto no solo facilita una transición más suave para los nuevos empleados, sino que también contribuye a su retención y satisfacción a largo plazo.

La gestión del desempeño es otro componente vital. Esto incluye el establecimiento de metas y expectativas claras para los empleados, evaluaciones periódicas del desempeño laboral, y la provisión de feedback y planes de desarrollo individual. Una gestión del desempeño efectiva asegura que los empleados estén alineados con los objetivos de la organización y que tengan las herramientas y el apoyo necesarios para mejorar continuamente su desempeño. Dessler (2017)

La compensación y los beneficios son también elementos esenciales de la prestación del servicio en recursos humanos. Administrar salarios, bonos y otros incentivos, así como gestionar beneficios adicionales como seguros de salud y planes de pensiones, es crucial para atraer y retener talento. Un sistema de compensación bien diseñado puede mejorar significativamente la motivación y el compromiso de los empleados.

Las relaciones laborales, la seguridad y el bienestar en el trabajo son también aspectos importantes. Gestionar la relación entre empleados y la organización, resolver conflictos y asegurar el cumplimiento de las normativas laborales, junto con la implementación de programas de bienestar y seguridad, contribuyen a crear un ambiente de trabajo positivo y saludable. Estos esfuerzos

no solo mejoran la satisfacción y la moral de los empleados, sino que también reducen la rotación y el ausentismo. Armstrong y otros (2020)

Como indica Ulrich y otros (2018) en su obra “Reseña del libro sobre RR.HH. desde afuera hacia adentro: seis competencias para el futuro de los recursos humanos”, la capacidad de recursos humanos para proporcionar servicios de calidad tiene un impacto directo en el compromiso de los empleados, la productividad y el éxito a largo plazo de la organización. La prestación de servicios en recursos humanos, al enfocarse en apoyar y desarrollar a los empleados, facilita su contribución efectiva a la organización y asegura que las necesidades tanto del personal como de la empresa sean satisfechas de manera óptima.

D2. Prestación de servicio en el área de Tesorería.

La prestación de servicios en el área de tesorería se refiere a la administración y gestión eficiente de los recursos financieros de una organización. Esta área es crucial para asegurar la liquidez, la rentabilidad y la estabilidad financiera de la empresa, gestionando tanto las entradas como las salidas de dinero, así como las inversiones y financiaciones.

Una de las funciones clave de la tesorería es la gestión de caja y liquidez. La tesorería se encarga de asegurar que la empresa tenga suficiente efectivo disponible para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esto implica monitorear constantemente los flujos de caja, prever las necesidades de liquidez y mantener un equilibrio adecuado entre la disponibilidad de fondos y la rentabilidad de los mismos. Una gestión eficaz del flujo de caja es esencial para la estabilidad financiera de la empresa Ross et al, (2019).

El control de flujos de efectivo es otra responsabilidad fundamental de la tesorería. Este proceso incluye la previsión de ingresos y gastos, la identificación de posibles desajustes y la toma de medidas preventivas para evitar problemas de liquidez. Una planificación y control adecuados de los flujos de efectivo permiten a la empresa anticipar y mitigar riesgos financieros, asegurando así una operación más fluida y sin interrupciones.

La gestión de cuentas bancarias es también un componente esencial en la prestación de servicios de tesorería. Esta función implica la administración eficiente de las cuentas bancarias de la empresa, asegurando que las transacciones se procesen de manera oportuna y negociando condiciones favorables con los bancos. Además, la optimización del uso de servicios bancarios puede generar ahorros significativos y mejorar la eficiencia operativa.

La tesorería también se encarga de las inversiones y el financiamiento de la empresa. Gestionar las inversiones a corto y largo plazo de manera segura y rentable es crucial para maximizar el rendimiento de los fondos disponibles. Además, la tesorería debe obtener financiamiento cuando sea necesario, buscando las mejores condiciones posibles para préstamos y créditos. La correcta gestión de estas actividades contribuye a la sostenibilidad financiera de la empresa Brealey y otros (2022).

La gestión de riesgos financieros es otra función crítica de la tesorería. Identificar y mitigar riesgos relacionados con tipos de cambio, tasas de interés y otros factores que puedan afectar la estabilidad financiera de la empresa es fundamental. Herramientas como los derivados financieros pueden ser utilizadas para protegerse contra estos riesgos, asegurando que la empresa esté preparada para enfrentar posibles fluctuaciones en el mercado.

En la prestación de servicios de tesorería, la supervisión de pagos y cobros también juega un papel importante. La tesorería debe asegurarse de que los pagos a proveedores y la recaudación de cuentas por cobrar se realicen de manera eficiente y oportuna. Este control ayuda a mantener relaciones positivas con los proveedores y optimiza el ciclo de conversión de efectivo, mejorando así la liquidez de la empresa.

Las relaciones bancarias sólidas son esenciales para la tesorería. Mantener relaciones fuertes con las instituciones financieras, negociar términos y condiciones favorables para los servicios bancarios y gestionar líneas de crédito son actividades fundamentales que aseguran la disponibilidad de financiamiento y el soporte necesario para las operaciones de la empresa.

Finalmente, el cumplimiento y los reportes financieros son responsabilidades críticas de la tesorería. La tesorería debe garantizar que todas las operaciones financieras cumplan con las normativas legales y regulaciones vigentes, y preparar informes financieros precisos y oportunos que reflejen la posición de liquidez y las actividades de tesorería de la empresa. Esta transparencia y cumplimiento aseguran la confianza de los stakeholders y la sostenibilidad a largo plazo.

La gestión eficiente de la tesorería es fundamental para la salud financiera de una organización. Una tesorería bien gestionada asegura que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones financieras, optimizar su estructura de capital y tomar decisiones informadas sobre inversiones y financiamiento. La función de tesorería es crucial para la maximización del valor de la empresa a largo plazo Brealey y otros (2019).

D3. Prestación del servicio en el área de contabilidad.

La prestación de servicios en el área de contabilidad se refiere a la gestión y el procesamiento de la información financiera de una organización. Esta función es esencial para asegurar la exactitud, integridad y puntualidad de los registros financieros, proporcionando así una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. La contabilidad no solo registra transacciones financieras, sino que también ofrece informes detallados que son cruciales para la planificación, el control y la evaluación del desempeño financiero de la empresa.

Una de las funciones clave de la contabilidad es el registro de transacciones financieras. La contabilidad se encarga de registrar todas las transacciones económicas de la empresa, incluyendo ingresos, gastos, activos y pasivos. Este proceso garantiza que todos los movimientos financieros se reflejen adecuadamente en los libros contables, proporcionando una imagen precisa de la situación financiera de la organización.

Otro aspecto esencial es la elaboración de estados financieros. Los contadores preparan documentos fundamentales como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo. Estos informes son vitales para evaluar la salud financiera de la empresa y para cumplir con las obligaciones legales y regulatorias. Según Atrill y otros (2019), los estados financieros son herramientas clave para la toma de decisiones tanto internas como externas.

El cumplimiento normativo y fiscal es otra responsabilidad crítica en la prestación de servicios contables. La contabilidad asegura que la empresa cumpla con todas las normativas fiscales y legales, incluyendo la preparación y presentación de declaraciones de impuestos y la adopción de estándares contables como los IFRS o GAAP. El cumplimiento adecuado ayuda a evitar sanciones y a mantener una buena reputación empresarial.

La planificación y el control presupuestario son también componentes esenciales de la contabilidad. Los contadores preparan presupuestos y monitorizan el desempeño financiero comparando los resultados reales con los presupuestados. Esta comparación permite identificar desviaciones y tomar medidas correctivas a tiempo para asegurar que los objetivos financieros se cumplan.

El análisis financiero y el reporte son funciones importantes adicionales de la contabilidad. Además de preparar estados financieros, los contadores realizan análisis financieros detallados, incluyendo el cálculo de ratios financieros, la evaluación de tendencias y la identificación de áreas de mejora. Estos informes ayudan a la dirección a tomar decisiones informadas sobre inversiones, financiamiento y otras cuestiones estratégicas.

La auditoría interna y externa es otra función clave de la contabilidad. La auditoría interna se centra en evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de control interno, mientras que la auditoría externa asegura que los estados financieros reflejen fielmente la situación financiera de la empresa. Según Boynton y otros, las auditorías son esenciales para garantizar la transparencia y la confianza de los stakeholders.

La gestión de activos y pasivos también es crucial en la contabilidad. Esto incluye el seguimiento de los activos fijos, la depreciación, la amortización y la gestión de las obligaciones financieras. Una gestión adecuada de activos y pasivos es fundamental para mantener el equilibrio financiero de la empresa.

La prestación de servicios en el área de contabilidad es vital para la transparencia y eficiencia financiera de una organización. Una contabilidad precisa y oportuna no solo garantiza el cumplimiento de las normativas legales y

fiscales, sino que también proporciona información esencial para la toma de decisiones estratégicas. Como señalan Atrill et al, (2019), la contabilidad es el lenguaje de los negocios y una herramienta indispensable para la gestión eficaz de cualquier organización.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Título. Actitudes del personal y su relación en la prestación del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

VARIABLE: ACTITUDES DEL PERSONAL.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Escala de medición |
|--------------------------------|--|---|----------------------------|---|
| <i>Actitudes del Personal.</i> | Hondegem et al, (2008) Son un componente crucial para el funcionamiento eficaz y eficiente de las instituciones gubernamentales. Comprender y gestionar estas actitudes puede llevar a una mayor satisfacción, compromiso y productividad, mejorando así la calidad de los servicios públicos y la percepción de los ciudadanos sobre las instituciones gubernamentales. | Se utilizará como instrumento para medir mediante observaciones directas en el espacio de trabajo y evaluar al personal utilizando una escala de comportamiento que categoriza diferentes tipos de conductas disruptivas. | Vocación de servicios. | Escala de razón 0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. A veces. 3. Casi siempre. 4. Siempre. |
| | | | Orientación de resultados. | |
| | | | Visión estratégica. | |

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Título. Actitudes del personal y su relación en la prestación del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

VARIABLE: PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Escala de medición |
|---------------------------------|---|---|---|---|
| <i>Prestación del Servicio.</i> | Zeithaml et al, (2018) La prestación de servicios es el proceso mediante el cual una organización, ya sea pública o privada, ofrece y entrega servicios a sus clientes, usuarios o ciudadanos. Este concepto abarca una amplia gama de actividades y sectores, incluyendo servicios financieros, de salud, educación, transporte, y más. La prestación de servicios implica no solo la entrega del servicio en sí, sino también la gestión de todas las actividades relacionadas con la planificación, ejecución, control y mejora continua del servicio. | Se utilizará como instrumento para medir mediante observaciones directas en el espacio de trabajo y evaluar al personal utilizando una escala de comportamiento que categoriza diferentes tipos de conductas disruptivas. | Prestación del servicio en el área de recursos humanos. | Escala de razón 0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. A veces. 3. Casi siempre. 4. Siempre. |
| | | | Prestación de servicio en el área de Tesorería. | |
| | | | Prestación del servicio en el área de contabilidad. | |

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa, ya que se enfocó en la recolección y análisis de datos numéricos para evaluar la relación entre las actitudes del personal y la calidad del servicio prestado. Utilizando encuestas estructuradas y técnicas estadísticas, la investigación buscó cuantificar variables como la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso organizacional, y determinar su impacto en la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos por la municipalidad.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación de este estudio es descriptivo-correlacional. Es descriptivo porque se enfoca en identificar y caracterizar las actitudes del personal y su relación con la prestación del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha durante el periodo 2022. A través de esta investigación, se busca proporcionar una visión detallada de los factores que influyen en el rendimiento del área de abastecimiento. Además, es correlacional

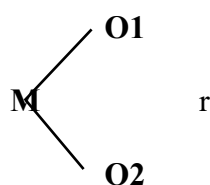
porque examina la relación entre diferentes variables, como la actitud del personal, la vocación de servicio, la orientación a resultados y la visión estratégica, estableciendo si existe una asociación significativa entre estas variables y la calidad del servicio en el área de abastecimiento.

3.3. Métodos de investigación

En esta investigación se aplica el método deductivo, dado que parte de teorías generales y antecedentes previos para analizar y contrastar empíricamente las relaciones entre las variables propuestas. Este enfoque permite validar o refutar hipótesis específicas a través de datos recolectados mediante instrumentos estructurados, garantizando un análisis objetivo y sistemático.

3.4. Diseño de investigación

Descriptivo correlacional



M = Muestra

O1 = Variable independiente.

O2 = Variable dependiente

r = Relación entre 2 variables

3.5. Población y muestra

La población y muestra de esta investigación estará constituida por 18 empleados del área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, obtenidos a través de un muestreo aleatorio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la obtención de los datos e información en la presente investigación se utilizará:

Encuestas

Puedes diseñar encuestas estructuradas para recopilar datos sobre las actitudes del personal y su percepción sobre la prestación del servicio en el área de abastecimiento. Las encuestas podrían incluir preguntas cerradas y/o preguntas de escala Likert para medir diferentes aspectos, como la satisfacción laboral, la motivación, la percepción de calidad del servicio, etc.

Entrevistas:

Realizar entrevistas semiestructuradas con el personal del área de abastecimiento te permitirá obtener una comprensión más profunda de sus actitudes, percepciones y experiencias en relación con la prestación del servicio.

Instrumentos

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Este instrumento incluyó preguntas diseñadas específicamente para medir la satisfacción laboral del personal del área de abastecimiento. Se utilizaron escalas de medición validadas para evaluar diferentes aspectos de la satisfacción laboral, como el ambiente de trabajo, la relación con los superiores, las oportunidades de crecimiento, entre otros.

Lista de Verificación

Para evaluar la calidad del servicio en el área de abastecimiento, este instrumento pudo incluir criterios específicos que reflejaron aspectos importantes del servicio, como la precisión en la entrega de los productos, la rapidez en la respuesta a las solicitudes, la amabilidad en el trato con los usuarios, entre otros.

3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Técnicas de Procesamiento de Datos

Codificación de Datos

Descripción. Se asignaron códigos a las respuestas de las encuestas para facilitar su análisis.

Aplicación. Se utilizó un software de análisis estadístico como SPSS o Excel para codificar respuestas de encuestas estructuradas en escalas Likert u otras respuestas categóricas.

Técnicas de Análisis de Datos

Análisis Descriptivo

Descripción. Se hizo un resumen y descripción de las características básicas de los datos recogidos.

Aplicación. Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias, medianas y desviaciones estándar para describir las actitudes del personal y la percepción de la calidad del servicio. Se utilizaron gráficos y tablas para visualizar estos datos.

3.8. Tratamiento estadístico

En este estudio, se empleó el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para realizar un análisis estadístico detallado de los datos recopilados sobre las actitudes del personal y la calidad del servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha durante el periodo 2022. Se aplicó la técnica de correlación de Pearson para explorar la relación lineal entre las variables de interés.

El primer paso del análisis fue la preparación de los datos, que incluyó la codificación de respuestas de encuestas y la limpieza de datos para garantizar su integridad y coherencia. Una vez completada esta etapa, se procedió al análisis

descriptivo para obtener una comprensión inicial de las características básicas de las variables, como la media, la desviación estándar y los percentiles.

Posteriormente, se utilizó la correlación de Pearson para examinar la relación entre las diferentes dimensiones de las actitudes del personal (como la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso organizacional) y la percepción de la calidad del servicio prestado. Se calcularon los coeficientes de correlación y sus correspondientes valores p para determinar la fuerza y significancia de las asociaciones entre las variables.

Los resultados obtenidos de la correlación de Pearson se interpretaron cuidadosamente para identificar patrones y tendencias significativas. Se prestó especial atención a las correlaciones positivas o negativas fuertes, así como a aquellas que resultaron estadísticamente significativas. Estas correlaciones proporcionaron información valiosa sobre cómo las actitudes del personal influían en la calidad del servicio y pudieron utilizarse para guiar futuras intervenciones y políticas de gestión de recursos humanos.

3.9. Orientación ética filosófica y epistémica

Consentimiento Informado. Nos aseguramos de obtener el consentimiento informado de todos los participantes en el estudio. Explicándoles claramente los objetivos de la investigación, los procedimientos a seguir y cualquier riesgo potencial. Los participantes deben tener la opción de participar voluntariamente y de retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.

Confidencialidad y Privacidad. Se garantizará la confidencialidad y anonimato de los participantes. Protegiendo la privacidad de la información recopilada y asegúrate de almacenar los datos de manera segura. Evita revelar

información que pueda identificar a los participantes sin su consentimiento explícito.

Transparencia. Ser transparentes en todos los aspectos de la investigación, incluyendo la divulgación de cualquier conflicto de intereses o sesgos potenciales. Proporciona información clara y precisa sobre los métodos utilizados y los hallazgos obtenidos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En el periodo comprendido entre enero y julio del 2022, se llevó a cabo el trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, particularmente en el área de Abastecimiento. Participaron un total de 18 empleados, seleccionados mediante un muestreo aleatorio. Se utilizaron encuestas y entrevistas para recolectar datos sobre las actitudes del personal y su relación con la prestación del servicio.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

El instrumento utilizado para la recolección de datos consistió en un cuestionario dividido en cuatro dimensiones: actitudes del personal, vocación de servicios, orientación de resultados y visión estratégica. Cada dimensión contenía dos afirmaciones a las que los encuestados respondieron utilizando una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 representaba "totalmente en desacuerdo" o "nunca" y 5 representaba "totalmente de acuerdo" o "siempre".

Tabla 1 Estadística de fiabilidad ítems Variable 1.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|---|---|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .941 | 15 |
| Estadísticas de total de elemento | |
| | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 1. ¿Con qué frecuencia muestra interés en entender las necesidades de los ciudadanos? | .939 |
| 2. ¿Qué tan a menudo ofrece ayuda adicional sin que se le solicite directamente? | .936 |
| 3. ¿Cuánto se esfuerza por mantener una actitud positiva y amable en sus interacciones diarias? | .939 |
| 4. ¿Con qué frecuencia prioriza las necesidades del ciudadano sobre otras tareas? | .939 |
| 5. ¿Qué tan dispuesto está a aprender y mejorar para ofrecer un mejor servicio? | .937 |
| 6. ¿Qué tan a menudo establece metas claras para mejorar su desempeño laboral? | .935 |
| 7. ¿Con qué frecuencia revisa sus logros para asegurarse de cumplir con los objetivos establecidos? | .934 |
| 8. ¿Qué tan a menudo busca formas de optimizar los procesos para obtener mejores resultados? | .934 |
| 9. ¿Qué tan frecuentemente se enfoca en alcanzar resultados de alta calidad en su trabajo? | .935 |
| 10. ¿Con qué regularidad evalúa el impacto de su trabajo en el área de abastecimiento? | .935 |
| 11. ¿Con qué frecuencia participa en discusiones sobre la planificación estratégica del área de abastecimiento? | .937 |
| 12. ¿Qué tan a menudo considera los objetivos a largo plazo en su trabajo diario? | .938 |
| 13. ¿Qué tan frecuentemente colabora con otros departamentos para alinear estrategias y objetivos? | .938 |
| 14. ¿Con qué frecuencia identifica oportunidades de mejora para el área de abastecimiento? | .937 |
| 15. ¿Qué tan dispuesto está a adaptarse a cambios estratégicos en la organización? | .937 |

Tabla 1. Estadística de fiabilidad variable 1, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

La estadística de fiabilidad, medida mediante el Alfa de Cronbach, es 0.941 para un conjunto de 15 elementos. Este valor de alfa es muy alto, indicando una excelente consistencia interna entre los ítems del cuestionario o escala utilizada. En términos generales, un Alfa de Cronbach superior a 0.9 se considera

excelente, lo que sugiere que los ítems están altamente correlacionados y miden de manera coherente el mismo constructo subyacente.

Tabla 2 Estadística de fiabilidad ítems Variable 2.

| Estadísticas de fiabilidad | | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|----------------|---|
| Alfa de Cronbach | N de elementos | |
| .980 | 15 | |
| Estadísticas de total de elemento | | |
| 1. ¿Con qué frecuencia el área de abastecimiento proporciona los materiales necesarios para los nuevos empleados de manera oportuna? | .978 | |
| 2. ¿Qué tan efectivamente se gestionan las solicitudes de recursos humanos en el área de abastecimiento? | .979 | |
| 3. ¿Con qué rapidez se resuelven los problemas relacionados con el suministro de materiales para recursos humanos? | .979 | |
| 4. ¿Qué tan frecuentemente se coordina con recursos humanos para satisfacer las necesidades de abastecimiento? | .978 | |
| 5. ¿Qué tan satisfecho está con la colaboración entre el área de abastecimiento y recursos humanos? | .980 | |
| 6. ¿Con qué frecuencia se completan las adquisiciones sin demoras debido a la gestión financiera? | .978 | |
| 7. ¿Qué tan efectivamente se coordinan los pagos con el área de tesorería? | .979 | |
| 8. ¿Qué tan rápidamente se procesan las facturas y pagos en el área de abastecimiento? | .980 | |
| 9. ¿Con qué frecuencia se comunican las necesidades financieras entre el área de abastecimiento y tesorería? | .979 | |
| 10. ¿Qué tan satisfecho está con la transparencia de los procesos financieros en el área de abastecimiento? | .980 | |
| 11. ¿Qué tan preciso es el registro contable de los bienes y servicios adquiridos? | .979 | |
| 12. ¿Con qué frecuencia se actualizan los registros contables para reflejar las adquisiciones? | .979 | |
| 13. ¿Qué tan efectivamente se coordinan los informes financieros con el área de contabilidad? | .979 | |
| 14. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías para garantizar la exactitud de los registros de abastecimiento? | .979 | |
| 15. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad y precisión de los informes financieros? | .978 | |

Tabla 2. Estadística de fiabilidad variable 2, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

La estadística de fiabilidad, medida mediante el Alfa de Cronbach, es 0.980 para un conjunto de 15 elementos. Este valor de alfa es muy alto, indicando una excelente consistencia interna entre los ítems del cuestionario o escala

utilizada. En términos generales, un Alfa de Cronbach superior a 0.9 se considera excelente, lo que sugiere que los ítems están altamente correlacionados y miden de manera coherente el mismo constructo subyacente.

Tabla 3 Variable - Actitud del Personal.

| Actitud del Personal | | |
|----------------------|---|-------|
| | N | % |
| Nunca | 4 | 22.2% |
| Casi Nunca | 6 | 33.3% |
| A veces | 4 | 22.2% |
| Casi siempre | 2 | 11.1% |
| Siempre | 2 | 11.1% |

Tabla 3. Variable - Actitud del personal, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 1

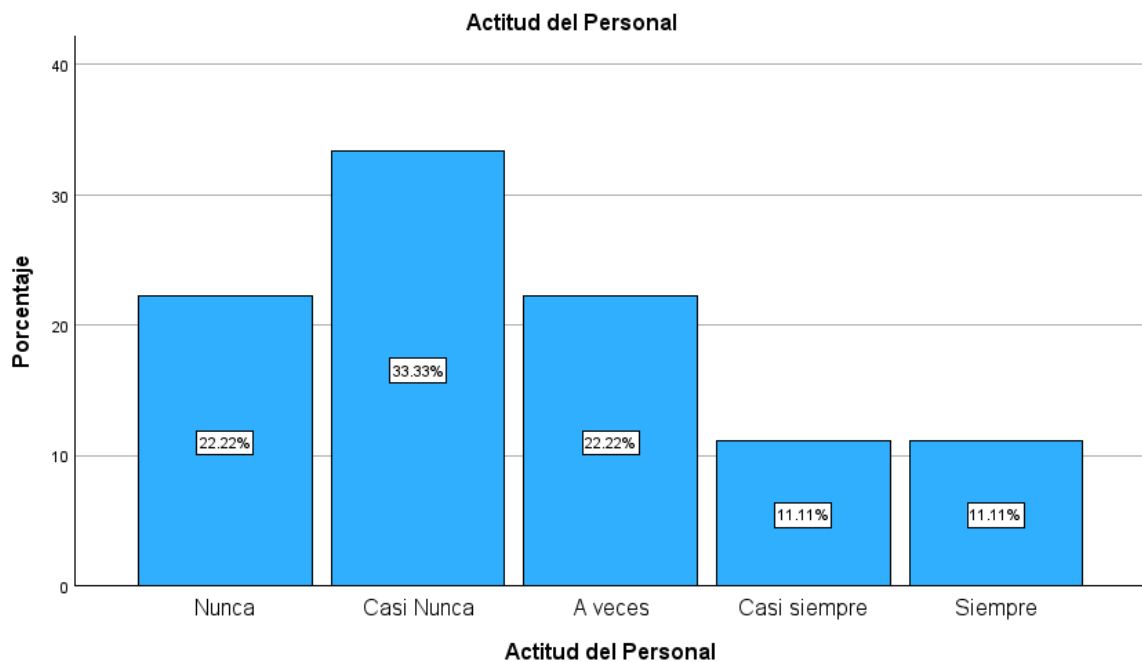


Gráfico 1. Variable - Actitud del personal, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

De los datos proporcionados en la tabla 3 y gráfico 1 de la variable Actitud del Personal, se observa que un 22.2% que representa cuatro personales, nunca muestran una actitud positiva en su trabajo. Además, el 33.3% del personal, que

equivale a seis personas, casi nunca muestra una actitud positiva. Por otro lado, un 22.2% del personal, también representado por cuatro personas, muestra una actitud positiva solo a veces. Y solo un 22.2% del personal mantiene una actitud positiva de manera constante. Este grupo se divide entre un 11.1% que casi siempre tiene una actitud positiva y otro 11.1% que siempre la muestra.

Esto indica que, la distribución de las actitudes del personal en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha sugiere la presencia de problemas significativos que requieren atención.

Tabla 4

| Dimensión - Vocación de Servicios | | |
|-----------------------------------|---|-------|
| | N | % |
| Nunca | 9 | 50.0% |
| Casi Nunca | 1 | 5.6% |
| A veces | 3 | 16.7% |
| Casi siempre | 3 | 16.7% |
| Siempre | 2 | 11.1% |

Tabla 4. Dimensión - Vocación de Servicio, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 2

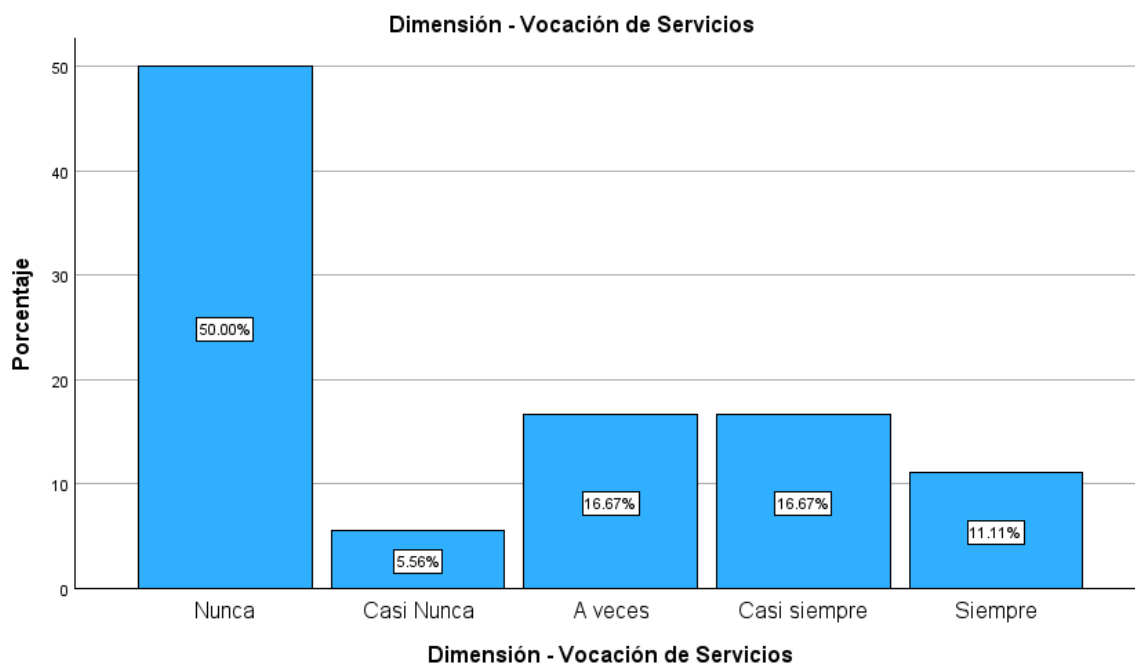


Gráfico 2. Dimensión - Vocación de Servicios, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

En la tabla 4 gráfico 2 de la dimensión - vocación de servicios revela que un 50.0% del personal, equivalente a nueve personas, nunca demuestra vocación de servicio, mientras que un 5.6%, representado por una persona, casi nunca lo hace. Un 16.7% del personal, es decir, tres personas, muestran vocación de servicio solo a veces, y otro 16.7% casi siempre la demuestra. Finalmente, un 11.1% del personal, equivalente a dos personas, siempre demuestra vocación de servicio.

Estos datos indican que la mayoría del personal carece de una disposición fundamental para brindar un servicio de calidad, lo que puede impactar negativamente en la satisfacción del ciudadano y la eficiencia de las operaciones municipales.

Tabla 5

| Dimensión – Orientación de Resultados | | |
|---------------------------------------|---|-------|
| | N | % |
| Nunca | 5 | 27.8% |
| Casi Nunca | 4 | 22.2% |
| A veces | 3 | 16.7% |
| Casi siempre | 3 | 16.7% |
| Siempre | 3 | 16.7% |

Tabla 5. Dimensión - Orientación de Resultados, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 3

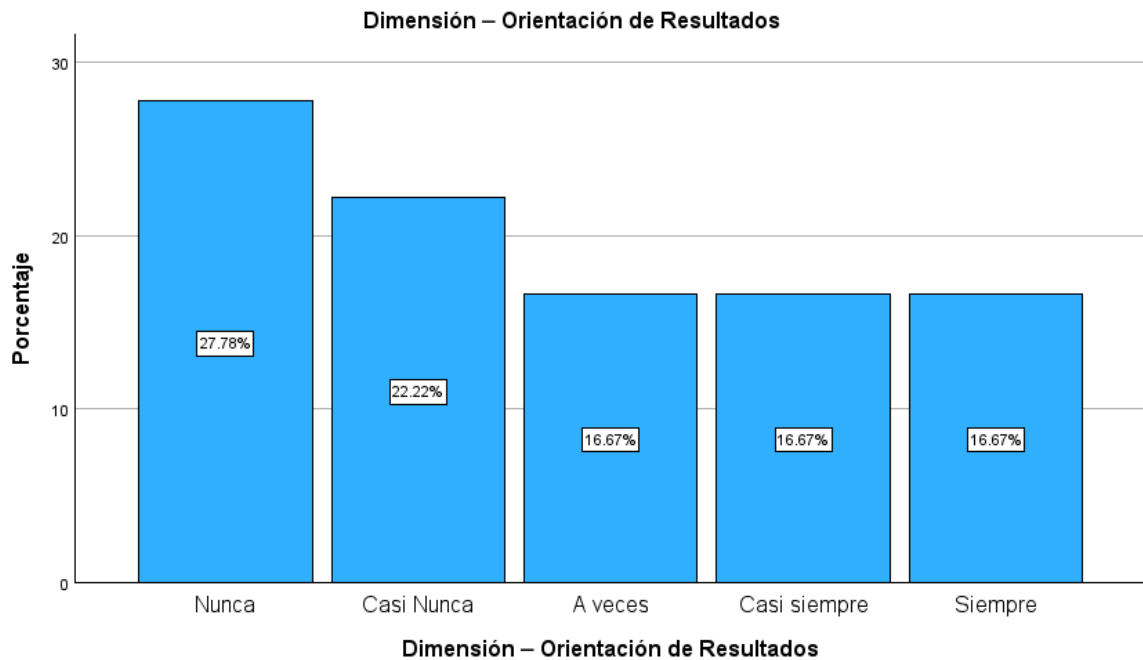


Gráfico 3. Dimensión - Orientación de Resultados, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

En la tabla 5 gráfico 3 de la dimensión - visión estratégica muestra que un 38.9% del personal, es decir, siete personas, nunca demuestra una visión estratégica, mientras que un 22.2%, representado por cuatro personas, casi nunca lo hace. Un 11.1% del personal, equivalente a dos personas, muestra visión estratégica solo a veces, y otro 11.1% casi siempre la demuestra. Finalmente, un 16.7% del personal, equivalente a tres personas, siempre demuestra visión estratégica.

Estos datos indican que una parte significativa del personal carece de esta perspectiva esencial para la planificación y el desarrollo a largo plazo de la organización.

Tabla 6

Dimensión – Visión Estratégica

| | N | % |
|--------------|---|-------|
| Nunca | 7 | 38.9% |
| Casi Nunca | 4 | 22.2% |
| A veces | 2 | 11.1% |
| Casi siempre | 2 | 11.1% |
| Siempre | 3 | 16.7% |

Tabla 6. Dimensión – Visión Estratégica, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 4

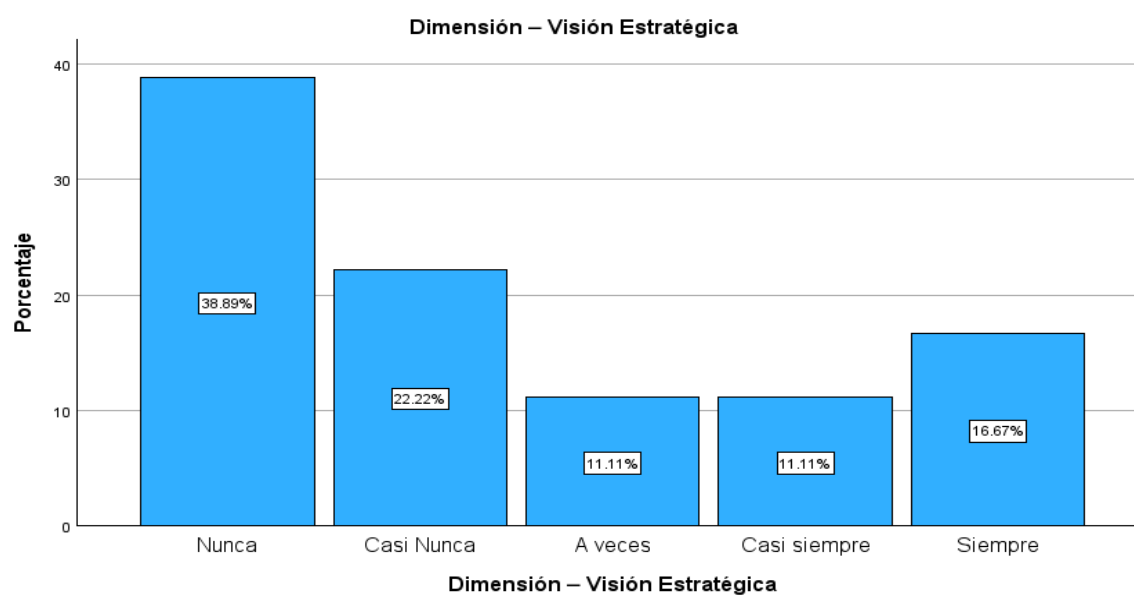


Gráfico 4. Dimensión – Visión Estratégica, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

La tabla 6 gráfico 4 de la dimensión - Visión Estratégica muestra que un 38.9% del personal, equivalente a siete personas, nunca demuestra una visión estratégica, mientras que un 22.2%, representado por cuatro personas, casi nunca lo hace. Un 11.1% del personal, equivalente a dos personas, muestra visión estratégica solo a veces, y otro 11.1% casi siempre la demuestra. Finalmente, un 16.7% del personal, equivalente a tres personas, siempre demuestra visión estratégica.

Estos datos indican que una parte significativa del personal carece de esta perspectiva esencial para la planificación y el desarrollo a largo plazo de la organización.

Tabla 7

| Área de Abastecimiento | | |
|------------------------|---|-------|
| | N | % |
| Nunca | 8 | 44.4% |
| Casi Nunca | 4 | 22.2% |
| A veces | 4 | 22.2% |
| Casi siempre | 2 | 11.1% |

Tabla 7. Variable – Área de Abastecimiento, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 5

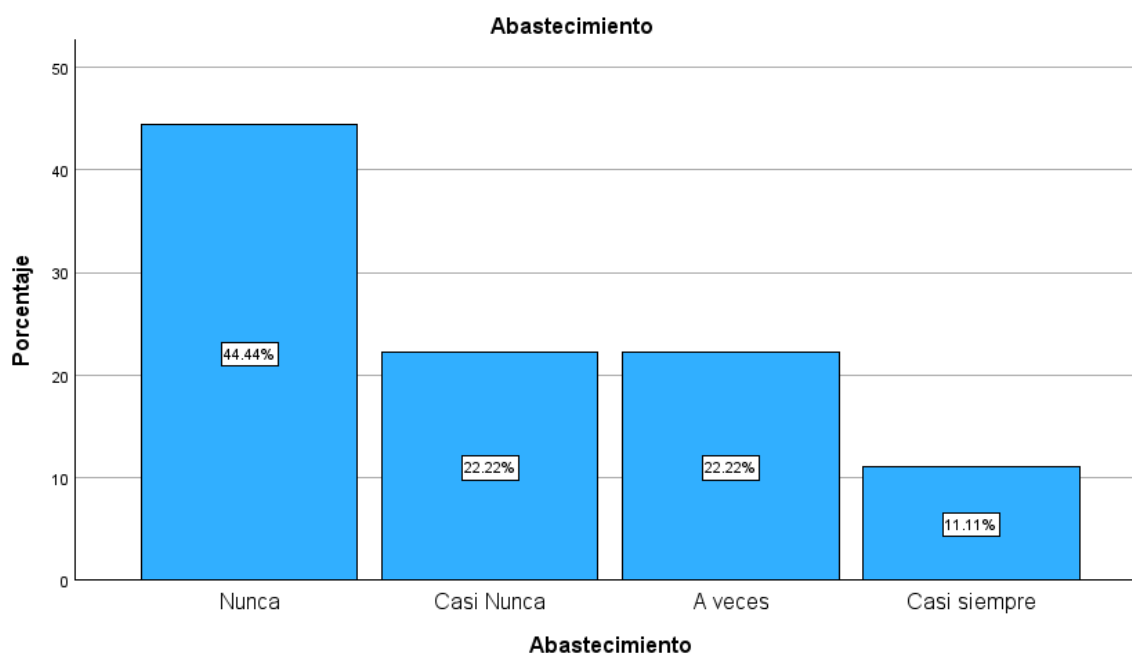


Gráfico 5. Variable – Área de Abastecimiento, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

De los datos proporcionados en la tabla 7 y gráfico 5 de la variable Abastecimiento revela que un 44.4% del personal, equivalente a ocho personas, nunca demuestra eficiencia en el abastecimiento, mientras que un 22.2%, representado por cuatro personas, casi nunca lo hace. Otro 22.2% del personal, también compuesto por cuatro personas, muestra eficiencia en el abastecimiento solo a veces, y un 11.1%, equivalente a dos personas, casi siempre lo demuestra.

Estos datos indican que una parte considerable del personal tiene dificultades para mantener un rendimiento consistente en las tareas de abastecimiento, lo que puede afectar negativamente la eficiencia y la operatividad del área.

Tabla 8

Dimensión – Área de Recursos Humanos

| | N | % |
|--------------|---|-------|
| Nunca | 6 | 33.3% |
| Casi Nunca | 7 | 38.9% |
| A veces | 3 | 16.7% |
| Casi siempre | 2 | 11.1% |

Tabla 8. Dimensión - Área de Recursos Humanos, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 6

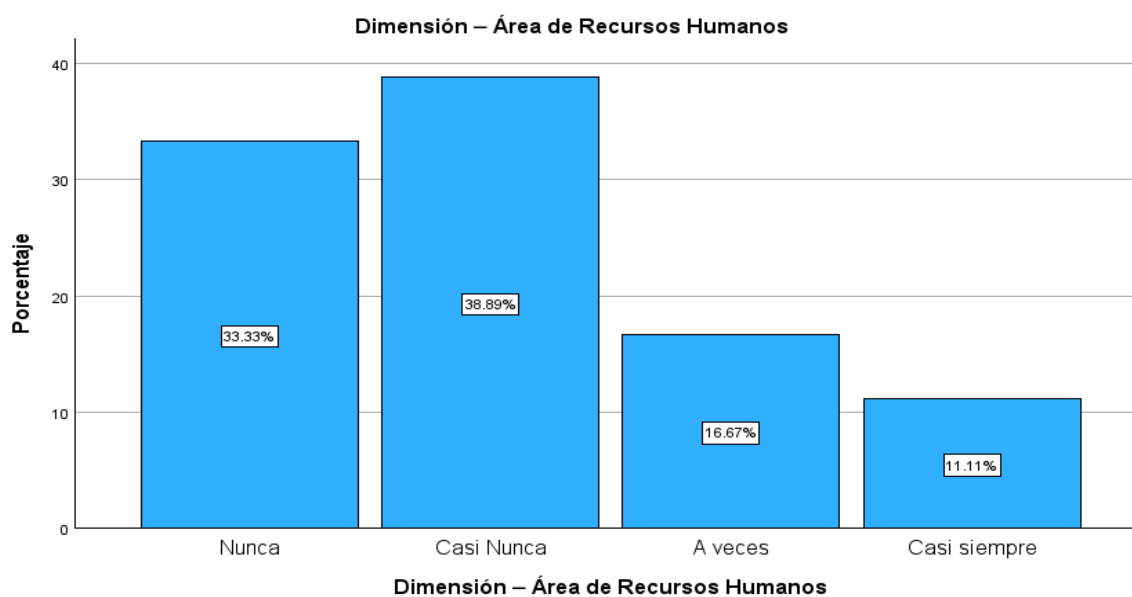


Gráfico 3. Dimensión - Área de Recursos Humanos, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

La tabla 8 gráfico 6 de la dimensión - Área de Recursos Humanos muestra que un 33.3% del personal, es decir, seis personas, nunca demuestra competencias adecuadas en esta área, mientras que un 38.9%, representado por siete personas, casi nunca lo hace. Un 16.7% del personal, equivalente a tres personas, muestra

competencias en recursos humanos solo a veces, y un 11.1%, equivalente a dos personas, casi siempre las demuestra.

Estos datos sugieren que una mayoría significativa del personal tiene dificultades para mantener un desempeño adecuado en la gestión de recursos humanos, lo que puede afectar la eficiencia y la calidad del trabajo en esta área crítica.

Tabla 9

Dimensión – Área de Tesorería

| | N | % |
|--------------|----|-------|
| Nunca | 10 | 55.6% |
| Casi Nunca | 2 | 11.1% |
| A veces | 4 | 22.2% |
| Casi siempre | 2 | 11.1% |

Tabla 9. Dimensión – Área de Tesorería, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 7

Dimensión – Área de Tesorería

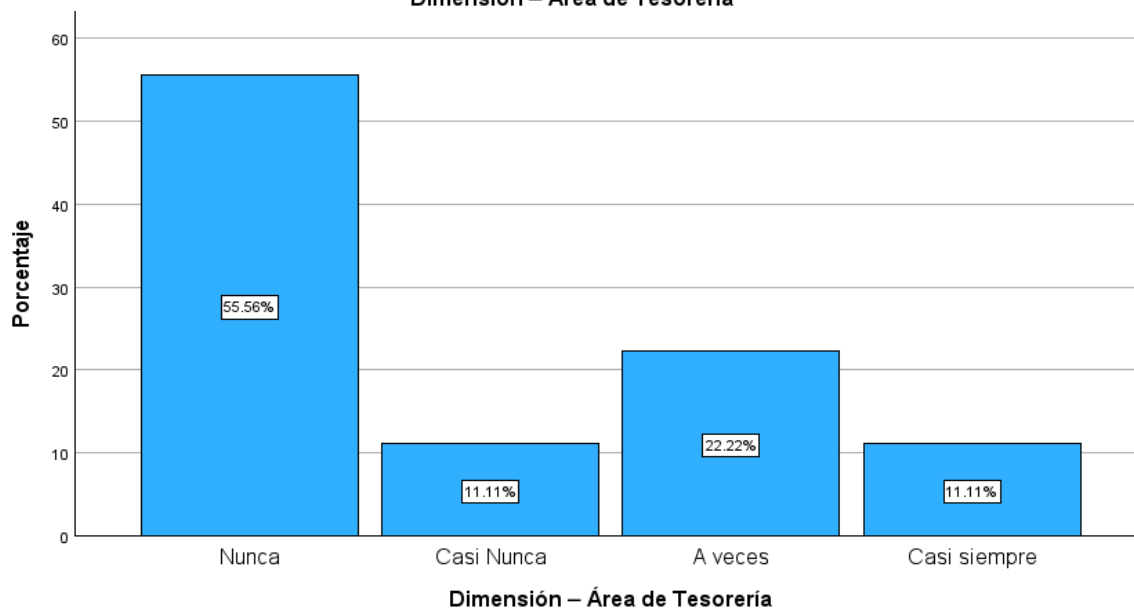


Gráfico 7. Dimensión – Área de Tesorería, gráfico realizado en el programa spss.

Interpretación

La tabla 9 gráfico 7 de la dimensión - Área de Tesorería revela que un 55.6% del personal, es decir, diez personas, nunca demuestra competencias adecuadas en esta área, mientras que un 11.1%, representado por dos personas, casi nunca lo hace. Un 22.2% del personal, equivalente a cuatro personas, muestra competencias en tesorería solo a veces, y un 11.1%, también representado por dos personas, casi siempre las demuestra.

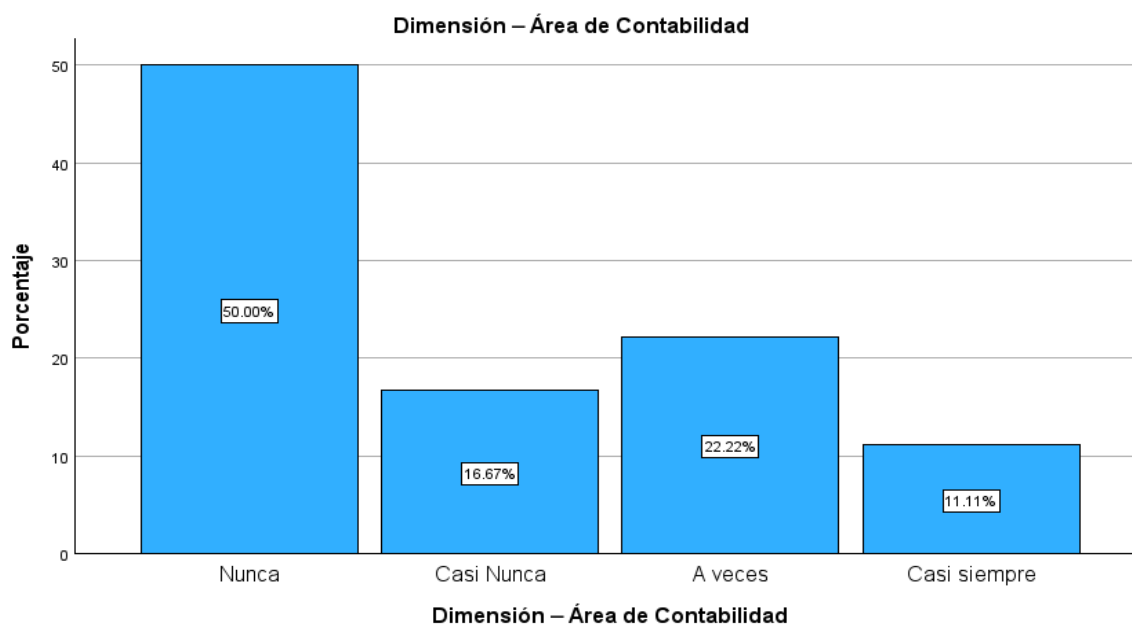
Estos datos indican que una mayoría significativa del personal tiene dificultades para mantener un desempeño adecuado en la gestión de tesorería, lo cual es crítico para el manejo eficiente de los recursos financieros.

Tabla 10

| Dimensión – Área de Contabilidad | | |
|----------------------------------|---|-------|
| | N | % |
| Nunca | 9 | 50.0% |
| Casi Nunca | 3 | 16.7% |
| A veces | 4 | 22.2% |
| Casi siempre | 2 | 11.1% |

Tabla 10. Dimensión – Área de Contabilidad, tabla realizada en el programa spss.

Gráfico 8



Interpretación

La tabla 10 gráfico 8 de la dimensión - Área de Contabilidad muestra que un 50.0% del personal, es decir, nueve personas, nunca demuestra competencias adecuadas en contabilidad, mientras que un 16.7%, representado por tres personas, casi nunca lo hace. Un 22.2% del personal, equivalente a cuatro personas, muestra competencias en contabilidad solo a veces, y un 11.1%, representado por dos personas, casi siempre las demuestra.

Estos datos indican que una parte considerable del personal carece de las competencias necesarias para desempeñarse adecuadamente en el área de contabilidad, lo que puede afectar la precisión y la confiabilidad de la gestión financiera.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 11

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk

| | Estadístico | gl | Sig. |
|------------------------|-------------|----|------|
| Actitud del Personal | .940 | 18 | .287 |
| Área de Abastecimiento | .916 | 18 | .109 |

Tabla 11. Prueba de normalidad de las 2 variables, tabla realizada en el programa spss.

Interpretación

En la tabla 11 se indica que, para la variable Actitud del Personal, el estadístico de Shapiro-Wilk es .940 con un valor de significancia (Sig.) de .287. Esto significa que el valor de significancia es mayor que 0.05. Por lo tanto, la distribución de la variable Actitud del Personal no se desvía significativamente de una distribución paramétrica.

Para la variable Área de abastecimiento, el estadístico de Shapiro-Wilk es 0.916 con un valor de significancia (Sig.) de 0.109. Al igual que con Variable Actitudes del Personal, el valor de significancia es mayor que 0.05. Por lo tanto, la distribución de la variable Área de abastecimiento no se desvía significativamente de una distribución paramétrica.

Como el valor de Sig. de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk (utilizada por tener una muestra menor a 50) es mayor que 0.05, se presenta una distribución paramétrica, por lo tanto la prueba de correlación se hará con la R de Pearson.

Tabla 12

Correlaciones

| | | Actitudes del Personal | Área de Abastecimiento |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Actitudes del Personal | Correlación de Pearson | 1 | .922** |
| | Sig. (bilateral) | | <.001 |
| | N | 18 | 18 |

Tabla 12. Correlación de la variable Actitudes del Personal y Área de Abastecimiento, tabla realizada en el programa spss.

Interpretación

La correlación de Pearson entre las "Actitudes del Personal" y el "Área de Abastecimiento" es de 0.922, lo que indica una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El valor de significancia es menor a 0.001, lo que sugiere que esta correlación es altamente significativa. Con un tamaño de muestra de 18, estos resultados implican que mejores actitudes del personal están fuertemente asociadas con un mejor desempeño en el área de abastecimiento, y esta relación es poco probable que sea producto del azar.

Tabla 13

Correlaciones V1 y Dimensiones V2

| | | Área de recursos humanos | Área de Tesorería | Área de Contabilidad |
|------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------|----------------------|
| Actitudes del Personal | Correlación de Pearson | .931** | .888** | .924** |
| | Sig. (bilateral) | <.001 | <.001 | <.001 |
| | N | 18 | 18 | 18 |
| | N | 18 | 18 | 18 |

Tabla 13. Correlación de la variable Actitudes del Personal y las dimensiones de la variable 2, tabla realizada en el programa spss.

Interpretación

Las correlaciones de Pearson entre las "Actitudes del Personal" y las dimensiones de la variable Área de abastecimiento que son las áreas de "Recursos Humanos", "Tesorería" y "Contabilidad" revelan relaciones muy fuertes y estadísticamente significativas. La correlación entre las actitudes del personal y el área de Recursos Humanos es 0.931 ($p < 0.001$), indicando una asociación extremadamente fuerte. De manera similar, la correlación con el área de Tesorería es 0.888 ($p < 0.001$), y con el área de Contabilidad es 0.924 ($p < 0.001$). Estos valores sugieren que mejoras en las actitudes del personal están fuertemente relacionadas con un mejor desempeño en las funciones de Recursos Humanos, Tesorería y Contabilidad.

Estas relaciones implican que iniciativas destinadas a mejorar las actitudes del personal podrían tener un impacto positivo significativo en el desempeño de estas áreas críticas.

Tabla 14

Correlaciones Dimensiones V1 y V2

| | | Vocación de servicios | Orientación de resultados | Visión estratégica |
|------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------|
| Área de Abastecimiento | Correlación de Pearson | .778** | .912** | .633** |
| | Sig. (bilateral) | <.001 | <.001 | .005 |
| | N | 18 | 18 | 18 |
| | N | 18 | 18 | 18 |

Tabla 14. Correlación de la variable Actitudes del Personal y las dimensiones de la variable 2, tabla realizada en el programa spss.

Interpretación

Las correlaciones de Pearson entre las dimensiones de "Vocación de Servicios", "Orientación a Resultados" y "Visión Estratégica" con el "Área de Abastecimiento" revelan diferentes grados de asociación significativa. La correlación entre el "Área de Abastecimiento" y la "Vocación de Servicios" es 0.778 ($p < 0.001$), lo que indica una relación fuerte y significativa. La correlación con la "Orientación a Resultados" es aún más alta, 0.912 ($p < 0.001$), sugiriendo una asociación muy fuerte. Por otro lado, la correlación con la "Visión Estratégica" es 0.633 ($p = 0.005$), lo que también indica una relación significativa, aunque algo más débil en

con las otras dimensiones.

Esto sugiere que, para mejorar el desempeño en el área de abastecimiento, es crucial fortalecer la vocación de servicios y la orientación a resultados, mientras que también se debe prestar atención a la mejora de la visión estratégica del personal.

4.4. Discusión de resultados

1. El resultado muestra una relación muy fuerte y significativa entre las actitudes del personal y el desempeño en el área de abastecimiento. Esto implica que la mejora en las actitudes del personal está estrechamente asociada con un mejor desempeño en esta área. Estos hallazgos son consistentes con lo planteado por Santana (2022), quien destacó que el comportamiento organizacional influye positivamente en el desempeño laboral y en la calidad del servicio ofrecido. Además, Rubio (2018) enfatizó que un personal capacitado y con actitudes favorables mejora significativamente la gestión logística, optimizando procesos y resultados.

2. Las relaciones observadas entre las actitudes del personal y estas áreas funcionales son extremadamente fuertes y significativas, con valores de r que oscilan entre 0.888 y 0.931. Esto evidencia que la calidad de las actitudes del personal impacta directamente en el desempeño integral de estos departamentos. Los resultados de Camones et al. (2019) refuerzan esta interpretación, al demostrar que la motivación y el desempeño laboral en el sistema de recursos humanos benefician de manera significativa la eficiencia organizacional. Por su parte, Rubio (2018) resaltó la necesidad de invertir en la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal como un factor clave para mejorar el rendimiento institucional en diversas áreas administrativas.
3. Esta correlación indica una relación fuerte y significativa entre la vocación de servicios y el desempeño en el área de abastecimiento. Esto sugiere que un enfoque en la vocación de servicios contribuye a mejorar los procesos y resultados en esta área. En línea con esta evidencia, Cabana et al. (2020) concluyeron que las estrategias de mejora en gestión logística tienen un impacto directo en la optimización de procesos relacionados con el abastecimiento, mejorando la calidad del servicio.
4. Esta relación muy fuerte y significativa destaca que la orientación a resultados es el factor más influyente en el desempeño del área de abastecimiento. Este hallazgo coincide con las conclusiones de López et al. (2020), quienes identificaron que una adecuada planificación y administración de recursos dentro del sistema de abastecimiento es crucial para garantizar la eficiencia organizacional y el logro de objetivos estratégicos.

5. Aunque la relación es significativa, es la más baja entre las dimensiones analizadas, lo que sugiere que la visión estratégica tiene un impacto moderado en comparación con otros factores. Sin embargo, sigue siendo relevante, ya que permite una alineación de los objetivos del área de abastecimiento con los planes generales de la organización. Este resultado está alineado con lo planteado por Cabana et al. (2020), quienes enfatizaron que una visión estratégica adecuada mejora la toma de decisiones y la planificación logística, contribuyendo a procesos más efectivos.

CONCLUSIONES

Basado en los exploración y representación de las diversas dimensiones de la investigación “Actitudes del personal y su relación en la prestación del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022”, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. La actitud del personal se relaciona con la prestación de servicio en el área de abastecimiento. Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre actitud del personal y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.
2. La vocación de servicios se relaciona con la prestación de servicio en el área de abastecimiento. Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre vocación de servicios y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.
3. La orientación de resultados se relaciona con la prestación de servicio en el área de abastecimiento. Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre orientación de resultados y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.
4. La visión estratégica se relaciona con la prestación de servicio en el área de abastecimiento. Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre visión estratégica y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.

RECOMENDACIONES

Habiendo desarrollado esta investigación y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se presentan las recomendaciones para mejorar las “Actitudes del personal y su relación en la prestación del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022”.

1. Dado que la actitud del personal se relaciona significativamente con la prestación de servicios en el área de abastecimiento, es esencial implementar programas de capacitación y desarrollo que fomenten actitudes positivas. Esto puede incluir talleres de motivación, reconocimiento de logros y la creación de un ambiente de trabajo positivo. Mejorar las actitudes del personal contribuirá directamente a una mayor eficiencia y calidad en el servicio de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Yanacancha durante el periodo 2022.
2. La vocación de servicios tiene una relación directa y significativa con la prestación de servicios en el área de abastecimiento. Por lo tanto, se recomienda promover una cultura de servicio al cliente dentro de la municipalidad. Esto puede lograrse mediante programas de formación centrados en la atención al cliente, la implementación de sistemas de feedback para medir y mejorar la satisfacción del usuario, y el reconocimiento de empleados que demuestren una alta vocación de servicio. Fortalecer esta dimensión mejorará la calidad del servicio en el área de abastecimiento.
3. La orientación a resultados se correlaciona fuertemente con la prestación de servicios en el área de abastecimiento. Se recomienda establecer objetivos claros y medibles, y proporcionar a los empleados las herramientas y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos. Además, implementar un sistema de

evaluación de desempeño que premie el logro de resultados puede motivar al personal a centrarse en la eficiencia y efectividad, mejorando así el desempeño general del área de abastecimiento.

4. La visión estratégica también muestra una relación significativa con la prestación de servicios en el área de abastecimiento. Para mejorar en esta área, es crucial desarrollar la capacidad de planificación a largo plazo entre el personal. Esto puede incluir formación en habilidades de planificación estratégica, sesiones de lluvia de ideas para desarrollar y compartir visiones a largo plazo, y la integración de la visión estratégica en la toma de decisiones diarias. Al fomentar una visión estratégica, se puede asegurar un enfoque más cohesivo y dirigido en el área de abastecimiento, beneficiando a la Municipalidad Distrital de Yanacancha durante el periodo 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1965). Inequidad en el intercambio social. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- ARMSTRONG , M., & TAYLOR, S. (2020). *PRÁCTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Michael Armstrong. https://e-uczelnia.uek.krakow.pl/pluginfile.php/604792/mod_folder/content/0/Armstrongs%20Handbook%20of%20Human%20Resource%20Management%20Practice_1.pdf?forcedownload=1
- Atrill, P., & McLaney, E. (2019). *Contabilidad y Finanzas para No Especialistas*. Pearson. https://www.pearson.com/store/p/accounting-and-finance-for-non-specialists-11th-edition/GPROG_A101708629912_learnernz-availability/9781292244013
- Bandura, A. (1977). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Alianza Editorial.
- Bandura, A. (1997). *Autoeficacia: El ejercicio del control*. WH Freeman/Times Books/Henry Holt & Co. https://www.academia.edu/28274869/Albert_Bandura_Self_Efficacy_The_Exercise_of_Control_W_H_Freeman_and_Co_1997_pdf
- Boynton, W., & N. Johnson, R. (2006). *Auditoría moderna: servicios de aseguramiento e integridad de la información financiera*. John Wiley & Sons. https://books.google.com.pe/books/about/Modern_Auditing.html?id=z3ySQgAACAAJ&redir_esc=y

Brealey, R., Myers, S., Allen, F., & Edmans, A. (2023). *Principios de las finanzas corporativas 14th Edition*. Mc Graw Hill.

<https://www.mheducation.com/highered/product/principles-corporate-finance-brealey-myers/M9781264080946.html>

Cabana Pineda, W., & Torres Medina, Y. (2020). *Gestión Logística y el Proceso de Contratación en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sucre, Ayacucho 2018*. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas. Huancayo: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2697/T037_43338217_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CAICEDO SANTIAGO, A., & RIMAC DE LA CRUZ, L. (2020). *Análisis del sistema de abastecimiento en la Sub Gerencia de Logística y Margesí de bienes de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019*. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN. Cerro de Pasco: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1867/1/T026_70669918_T.pdf

CAMONES DOLORES, E., & GARCIA HUERTA, J. (2019). *ABASTECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS, DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH, PERIODO 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”, FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD. HUARAZ: UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”.

https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4877/T033_71772776_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Colquitt, J., Conlon, D., Wesson, M., & Porter, C. (2001). Justicia en el Milenio: una revisión metaanalítica de 25 años de investigación sobre justicia organizacional. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425 - 445.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.425>

Cooper, J. (2007). *Disonancia cognitiva: cincuenta años de una teoría clásica*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781446214282>

Covey, S. (2003). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. *Capital emocional*, 1(41), 206.
<https://www.colomos.ceti.mx/documentos/goe/los7HabitosGenteAltamenteEfectiva.pdf>

Dessler, G. (2017). *Gestión de recursos humanos*. Pearson Education Canada.
https://books.google.com.pe/books/about/Human_Resource_Management.html?id=DWvYAQAACAAJ&redir_esc=y

Festinger, L. (1957). *Una teoría de la disonancia cognitiva*. Stanford University Press.

Gervilla, E. (2015). Educadores vocacionales y profesionales. *Revista Misión Joven*(244).

Greenberg, J. (1990). Justicia organizacional: ayer, hoy y mañana. *Journal of Management*, 16(2), 399 - 432.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1177/014920639001600208>

Harmon-Jones, E., & Mills, J. (2019). *Una introducción a lo cognitivo Teoría de la disonancia y una visión general de la actualidad Perspectivas de la teoría*.

American Psychological Association.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/0000135-001>

Homans, G. (1958). La teoría del intercambio social de G.C. humanos. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597 - 606. https://www.researchgate.net/profile/Jacek-Tittenbrun/publication/254936722_The_the_Theory_of_Social_Exchange_of_G_C_HomansEnter_Paper_Title/links/5a01cf28a6fdcc232e30c6d6/The-the-Theory-of-Social-Exchange-of-GC-HomansEnter-Paper-Title.pdf

Judge, T., & Zapata, C. (2014). El debate persona-situación revisado: efecto de la fuerza de la situación y la activación de los rasgos sobre la validez de los cinco grandes rasgos de personalidad en la predicción del desempeño laboral. *Academy of Management Journal*, 58, 1149 - 1179. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2010.0837>

LOPEZ RODRIGUEZ, K., & HIDALGO MARTIN, M. (2020). *Nivel de eficiencia de las normas de control interno en la administración del sistema de abastecimientos de bienes y servicios del Gobierno Regional de Pasco 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE CONTABILIDAD. Cerro de Pasco: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. https://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1991/1/T026_43909223_T.pdf

Meyer, J., & Allen, N. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61 - 89. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40.

https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Porter, M. (2015). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Editorial CECSA.

<https://books.google.com.pe/books?id=wV4JDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2019). *Fundamentos de las Finanzas Corporativas*. 12h Edition.

RUBIO ARBILDO, A. (2018). *GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES DIEGUITO S.R.L.* UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3041/1/TL_RubioArbildoAnna.pdf

Salgado, J. (1997). El modelo de cinco factores de personalidad y desempeño laboral en la Comunidad Europea. *Journal of Applied Psychology*, 82, 30 - 43.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.82.1.30>

Thibaut, J., & H. Kelley, H. (1959). *The Social Psychology of Groups*. John Wiley & Sons.

Ulrich, D., Younger, J., Brockban, W., & Ulrich, M. (2018). Reseña del libro sobre RR.HH. desde afuera hacia adentro: seis competencias para el futuro de los recursos humanos. *Irish Journal of Management*, 37(1), 31 - 34.

<https://doi.org/10.2478/ijm-2018-0003>

VILLACIS PONCE, L. (2023). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COACMES"*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. CALCETA: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.
<https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>

Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación*. Wiley. Work and motivation.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2006). Marketing de servicios: integrar el enfoque en el cliente en toda la empresa. *Boston, MA: McGraw-Hill/Irwin*, 8(7).
<https://doi.org/http://library.wur.nl/WebQuery/clc/1809666>

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD NACIONAL “DANIEL ALCIDES CARRIÓN”

Municipalidad Distrital de Yanacancha

Yanacancha - Cerro de Pasco

**ACTITUDES DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL
 ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA -
 PERIODO 2022.**

Carrera profesional Administración
 Fecha de Aplicación Enero – julio del 2022.
 Integrantes Bach. Fredy Richard, NOLAZCO PEREZ.
 Bach. Karina Yoshiro, APAZA RAMOS.
 Título de la investigación Actitudes del personal y su relación en la prestación del
 servicio en el área de abastecimiento de la
 Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022.
 Asesor(a) (nombre asesor)

FINALIDAD: La presente encuesta tiene por finalidad realizar el estudio “Actitudes del personal y su relación en la prestación del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022”.

Los valores de 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

INSTRUCCIONES: Marcar con un (X) la respuesta que considere correcta.

| DIMENSIÓN: ACTITUDES DEL PERSONAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación de que su trabajo en esta organización le proporciona satisfacción y realización personal? | | | | | |
| ¿Con qué frecuencia se siente motivado y entusiasta acerca de sus tareas diarias en esta organización? | | | | | |
| DIMENSIÓN: VOCACIÓN DE SERVICIOS | | | | | |
| ¿En qué medida considera que está dispuesto a hacer un esfuerzo adicional para ayudar a los clientes/usuarios más allá de sus responsabilidades normales? | | | | | |
| ¿En qué medida considera que está dispuesto a hacer un esfuerzo adicional para ayudar a los clientes/usuarios más allá de sus responsabilidades normales? | | | | | |
| DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS | | | | | |
| ¿Con qué frecuencia establece metas claras y específicas para su trabajo y se esfuerza por alcanzarlas? | | | | | |
| ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación de que la obtención de resultados efectivos y eficientes es una prioridad en su trabajo diario? | | | | | |
| DIMENSIÓN: VISIÓN ESTRATÉGICA | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| ¿Con qué frecuencia considera las tendencias y desarrollos a largo plazo al tomar decisiones en su área de trabajo? | | | | | |
| ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación de que es importante alinear sus actividades diarias con los objetivos estratégicos de la organización? | | | | | |

Los valores de 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

INSTRUCCIONES: Marcar con un (X) la respuesta que considere correcta.

| DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿En qué medida percibe que los empleados encargados de la adquisición de materiales y suministros están comprometidos con ofrecer un servicio de calidad? | | | | | |
| ¿Qué tan influyente considera que es la actitud del personal de abastecimiento en su satisfacción general con el proceso de adquisición de productos y servicios? | | | | | |
| DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS | | | | | |
| ¿En qué medida siente que los empleados del área de recursos humanos están dispuestos a ayudar y brindar apoyo en temas relacionados con su desarrollo profesional y bienestar laboral? | | | | | |
| ¿Cómo afecta la actitud del personal de recursos humanos en su percepción sobre la equidad y transparencia en los procesos de contratación y selección? | | | | | |
| DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DE SERVICIO EN EL ÁREA DE TESORERÍA | | | | | |
| ¿Qué tan importante es para usted la actitud y disposición del personal de Tesorería al realizar transacciones financieras y pagos? | | | | | |
| ¿Cómo percibe que la actitud del personal de Tesorería influye en la claridad y comprensión de la información financiera proporcionada? | | | | | |
| DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE CONTABILIDAD | | | | | |
| ¿En qué medida la actitud y disposición del personal de contabilidad afecta su confianza en la precisión de los registros financieros y reportes? | | | | | |
| ¿Cómo percibe que la actitud del personal de contabilidad influye en la calidad y transparencia de los informes financieros que recibe? | | | | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA ESPECIFICO | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS ESPECIFICA | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| ¿Qué relación existe entre la actitud del personal y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022? | Determinar la relación entre la actitud del personal y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | Existe una relación directa y significativa entre actitud del personal y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | <p style="text-align: center;">VARIABLE 1</p> <p>D1: Vocación de Servicio.</p> <p>D2: Orientación de Resultado.</p> <p>D3: Visión Estratégica.</p> <p style="text-align: center;">VARIABLE 2</p> <p>D1: Prestación del servicio en el área de recursos humanos.</p> <p>D2: Prestación del servicio en el área de tesorería.</p> <p>D3: Prestación del servicio en el área de contabilidad.</p> | <p>VARIABLE DE ESTUDIO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoría de la satisfacción laboral • Teoría de la motivación • Teoría de la calidad del servicio. • Teoría del compromiso organizacional. • Teoría de la personalidad en el trabajo • Teoría del aprendizaje social • Teoría de la justicia organizacional <p>VARIABLE DE ESTUDIO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoría de la disonancia cognitiva • Teoría de la identidad social • Teoría del empoderamiento • Teoría de la resiliencia organizacional • Teoría de la administración participativa • Teoría de la inteligencia emocional | <p>TIPO DE INVESTIGACION Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION Explorativa</p> <p>METODO DE INVESTIGACION Deductivo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION Descriptivo Correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 2em; margin-right: 10px;">M</div> <div style="font-size: 2em; margin-right: 10px;">{</div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="margin-bottom: 5px;">O1</div> <div style="margin-bottom: 5px;">r</div> <div style="margin-bottom: 5px;">O2</div> </div> </div> <p>M: Muestra</p> <p>O1: Variable Independiente</p> <p>O2: Variable dependiente</p> <p>R: Relación entre variables</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Todo el personal del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Yanacancha</p> <p>TECNICAS Encuestas</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario de satisfacción laboral Lista de verificación</p> |
| ¿Qué relación existe entre la vocación de servicios y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022? | Comprobar la relación entre la vocación de servicios y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | Existe una relación directa y significativa entre vocación de servicios y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | | | |
| ¿Qué relación existe entre la orientación de resultados y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022? | Decretar la relación entre la orientación de resultados y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | Existe una relación directa y significativa entre orientación de resultados y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | | | |
| ¿Qué relación existe entre la visión estratégica y la prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022? | Establecer la relación entre la visión estratégica y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | Existe una relación directa y significativa entre visión estratégica y prestación de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - periodo 2022. | | | |