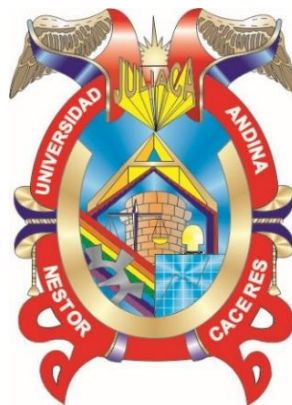




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN
LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DERIAN CCALLA LUNA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN
LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DERIAN CCALLA LUNA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ECONOMÍA SECTORIAL – P16



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN N° 610-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 26 de setiembre del 2024

VISTOS: El Expediente N° CU – 06055 presentado por el (la) Bachiller: **CCALLA LUNA DERIAN**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023** conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **CCALLA LUNA DERIAN** jurado de la Tesis titulada: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
- 1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- 2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
- Asesor : Dra. BERTHA BEJAR PARRA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : JUEVES, 03 de octubre del 2024
- Hora : 10:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



**RESOLUCIÓN N° 172-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 12 de junio del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-00699 de fecha 17 de enero del 2024, del **Bach. CCALLA LUNA DERIAN**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **CCALLA LUNA DERIAN**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución con **RESOLUCIÓN N°391-2023-D-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. **BERTHA BEJAR PARRA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **CCALLA LUNA DERIAN**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: Dra. **BERTHA BEJAR PARRA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacay Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 050 - 2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 13 de marzo del 2024

Visto: el Oficio N° 012-2024 emitido por la dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad Ciencias Contables y Financieras sobre el Expediente N° 00699 presentado por el (la) Bachiller: **CCALLA LUNA DERIAN**, quien(es) solicitan revisión de borrador de Tesis titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**; para optar el Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el jurado dictaminador del Proyecto de tesis titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**, ha emitido su dictamen favorable para su ejecución, el mismo que fue aprobado con Resolución N° 391-2023-D-FCCF-UANCV-J.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

En uso de las atribuciones contenidas a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de la Unidad de Investigación y del Director de la EP de Economía y Negocios Internacionales.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

Nombrar Jurado para la **REVISIÓN DEL BORRADOR DE TESIS** y posterior dictamen de la investigación titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **CCALLA LUNA DERIAN**, el mismo que está conformado por los docentes:

- Presidente : Dr. MARTIN LEON CALA
- 1er Miembro : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
- 2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

SEGUNDO:

El Jurado nominado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones y/o conformidad efectuadas al mencionado Borrador de Tesis para su levantamiento o aprobación para su sustentación.

TERCERO:

Ratificar como **ASESOR(a) DE TESIS** a: Dra. **BERTHA BEJAR PARRA**

CUARTO:

La Dirección de la Carrera Profesional de Economía y Negocios Internacionales, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Signature]
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Docente (a) de la Facultad de Co.
Contables y Financieras



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

RESOLUCIÓN N° 822-2023- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 07 de noviembre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 150-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 03 de octubre del 2023, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° 13811 presentado por el (la) Bachiller: **CCALLA LUNA DERIAN**, quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**; para optar el Título Profesional de **Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulada: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**; presentado por el (la) Bachiller: **CCALLA LUNA DERIAN**, para optar el Título Profesional de **Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Dra. BERTHA BEJAR PARRA

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

(Signature)
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Ca.
Contables y Financieras



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
	repositorio.uwiener.edu.pe	



Metadatos complementarios

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DERIAN CCALLA LUNA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72008317
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-8505-468X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02387777
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1881-4291
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820
Datos de investigación	



Línea de investigación	Economía Sectorial - P16
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Municipalidad Provincial de Sam Román-Juliaca</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Roman Distrito: Juliaca</p> <p>Latitud: <u>-15.494094</u> Longitud: <u>-70.135816</u></p> <p>https://maps.app.goo.gl/76D347QULpQRWN1q9</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p> <p>Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"
.....
Dra. Tudy Huacani Sacasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DERIAN CALLA LUNA, identificado con DNI Nro. 72008317 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

E.A.P. ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LÍNEA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2023

Asesorado por: DRA. BERTHA BEJAR PARRA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 22 de OCTUBRE del 2024


FIRMA DEL ASESOR (obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre y padre que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, por apoyarme en todas las cosas que me propongo hacer en mi vida diaria, sé que este momento es tan especial para ustedes como lo es para mí. A mis hermanas, a quien los quiero mucho, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Derian



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, que siempre ha estado presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A mis hermanas, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado en mi vida porque cada una con sus valiosas aportaciones posibilitó este proyecto y por la calidad humana que me han demostrado con su amor y amistad.

Derian



ÍNDICE

ÍNDICE	i
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 JUSTIFICACIÓN	2
1.3.1 Justificación teórica	2
1.3.2 Justificación práctica	3
1.3.3 Justificación metodológica.....	3
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4.1 Objetivo general	3
1.4.2 Objetivos específicos	4
1.5 HIPÓTESIS	4
1.5.1 Hipótesis general	4
1.5.2 Hipótesis específicas.....	4
1.6 VARIABLES	4
1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	5



CAPÍTULO II.....	6
FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	6
2.1. BASES TEÓRICAS.....	6
2.1.1 Evaluación de desempeño	6
2.1.2 ¿Por qué evaluar el desempeño?.....	6
2.1.3 Razones para evaluar el desempeño	7
2.1.4 Criterios de medición en la evaluación de desempeño.....	7
2.1.5 Métodos de evaluación de desempeño	8
2.1.6 Gerente de línea	8
2.1.7 Satisfacción del cliente.....	9
2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	10
CAPÍTULO III.....	11
METODOLOGÍA.....	11
3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
3.1.1 Método analítico.....	11
3.1.2 Método estadístico	11
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
3.2.1 Enfoque cuantitativo.....	12
3.2.2 No experimental	12
3.2.3 Alcance correlacional	12
3.2.4 Corte transversal	12
3.2.5 Básica	13
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	13
3.3.1 Población	13
3.3.2 Muestra	14



3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... 14

 3.4.1 Encuesta 14

 3.4.2 Cuestionario 15

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD..... 15

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS..... 15

3.7 CORRELACIÓN TAU B DE KENDALL..... 16

3.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS..... 16

 3.8.1 Prueba de hipótesis general..... 16

 3.8.2 Prueba de hipótesis específica 1 17

 3.8.3 Prueba de hipótesis específica 2 17

 3.8.4 Prueba de hipótesis específica 3..... 17

CAPÍTULO IV 18

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... 18

4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 18

 4.1.1 Dimensión de capacidad de los gerentes en línea del Municipio – San Román 18

 4.1.2 Comportamiento de los gerentes en línea.....22

 4.1.3 Resultados de los gerentes en línea24

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....26

 4.2.1 Resultados de la prueba de hipótesis específica 1 estimado por Tau b de Kendall de la capacidad de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes26

 4.2.2 Estimación de Tau b de Kendall del comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes28



4.2.3 Estimación de Tau b de Kendall de los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes.....	29
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
ANEXOS.....	38



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable	5
Tabla 2. Población	13
Tabla 3. Valor Alfa de Cronbach	15
Tabla 4. Fuerza de la correlación	16
Tabla 5. Respuestas en las distintas escalas Likert frente al comportamiento de los gerentes de línea	23
Tabla 6. Respuestas en las distintas escalas Likert frente a la los resultados de los gerentes en línea	25
Tabla 7. Respuestas en las distintas escalas Likert frente a la satisfacción al cliente.....	25
Tabla 8. Estimación de Tau b de Kendall de la capacidad de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes	27
Tabla 9. Estimación de Tau b de Kendall del comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes	28
Tabla 10. Estimación de Tau b de Kendall de los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes	30



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Razones en la evaluación del desempeño	7
Figura 2. Secuencia del procesamiento	16
Figura 3. Calidad al trabajo desempeñado.....	19
Figura 4. Atención al cliente	19
Figura 5. Satisfacción al cliente.....	20
Figura 6. Rapidez en las soluciones	21
Figura 7. Atención a los plazos	21
Figura 8. Enfoque de resultados	22
Figura 9. Enfoque de resultados	26
Figura 10. Histograma y curva normal	27
Figura 11. Histograma y curva normal	29
Figura 12. Histograma y curva normal	30



RESUMEN

La investigación: Evaluación del desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes en el Municipio de la Localidad Provincial de San Román, 2023, tuvo por propósito explicar de qué forma se vincula la evaluación del rendimiento de los gerentes en línea y la satisfacción de consumidores. En la metodología se identifica tres dimensiones de la evaluación del desempeño, capacidad de los gerentes en línea, comportamiento de los gerentes en línea y resultados de los gerentes en línea, la muestra identifica a 384 clientes, bajo un procedimiento cuantitativo, método analítico y estadístico, diseño no experimental, corte transeccional y por técnica la encuesta, muestreo aleatorio simple y un Alpha de Cronbach confiable. Los resultados de la correlación Tau b de Kendall explican que hay una vinculación positiva entre la evaluación del desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de consumidores, así mismo la capacidad $r = 0,867$, $\rho = 0,000$, comportamiento ($r = 0,918$, $\rho = 0,000$) y resultados de los gerentes en línea ($r = 0,891$, $\rho = 0,000$), si presenta relación positiva y significativa con la satisfacción de usuarios. Se ha concluido que, la evaluación del rendimiento a gerentes en línea es de vital importancia, mejora el servicio prestado por la organización y es necesaria para la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Desempeño, gerentes en línea, satisfacción de clientes.



ABSTRACT

The research: Evaluation of the performance of online managers and customer satisfaction in the Municipality of the Provincial Locality of San Román, 2023, had the purpose of explaining how the evaluation of the performance of online managers and the consumer satisfaction.

The methodology identifies three dimensions of performance evaluation, capacity of online managers, behavior of online managers and results of online managers, the sample identifies 384 clients, under a quantitative procedure, analytical and statistical method, non-experimental design, transectional section and survey technique, simple random sampling and a reliable Cronbach's Alpha. The results of Kendall's Tau b correlation explain that there is a positive link between the performance evaluation of online managers and consumer satisfaction, as well as the ability $r=0.867, p=0.000$, behavior ($r=0.918, p=0.000$) and results of online managers ($r=0.891, p=0.000$), if it presents a positive and significant relationship with user satisfaction. It has been concluded that performance evaluation of online managers is of vital importance, improves the service provided by the organization and is necessary for customer satisfaction.

Keywords: Performance, online managers, customer satisfaction.



INTRODUCCIÓN

La investigación denominada “Evaluación del desempeño de los gerentes en línea y el satisfacer a los clientes en el Municipio de la Localidad Provincial de San Román, 2023”, tuvo por propósito explicar de qué forma se vincula el análisis del desenvolvimiento de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes en el Municipio de la Localidad Provincial de San Román, periodo 2023.

La fuerza de trabajo es importante en una organización, los gerentes de línea resuelven problemas, están encargados de promover, despedir y entrenar a los colaboradores (Chiavenato, 2009). Asumen gran responsabilidad en administrar a los colaboradores, programan reuniones, evalúan a los subordinados, rotan al personal y realizan proyecciones de tipo económico – financiero para tomar decisiones, entre otras múltiples responsabilidades. Pero también juegan un rol fundamental en la satisfacción de los clientes, para lo cual les dedican suma atención a sus necesidades.

El reto de las organizaciones es atraer clientes satisfechos (Schiffman y Lazar, 2010). El mercado exige la satisfacción de cliente, es un medio para obtener utilidades benéficas para la organización. Sin embargo, es una tarea difícil mantener clientes leales, representa una inversión para las organizaciones (Kotler y Armstrong, 2010).

En seguida, se desarrolla el contenido de cuatro capítulos que presenta la tesis.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el campo de la moderna gestión de los colaboradores se requiere de la evaluación sobre su desempeño para una óptima toma de decisiones y satisfacción de los clientes (Chiavenato, 2009). El desempeño mide el rendimiento de los empleados y facilita la retroalimentación, un factor importante es la experiencia y las estrategias de evaluación (Henríquez. y Arámburo, 2021). La inadecuada evaluación puede conducir al incumplimiento de metas programas por la empresa.

Un papel importante de los gerentes es llenar los datos del control de los empleados, su función es analizar y tomar decisiones de aconsejar o capacitar.

A nivel local las empresas presentan debilidades en la evaluación del desempeño a los empleados, no realizan evaluaciones para la mejora de la eficiente del servicio. En el gobierno local de San Román se presentan dificultades en la evaluación sobre el desempeño que vienen realizando los gerentes en la efectiva satisfacción del cliente por la demora de trámites



administrativos, horarios de atención, puntualidad, responsabilidad, presentación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la evaluación del desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Provincial de San Román durante el periodo 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Es la capacidad de los gerentes en línea determinante en la satisfacción de los clientes?
- b) ¿Está relacionado el comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes?
- c) ¿Tiene relación los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes?

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación teórica

Estudiar el vínculo entre el desempeño proveniente de la empresa que ofrece el servicio hacia el cliente es útil para tomar medidas en la mejora de la organización. El aporte está en el análisis de conceptos poco estudiados como el rol de los gerentes, cuyo papel en la evaluación del desempeño requiere estar especializado para lograr el objetivo propuesto por la entidad, socializando las decisiones (Chiavenato, 2009, p. 30).

1.3.2 Justificación práctica

Aporta al conocimiento científico ya que hoy en día, el valor que se otorga a la satisfacción del cliente es una prioridad en las organizaciones puesto que clientes satisfechos compra más productos o servicios, mientras que clientes insatisfechos contagian o se desilusionan e incluso se van con los competidores (Schiffman y Lazar, 2010).

La municipalidad al ofrecer un servicio también los gerentes en línea deben hacer un esfuerzo conjunto, organizado y en equipo, para con los clientes que vienen a ser los ciudadanos que frecuenta a sus oficinas.

En el campo práctico mucho dependerá de la dirección de los gerentes del gobierno local el logro del objetivo de la gestión pública en las diversas oficinas (Municipalidad Provincial de San Román, 2021).

1.3.3 Justificación metodológica

El campo metodológico está abierto para utilizar metodologías estadísticas desde el punto de vista cuantitativo para realizar proyecciones y toma de decisiones. Por medio del test de correlación de Kendall poco incorporada en estudios de correlación, se prueba el supuesto planteado.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Explicar de qué manera se relaciona la evaluación del desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Provincial de San Román durante el periodo 2023.



1.4.2 Objetivos específicos

- a) Analizar si es la capacidad de los gerentes en línea determinante en la satisfacción de los clientes.
- b) Identificar si está relacionado el comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes.
- c) Reconocer si tiene relación los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La evaluación del desempeño de los gerentes en línea se relaciona de manera directa con la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) La capacidad de los gerentes en línea sí es determinante en la satisfacción de los clientes.
- b) El comportamiento de los gerentes en línea sí está relacionado directamente con la satisfacción de los clientes.
- c) Los resultados de los gerentes en línea si tienen relación directa con la satisfacción de los clientes.

1.6 VARIABLES

Variable 1: Evaluación del desempeño

Variable 2: Satisfacción del cliente

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de variable

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Escala Likert
V. 1 Evaluación del desempeño	Es el proceso de medición del desempeño del colaborador sobre el cumplimiento de sus labores, contribución en el logro de objetivos y competencias individuales (Chiavenato, 2009, p.245)	Dimensión 1: Capacidad de los gerentes en línea Dimensión 2: Comportamiento de los gerentes en línea Dimensión 3: Resultados de los gerentes en línea	1.1 Conocimiento al cargo 1.2 Puntualidad 1.3 Presentación personal 1.4 Honestidad 1.5 Sensatez 1.6 Capacidad de realización 2.1 Desempeño de la tarea 2.2 Espíritu de equipo 2.3 Relaciones humanas 2.4 Cooperación 2.5 Creatividad 2.6 Liderazgo 3.1 Calidad de trabajo 3.2 Atención al cliente 3.3 Satisfacción al cliente 3.4 Rapidez en las soluciones 3.5 Atención a los plazos 3.6 Enfoque de resultados	1 = Deficiente 2 = A penas aceptable 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Óptimo
V. 2 Satisfacción de cliente	Es la forma de pensamiento que tienen el cliente sobre el producto (Schiffman y Lazar, 2010) Es el desempeño adquirido por el cliente acerca de un producto o servicio.	Satisfacción del cliente	Satisfacción a la atención recibida	1 =Deficiente 2 = A penas aceptable 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Óptimo

Nota: Elaborado por el autor.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1 Evaluación de desempeño

Es un procedimiento riguroso sobre el desempeño del colaborador, mide las metas logradas, cumplimientos de las actividades encomendadas, competencias y relaciones de trabajo con el propósito implementar la mejora continua en la organización (Chiavenato, 2009, p. 245). Se entiende como una “valorización sistemática” de las acciones que ejercer las personas en una organización.

Se comprende como un proceso que estima el rendimiento del colaborador, garantiza la permanencia de trabajo (Werther y Davis, 2008, p. 302). Si el desenvolvimiento está por debajo de los estándares de medición entonces se aplica la retroalimentación o acción correctiva de ser el caso.

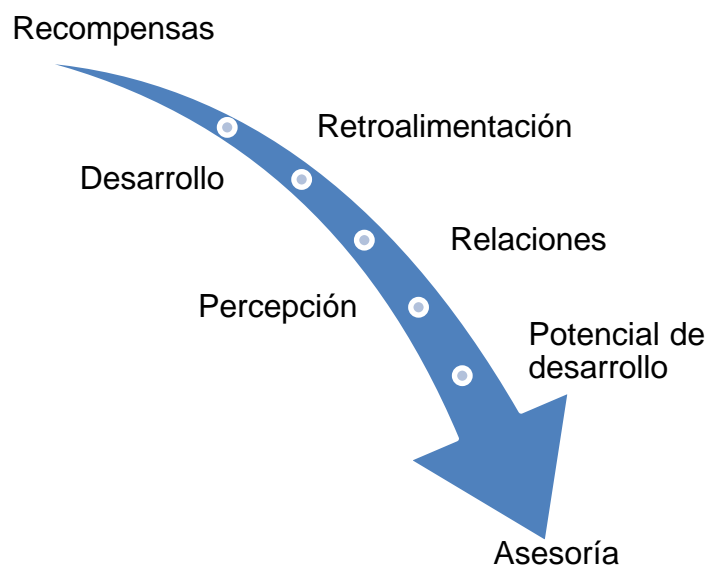
2.1.2 ¿Por qué evaluar el desempeño?

Por los retos, logro de objetivos, resultados para la organización el talento humano aporta a la organización un valor agregado importante para la empresa (Werther y Davis, p. 306).

2.1.3 Razones para evaluar el desempeño

Se evalúa para retroalimentar el desempeño de los colaboradores el que se retribuye con recompensas, desarrollo de fortalezas, integrar las relaciones entre colaboradores, involucra la mejora de la percepción y cumple el rol orientador (figura 1).

Figura 1. Razones en la evaluación del desempeño



Fuente: Chiavenato (2009, p. 246).

2.1.4 Criterios de medición en la evaluación de desempeño

Conforme Chiavenato (2009), los criterios del examen del desenvolvimiento que sugiere son las habilidades, el comportamiento y los resultados, los que califican los siguientes factores:

- **Habilidades**

Estos incluyen familiaridad con el puesto y la empresa, diligencia, honestidad, lealtad y buen juicio. También incluyen facilidad de aprendizaje, rapidez, buen sentido, logro y conciencia situacional.



- **Comportamientos**

Enfatiza la realización de tareas, iniciativa, trabajo en equipo, relaciones humanas, colaboración, creatividad, liderazgo, prácticas de seguridad, actitud e iniciativa, así como personalidad y sociabilidad.

- **Resultados**

Se relaciona con la cantidad, calidad y servicio al cliente de la tarea.

- **Satisfacción del cliente**

Estos incluyen reducir costes, encontrar respuestas rápidamente, reducir el desperdicio, prevenir accidentes, mantener el equipo, cumplir con los plazos y concentrarse en los resultados.

2.1.5 Métodos de evaluación de desempeño

Escribir ensayos, identificar eventos cruciales, evaluarlos usando escalas visuales, sistemas de calificación basados en la conducta, compararse con pares, gestión basada en objetivos y evaluar varios puntos de vista de 360 grados son algunas de las técnicas usadas. (Robbins y Coulter, 2014).

- a. Ensayo por escrito
- b. Incidentes críticos
- c. Escalas gráficas de calificación
- d. Comparación de pares
- e. Administración por objetivos
- f. Evaluación de 360 grados

2.1.6 Gerente de línea

Las ventajas de los gerentes en línea son la descentralización de tomar decisiones, adapta prácticas en la administración de los recursos, cumple



un papel participativo e incentiva la visión estratégica. (Chiavenato, 2009, p. 29).

El Municipio Provincial de San Román es administrada por los siguientes gerentes de línea: Gerencia Municipal, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, secretario general, Gerente de Infraestructura, Gerente de Administración, Gerente de Administración Tributaria, Asesoría Jurídica, Gerencia de Desarrollo Social, Gerencia de Prevención, Asesoría Jurídica Procurados Municipal, Órgano de Control Institucional y Gerente de Promoción. (Municipalidad Provincial de San Román, 2021).

2.1.7 Satisfacción del cliente

Se entiende por la habilidad de la entidad para atender al cliente ofreciendo un servicio de calidad, representa un indicador de éxito de la organización, fue creada para servir al cliente (Chiavenato, 2009).

Se considera como la percepción que tiene el comprador frente a un producto o servicio, tiene que concepto sobre las características (Schiffman y Lazar, 2010). Es decir, la satisfacción depende de las expectativas del cliente (p, 10).

La satisfacción es fundamental para establecer las relaciones con el cliente, depende de las expectativas si se encuentran en un nivel alto o bajo (Kotler y Armstrong, 2010). Los clientes satisfechos siempre compran, son leales y encuentran satisfacción en la compra y replican su satisfacción a otros clientes (p. 7). El concepto de complacencia del consumidor mide los grados de desempeño que son percibidos por los consumidores sobre algunos productos o servicios. (p. 13).



2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a. Evaluación del desempeño

Es la calificación que determina si el colaborador es competitivo ante las tareas asignadas, su finalidad es lograr la mejora de la organización (Chiavenato, 2009). Es un proceso de constante cambio aplicado en diferentes organizaciones y distintas situaciones desde una evaluación individual o grupal.

b. Satisfacción

Es un eje fundamental para los estudios de marketing, trata de encantar al cliente con el producto o servicio (Schiffman y Lazar, 2010). Existen clientes completamente satisfechos, leales que compran siempre y las opiniones que imparten a otras personas es positivo. Pero también existen clientes negativos que opinan en contra de los negocios pueden ser capaces de cerrarlos (p. 12).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método analítico

Utiliza el razonamiento para comprobar la veracidad del fenómeno (Hernández y Mendoza, 2018). La examinación se desarrolló desde la revisión bibliográfica de la evaluación desempeño de gerentes y satisfacción de clientes.

3.1.2 Método estadístico

Expresa mediante el recojo de información resultados para ser interpretados y analizados para la toma de decisiones (Gujarati y Porter, 2010). Este método aportó en explicar los resultados producto de un proceso de recolección, tabulación y análisis sobre la relación entre la evaluación desempeño de los gerentes en línea y la complacencia de usuarios.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Enfoque cuantitativo

El rigor científico se ejecuta desde un patrón de orden que comienza con el planteamiento del problema y por medio de la lógica se demuestra la verdad del supuesto, obviamente todo ello con el uso de herramientas estadísticas (Hernández y Mendoza, 2018). Los resultados cuantificables de la relación evaluación desempeño de los gerentes en línea y la complacencia de usuarios demostraron el supuesto planteado.

3.2.2 No experimental

No pretende demostrar el supuesto planteado con cambios en la variable (Hernández y Mendoza, 2018). No se alteró a ninguna de las variables de la relación entre la evaluación desempeño de los gerentes en línea y la complacencia de consumidores, se aplicó la encuesta sin alterar la composición de la realidad.

3.2.3 Alcance correlacional

Viene a ser el producto de medir la vinculación de las respectivas variables (Hernández et al., 2014; Hernández y Mendoza, 2018). La estadística inferencial desde el planteamiento de supuestos, ha permitido demostrar la relación significativa entre la evaluación desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de consumidores.

3.2.4 Corte transversal

Los datos focalizan la atención en un momento determinado (Hernández et al., 2014; Hernández y Mendoza, 2018). Se recogieron datos en un solo momento para la interpretación y prueba de supuestos, el tiempo de ejecución fue el año 2023.

3.2.5 Básica

El proceso metodológico persigue un conocimiento estudiado y conocido para una realidad específica (Hernández y Mendoza, 2018). La evaluación desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de los usuarios se analizó para un caso particular "San Román", recopilándose e interpretándose los resultados de esta realidad con ayuda de la teoría existente.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Los clientes representan a la población de la Provincia de San Román que es atendida en las oficinas de la municipalidad. Se considera la población infinita segmentando en primera instancia del total de habitantes que tiene la Provincia de 230,146 habitantes al Censo del 2017 (INEI, 2017).

De las cuales, entre 30 a 44 se registró 73,149 habitantes; 45 a 64 años se registró 48,720 habitantes y entre 65 a más años un total de 14,181 habitantes (INEI, 2017). Se utiliza una población de 18 a más años que suma un total de 136,050 habitantes, por contar con criterios de madurez en las respuestas de la evaluación que realizan a los gerentes en línea, así como la satisfacción al servicio recibido (tabla 2).

Tabla 2 Población

Provincia	Edades	Población
San Román	30 a 44 años	73,149
	45 a 64 años	48,720
	65 a más años	14,181
Total		136,050

Nota: INEI (2017).

El Municipio de la Localidad Provincial de San Román tiene a los siguientes gerentes de línea: Gerencia Municipal, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Administración, secretario general, Gerente de Infraestructura, Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración Tributaria, Gerente de Desarrollo Social, Gerencia de Servicios Públicos, Gerentes de Prevención, Procurados Municipal, Órgano de Control Institucional y Gerente de Promoción. (Municipalidad Provincial de San Román, 2021).

3.3.2 Muestra

Corresponde a la formulación del tamaño de muestra infinita, aleatorio simple de tipo probabilístico (Hernández et al, 2014). La estimación muestral es de 384 clientes de 18 a más años, considerada como población que recibe servicio de atención en las oficinas de la municipalidad.

La estimación se denota así:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384$$

El resultado obtenido al cinco por ciento de error y una probabilidad de certeza de 0.5 con un nivel de confianza de confianza del 95%.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Encuesta

Representa recopilar datos del fenómeno dirigida a un grupo de muestra (Hernández et al., 2014). Se recogió el dato de encuesta sobre edades de treinta a más años en la misma entidad mediante un trabajo laborioso.

3.4.2 Cuestionario

Toma la denominación de instrumento importante para la recaudación de información mediante un listado de preguntas (Hernández et al., 2014). Se utilizó la siguiente escala Likert: óptimo, bueno, regular, a penas aceptable y deficiente para las ambas variables.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Se consultó por opinión de experto al Ingeniero Economista Rubén Flores Gómez especialista en proyectos y Reina Aguirre Huaynasi ejecutor coactivo.

El valor Alpha de Cronbach resultado de la estimación de 21 preguntas del cuestionario fue confiable para su respectiva aplicación y trabajo de campo (tabla 3).

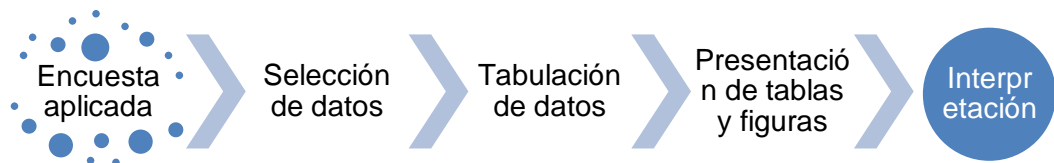
Tabla 3 Valor Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en componentes estandarizados	N° de componentes
	0.91	21

La coeficiencia alfa $> .91$ es muy buena.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Comienza con las encuestas aplicadas a los clientes del municipio, luego pasa por un procedimiento de selección y/o depuración de información, el que se tabula para la obtención de resultados, la presentación es en tablas y figuras y finalmente continua con la interpretación y análisis de resultados (figura 2).

Figura 2. Secuencia del procesamiento

Fuente: Elaboración propia.

3.7 CORRELACIÓN TAU B DE KENDALL

Para probar el supuesto de las tres hipótesis específicas se aplicó la correlación Tau b de Kendall estimado en el Software SPSS, comprendida como medida no paramétrica para medir la relación de variables, cuyo valor se encuentra en una escala desde valores positivos y negativos (IBM SPSS Statistics, 2017).

La fuerza de la correlación tiene el siguiente orden (tabla 4):

Tabla 4 Fuerza de la correlación

Valor r	Fuerza de la correlación
Entre $0 < 0.1$	No hay vinculación
Entre $0.1 < 0.3$	Poca vinculación
Entre $0.3 < 0.5$	Vinculación media
Entre $0.5 < 0.7$	Vinculación alta
Entre $0.7 < 1$	Vinculación muy alta

Nota: Kuckartz et al., (2013).

3.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS

3.8.1 Prueba de hipótesis general

Ha: La evaluación del desempeño de los gerentes en línea se vincula de forma directa con la satisfacción de los usuarios,

Ho: La evaluación del desempeño de los gerentes en línea no se vincula de forma directa con la satisfacción de los usuarios.



3.8.2 Prueba de hipótesis específica 1

Ha: La capacidad de los gerentes en línea sí es determinante en la satisfacción de los usuarios.

Ho: La capacidad de los gerentes en línea no es determinante en la satisfacción de los usuarios.

3.8.3 Prueba de hipótesis específica 2

Ha: El comportamiento de los gerentes en línea se vincula de forma directa con la satisfacción de los usuarios.

Ho: El comportamiento de los gerentes en línea no se vincula de forma directa con la satisfacción de los usuarios.

3.8.4 Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Los resultados de los gerentes en línea se vincula de forma directa con la satisfacción de usuarios.

Ho: Los resultados de los gerentes en línea no se vincula de forma directa con la satisfacción de usuarios.



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

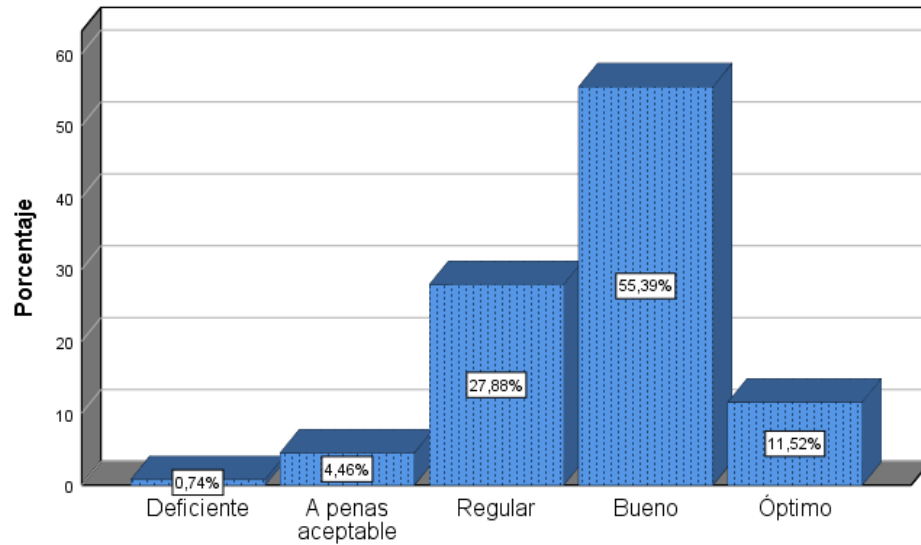
4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Dimensión de capacidad de los gerentes en línea del Municipio

– San Román

La calidad de trabajo desempeñado por los gerentes de línea en una escala desde lo óptimo, bueno, regular, apenas aceptable y deficiente ha sido calificada por los clientes que frecuentan a la municipalidad como bueno del 55.39%; seguido por respuestas de regular del 27.88%; óptimo del 11.52%, es decir, un poco más del cincuenta por ciento califican que el gerente de línea desempeña un trabajo de calidad (figura 3).

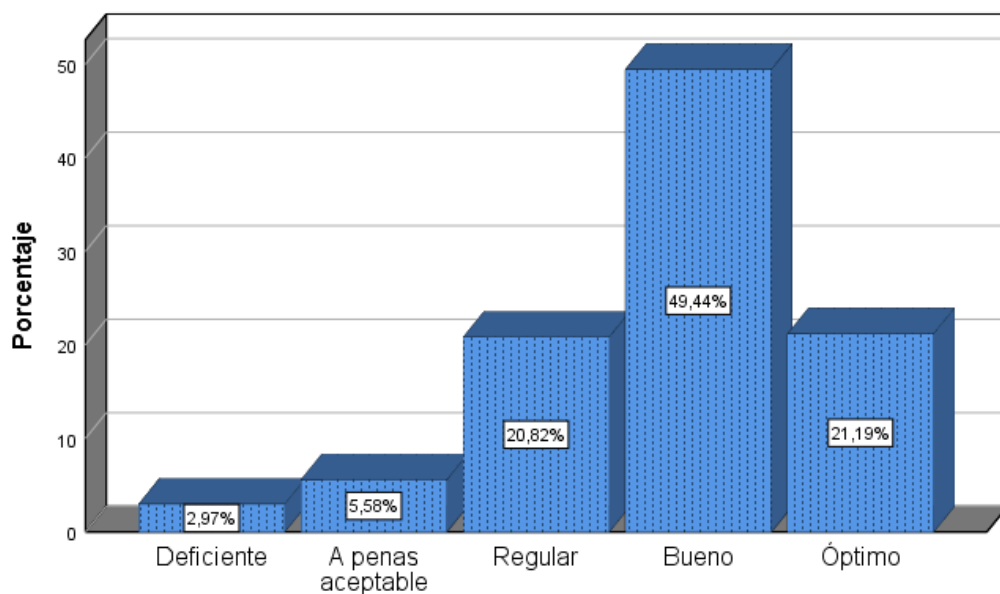
Figura 3. Calidad al trabajo desempeñado



Fuente: Anexo 7, sistematizado por el tesista.

La figura 4 presenta las respuestas referidas a la atención al cliente, aceptando al 49.44% que tal atención es “buena”; 20.82% es regular y el 21.19% es óptimo. Se presenta un poco menos del cincuenta por ciento que una atención en la escala “bueno”, lo que indica que debe mejorar para superar más del cincuenta por ciento.

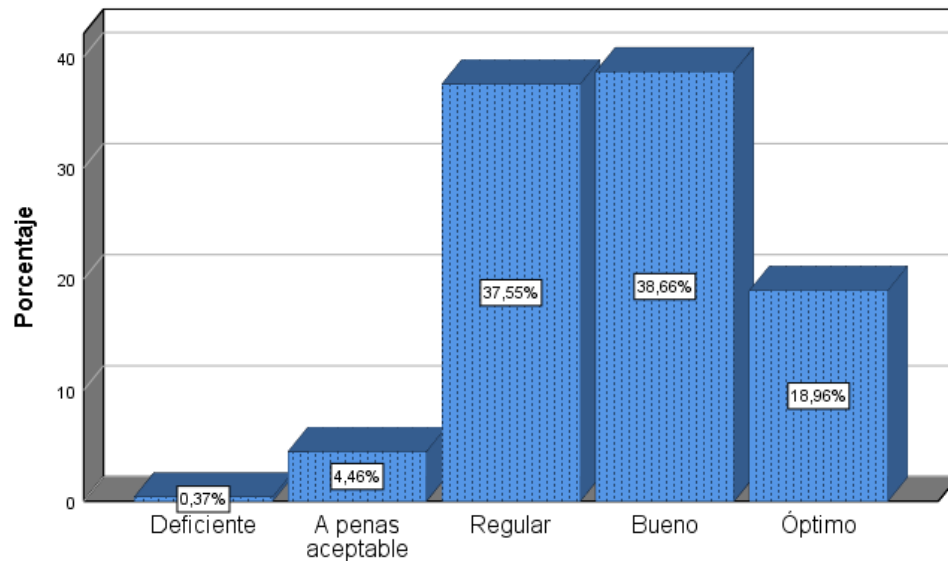
Figura 4. Atención al cliente



Fuente: Anexo 8, sistematizado por el tesista.

El 38.66% califica estar satisfecho con el desempeño de los gerentes de línea; el 37.55% lo califica de regular y solo el 18.96% lo califica como óptimo. Estas respuestas indican que se debe fortalecer la atención al cliente para mejorar la satisfacción (figura 5).

Figura 5. Satisfacción al cliente

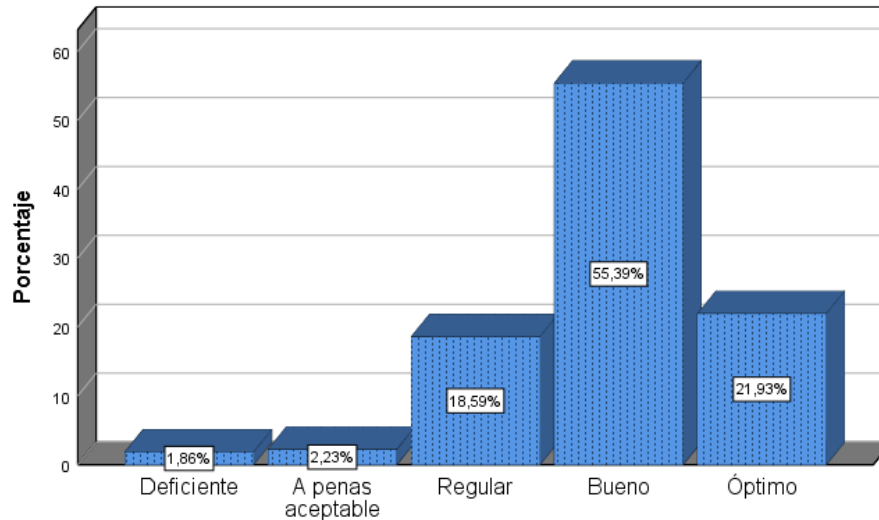


Fuente: anexo 9, sistematizado por el tesista.

Sobre la rapidez en soluciones que asumen los gerentes de línea el 55.39% afirma que existe dicha rapidez; el 21.93% es óptimo; el 18.59% es regular y 3% es deficiente y a penas aceptable. De igual forma, un poco más del cincuenta por ciento indica que los gerentes de línea desempeñan sus labores con rapidez en las soluciones calificándola con la escala "bueno" (figura 6).

Al respecto, se requiere exigir la rapidez en las soluciones a los gerentes de línea para satisfacción de los clientes.

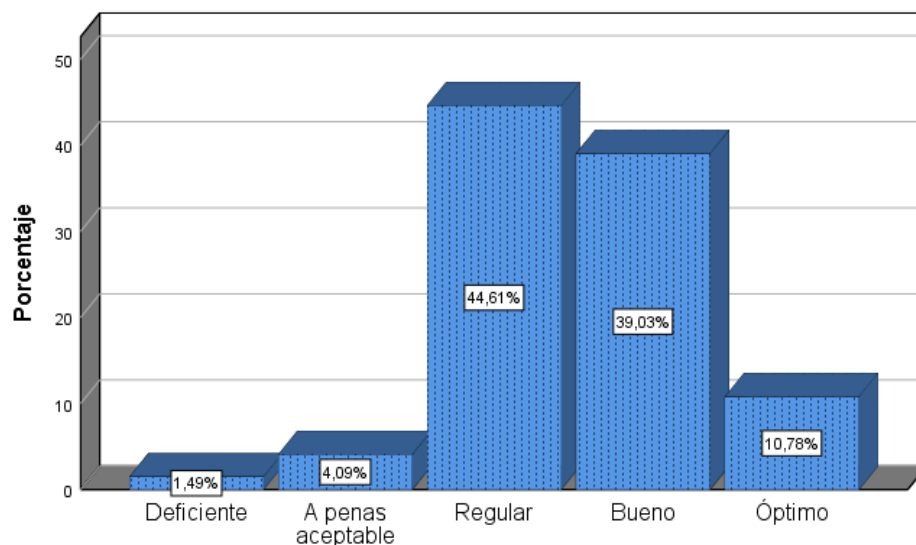
Figura 6. Rapidez en las soluciones



Fuente: Anexo 10, sistematizado por el tesista.

En cuanto a la atención a los plazos, el 44.61% manifiestan que los gerentes de línea cumplen de manera “regular”; el 39.03% lo hace bien y solo el 10.78% ejecuta de manera “óptima” (figura 7). Para el cinco por ciento la atención a los plazos es deficiente y a penas aceptable, lo que conduce a reducir o mejorar la atención a los plazos para lograr la plena satisfacción del cliente.

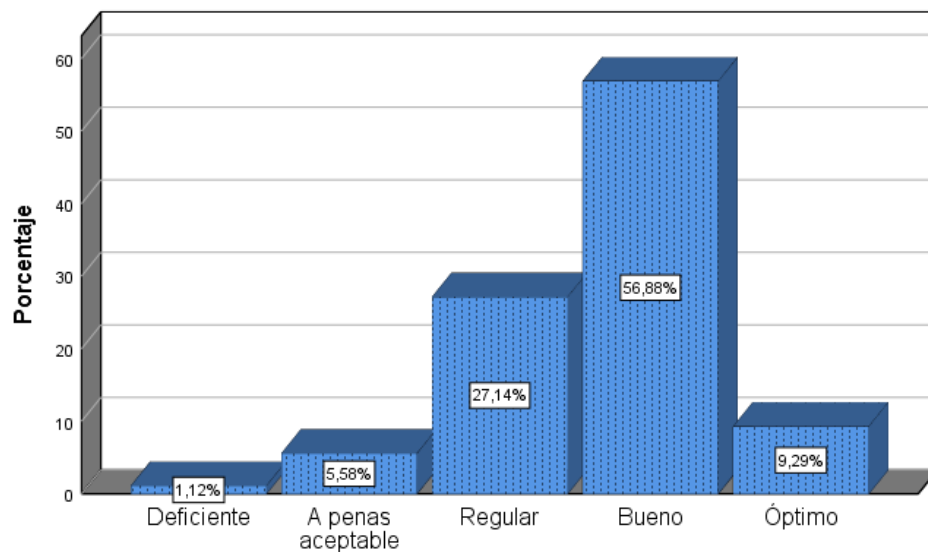
Figura 7. Atención a los plazos



Fuente: Anexo 11, sistematizado por el tesista.

El 56.88% califican de “bueno” la labor desempeñada por los gerentes de línea con un enfoque por resultados; el 27.14% responde que es regular; el 9.29% es óptimo y el 6% que es de deficiente y a penas aceptable (figura 8). Se debe incentivar una labor con resultados para satisfacer a los clientes.

Figura 8. Enfoque de resultados



Fuente: Anexo 12, sistematizado por el tesista.

4.1.2 Comportamiento de los gerentes en línea

Las respuestas frente al comportamiento de los gerentes de línea se indica lo siguiente:

- En el desempeño de tareas de los gerentes de línea la califican de “regular” las labores desempeñadas.
- Sobre el espíritu de equipo la califican como “regular” a toda labor realizada por los gerentes de línea.
- En las relaciones humanas, la calificación se encuentra en la escala Likert “regular”

- d. En cooperación, lo califican de “regular” el comportamiento que tienen los gerentes de línea.
- e. En creatividad, la calificación otorgada a los gerentes de línea es a penas aceptable, y es aquí donde se requiere el fortalecimiento de contar con profesionales con mayor desenvolvimiento en trabajos de equipo.
- f. En liderazgo, se califica de “regular” a la labor desempeñada por los gerentes de línea.
- g. En responsabilidad, también se califica como “regular” toda labor que desempeña el gerente de línea.
- h. Y en sociabilidad, se aprecia de “regular” la labor realizada por el gerente de línea.

La tabulación 5 expone las estadísticas descriptivas de las respuestas frente al comportamiento de los gerentes en línea, mostrando una media de respuestas en la escala Likert “regular” en casi todas las categorías a excepción de la creatividad que la califican “a penas aceptable”.

Tabla 5. Respuestas en las distintas escalas Likert frente al comportamiento de los gerentes de línea

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Desempeño de la tarea	384	3	5	3,84	,459
Espíritu de equipo	384	2	4	3,05	,775
Relaciones humanas	384	3	5	3,89	,513
Cooperación	384	2	4	3,52	,638
Creatividad	384	2	4	2,96	,663
Liderazgo	384	2	4	3,29	,720
Responsabilidad	384	3	5	3,93	,630
Sociabilidad	384	2	4	3,64	,555
N válido (por lista)	384				

Nota: Sistematizado por el tesista.



4.1.3 Resultados de los gerentes en línea

Las respuestas al respecto de los resultados de los gerentes de línea se alcanzó lo siguiente:

- a. De la calidad de trabajo de los gerentes de línea la califican de "regular" a la labor desempeñada.
- b. Sobre la atención al cliente la califican como "regular" a toda labor realizada por los gerentes de línea.
- c. La satisfacción al cliente, es calificada en la escala Likert como "regular".
- d. A la rapidez de las soluciones que desempeñan los gerentes de línea, lo califican de "regular".
- e. A la atención a los plazos, la calificación otorgada a los gerentes de línea es "regular".
- f. Al trabajo con enfoque de resultados desempeñado por los gerentes de línea lo califican también de "regular".

La evaluación promedio en la escala Likert del desenvolvimiento de los gerentes de línea en términos de calidad del trabajo, velocidad de resolución, servicio al cliente, satisfacción del cliente, cumplimiento de plazos y enfoque en los resultados fue "regular". (tabla 6).

Tabla 6. Respuestas en las distintas escalas Likert frente a la los resultados de los gerentes en línea

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Calidad de trabajo	384	3	5	3,88	,520
Atención al cliente	384	3	5	3,64	,561
Satisfacción al cliente	384	2	4	3,20	,751
Rapidez en las soluciones	384	2	4	3,00	,801
Atención a los plazos	384	2	5	3,01	,569
Enfoque de resultados	384	3	5	3,72	,534
N válido (por lista)	384				

Nota: Sistematizado por el tesista.

4.1.4 Satisfacción al cliente

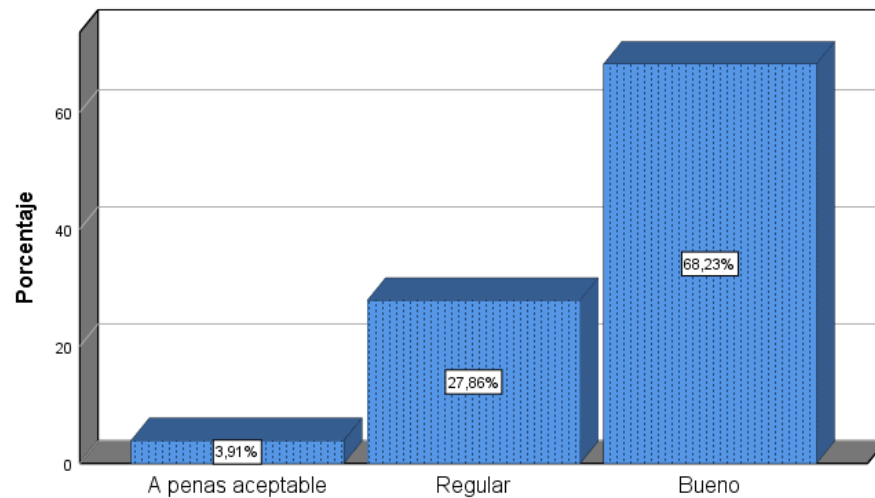
Los encuestados que reciben el servicio califican de “regular” la atención recibida por los gerentes de línea. Se sugiere frente a ello fortalecer la comunicación con los gerentes para que mejore la percepción que tiene a la fecha. La media de 3,64 en la escala Likert indica de “regular” la satisfacción en cuanto a la atención recibida (tabla 7 y figura 9).

Tabla 7. Respuestas en las distintas escalas Likert frente a la satisfacción al cliente

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Estoy satisfecho con la atención recibida	384	2	4	3,64	,555
N válido (por lista)	384				

Nota: Sistematizado por el tesista.

Figura 9. Enfoque de resultados



Fuente: Sistematizado por el tesista.

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1 Resultados de la prueba de hipótesis específica 1 estimado por Tau b de Kendall de la capacidad de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes

La estimación por Tau b de Kendall como medida de correlación no paramétrica, arribó a las conclusiones a continuación:

- Fuerza de la vinculación:** El valor vinculante Tau b de Kendall de 0,867 indicaría que hay una vinculación muy alta.
- La correlación entre la capacidad de los gerentes de línea y la satisfacción de los clientes es directa y significativa al 1%.
- Decisión final:** Aceptarse la hipótesis propuesta y rechazarse la H_0 , donde Tau b de Kendall diferente de cero ($Tau \neq 0$).
- Análisis:** El hallazgo de Tau b de Kendall demostró que hay una vinculación positiva muy alta entre la capacidad de los gerentes de línea y la satisfacción de usuarios, $r = 0,867$, $\rho = 0,000$ (tabla 8). A

mayor capacidad de los gerentes en línea mejor será la satisfacción en los consumidores.

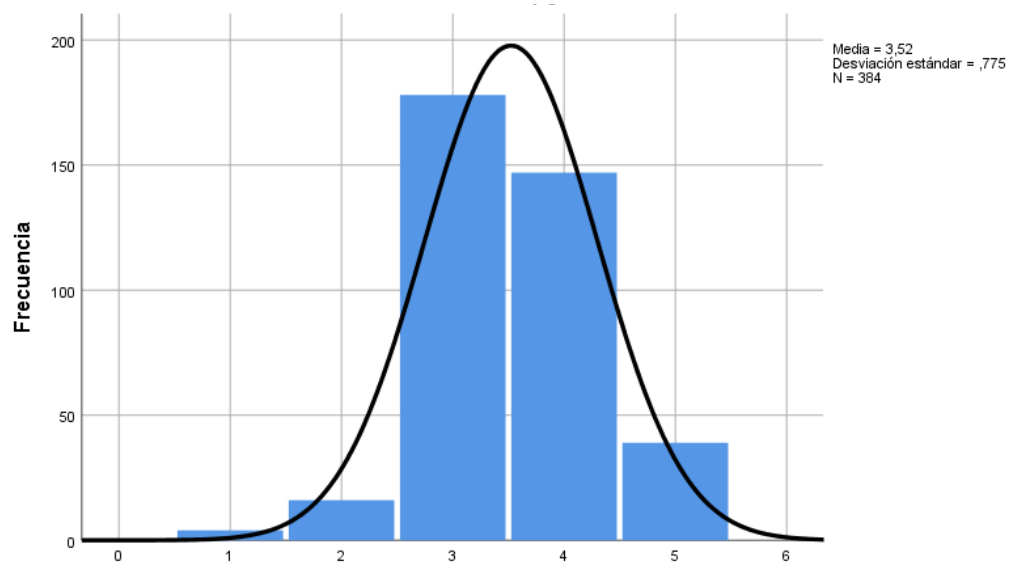
Tabla 8. Estimación de Tau b de Kendall de la capacidad de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes

Correlaciones				
		Capacidad de los gerentes en línea		Satisfacción de clientes
Tau_b de Kendall	Capacidad de los gerentes en línea	Coeficiente vinculante	1,000	,867
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción de clientes	Coeficiente vinculante	,867	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Encuesta aplicada al mes de diciembre 2023.

La figura 10 presenta el histograma y curva normal con una media de respuestas de 3.52 entre la capacidad de los gerentes en línea y la complacencia de consumidores en la escala “regular”.

Figura 10. Histograma y curva normal



Fuente: Sistematizado por el tesista.

4.2.2 Estimación de Tau b de Kendall del comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes

La estimación por Tau b de Kendall como medida de correlación no paramétrica, arribó a las conclusiones a continuación:

- Fuerza de la vinculación:** El valor vinculante Tau b de Kendall de 0,918 indicaría que hay una vinculación muy alta.
- La correlación entre el comportamiento de los gerentes de línea y la satisfacción de los usuarios es directa y significativa al 1%.
- Decisión final:** Se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula, donde Tau b de Kendall diferente de cero ($Tau \neq 0$).
- Análisis:** El hallazgo de Tau b de Kendall evidenció que hay una vinculación positiva muy alta entre el comportamiento de los gerentes de línea y la satisfacción de clientes, $r = 0,918$, $\rho = 0,000$ (tabla 9).
Cuanto más eficiente sea el comportamiento de los gerentes en línea mejor será la complacencia de consumidores.

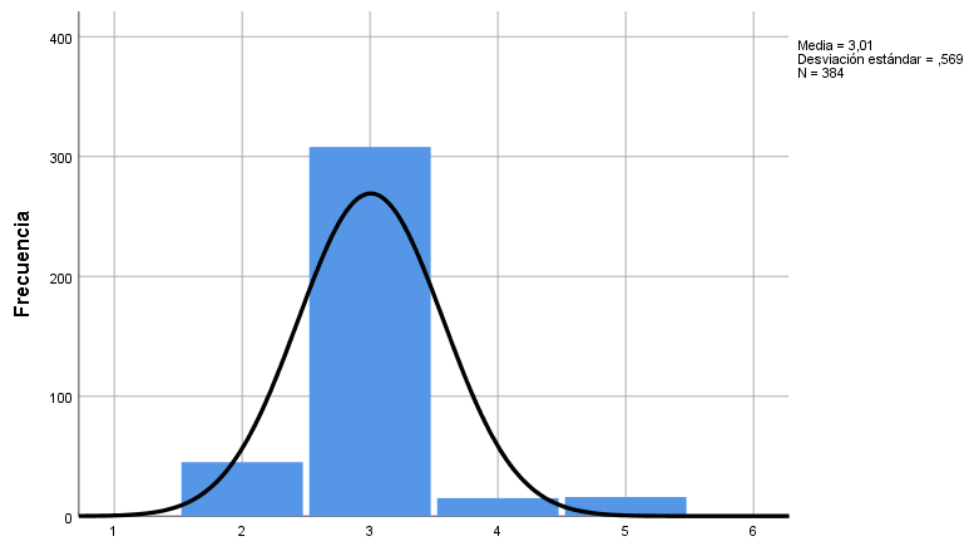
Tabla 9. Estimación de Tau b de Kendall del comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes

Correlaciones				
		Comportamiento de los gerentes en línea		Satisfacción de clientes
Tau_b de Kendall	Comportamiento de los gerentes en línea	Coeficiencia vinculante	1,000	,918
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción de clientes	Coeficiencia vinculante	,918	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Encuesta aplicada al mes de diciembre 2023.

La figura 11 presenta el histograma y curva normal con una media de respuestas de 3.01 entre el comportamiento de los gerentes en línea y la complacencia de consumidores en la escala "regular".

Figura 11. Histograma y curva normal



Fuente: Sistematizado por el tesista.

4.2.3 Estimación de Tau b de Kendall de los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes

La estimación por Tau b de Kendall como medida de correlación no paramétrica, arribó a las conclusiones a continuación:

- Fuerza de la vinculación: El valor de Tau b de Kendall de 0,891 indicaría que hay una vinculación muy alta.
- La correlación entre los resultados de los gerentes de línea y la complacencia de consumidores es directa y significativa al 1%.
- Decisión final: Se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula, donde Tau b de Kendall diferente de cero ($Tau \neq 0$).
- Análisis: El hallazgo de Tau b de Kendall evidenció que hay una vinculación positiva muy alta entre los resultados de los gerentes de

línea y la satisfacción de clientes, $r = 0,891$, $\rho = 0,000$ (tabla 10).
Cuanto mayor sean los resultados de los gerentes en línea mejor será la complacencia de consumidores.

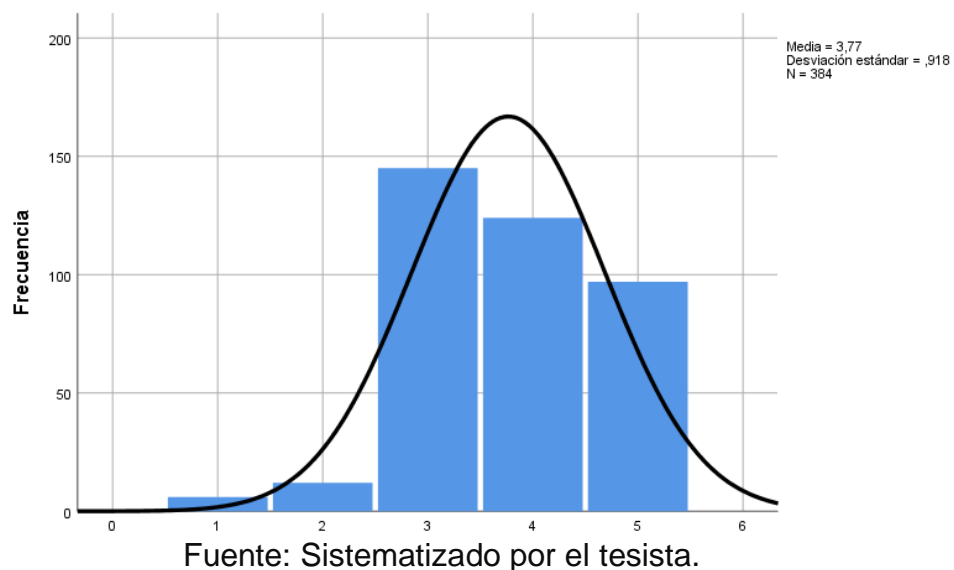
Tabla 10. Estimación de Tau b de Kendall de los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de clientes

		Correlaciones		
			Resultados de los gerentes en línea	Satisfacción de clientes
Tau_b de Kendall	Resultados de los gerentes en línea	Coeficiencia vinculante	1,000	,891
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción de clientes	Coeficiencia vinculante	,891	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Encuesta aplicada al mes de diciembre 2023.

La figura 12 presenta el histograma y curva normal con una media de respuestas de 3.77 entre el comportamiento de los gerentes en línea y la complacencia de consumidores en la escala “regular”.

Figura 12. Histograma y curva normal





4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Falcon et al. (2022) sostienen que para garantizar la gestión y acatamiento de metas de la organización debe velar los resultados planificados, evaluar el funcionamiento del ciclo directivo, mitigar las debilidades, acompañado de una sistematización de control de una entidad.

Sureshchanda (2023) explica que los que determinen la complacencia del consumidor en un contexto de TI B2B desde el modelado de ecuaciones estructurales las organizaciones de software están relacionadas con la gestión de satisfacción del cliente. B2B son intercambios comerciales entre dos empresas.

Jalu y Pradeep (2023) en su estudio explica que el vínculo, la capacidad de respuesta y la comunicación afecta directamente en la retención y satisfacción de los clientes. Mediante el uso del método de muestreo por conveniencia se eligió un total de 384 clientes bancarios de manera transversal, evidenciando que el vínculo y la comunicación tienen efecto directo y significativo en la retención de clientes. Concluye que, los gerentes retienen a los consumidores reaccionando comunicándose rápidamente a sus necesidades de manera efectiva.

Gonu et al. (2023) menciona que desde una perspectiva especializada en el sector bancario, se ha investigado la interacción entre la orientación al cliente, la calidad de los servicios y la complacencia de consumidores. Los hallazgos revelan que la satisfacción del cliente es fundamental para el éxito de cualquier institución financiera, influyendo directamente en la calidad del servicio proporcionado. Este estudio, de naturaleza cuantitativa con un diseño de encuesta descriptivo aplicado a 391 clientes de bancos comerciales, indica que mejorar la calidad de los



servicios conlleva una mejora en la complacencia de consumidores. También, se destaca que la orientación al usuarios juega un papel crucial como predictor de la complacencia de consumidores, subrayando la importancia de integrar esta orientación profundamente en las políticas corporativas para asegurar una satisfacción óptima del cliente.

Al Karim & Karim (2022) en su estudio encuentran la relación entre la sostenibilidad corporativa, lealtad del cliente y boca a boca en un total de 210 huéspedes de hoteles de cuatro y cinco estrellas en Bangladesh. Sostienen que la reputación de una empresa, la felicidad del cliente y la lealtad se ven impactadas favorablemente por la sostenibilidad económica, social y ambiental. El boca a boca positivo se correlaciona positivamente con la lealtad del usuario.

González et al. (2023) Examina cómo la colaboración en valor afecta la felicidad del consumidor observando la función mediadora del valor de la marca en un total de 575 clientes de hoteles en Mallorca (España), explican que la cocreación de valor figura como una tendencia clave del marketing y conecta al cliente. Concluyen que se debe reforzar la estrategia de marca en la gestión de la empresa como canal de distribución para reforzar las relaciones con el cliente.

Cueva et al. (2023) en su estudio sobre la satisfacción laboral y trabajo remoto encuestado a 138 profesores de la universidad en Puno, mediante muestreo probabilístico, utilizando la perspectiva cuantitativa, diseño no experimental y de tipo transversal, correlacional, Alpha de Cronbach de 0.947 encuentran que la satisfacción laboral obtuvo relación significativa con el trabajo remoto ($\rho=0.658$; $p<0.05$). concluye que la labor a distancia determina significativamente el nivel de satisfacción.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En la entidad pública mientras mayor sea la evaluación del desempeño de los gerentes en línea mayor será la satisfacción de usuarios, existiendo estrecha relación entre ambas al 1% de significancia según el estimador Tau b de Kendall.
- SEGUNDA:** La capacidad de los gerentes en línea demostró que es determinante en la satisfacción de los clientes al 1% de significancia. Tau b de Kendall demostró que hay una vinculación positiva muy alta entre la capacidad de los gerentes de línea y la satisfacción de usuarios, cuyo valor $r = 0,867$, $\rho = 0,000$. Es decir, a mayor capacidad de los gerentes en línea mejor será la satisfacción en usuarios.
- TERCERA:** Se ha concluido que el comportamiento de los gerentes en línea sí está vinculado de forma directa con la satisfacción de usuarios al 1% de significancia. El Tau b de Kendall evidenció que hay una vinculación positiva muy alta entre el comportamiento de los gerentes de línea y la satisfacción de clientes, cuyo valor $r = 0,918$, $\rho = 0,000$. Es decir, cuanto más eficiente sea el comportamiento de los gerentes en línea mejor será la satisfacción en usuarios.
- CUARTA:** Los resultados obtenidos por los gerentes en línea si tienen vinculación de forma directa con la satisfacción de usuarios al 1% de significancia. El Tau b de Kendall explica que hay una vinculación positiva muy alta entre los resultados de los gerentes de línea y la satisfacción de clientes, cuyo valor $r = 0,891$, $\rho = 0,000$. Es decir, cuanto mayor sea los resultados de los gerentes en línea mejor será la satisfacción en los usuarios.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la municipalidad, evaluar el desempeño de los gerentes en línea implementando evaluaciones, fomentando el desarrollo gerencial y la retroalimentación para el logro de metas y sobre todo la satisfacción de consumidores. Retener a los gerentes con alto desempeño. Se debe tener estricto cuidado en la satisfacción del cliente, mejorar sus expectativas en la atención de los servicios que se ofrece, ya que son ellos quienes hacen la réplica del buen servicio recibido.

SEGUNDA: A la municipalidad implementar indicadores de rendimiento para medir la capacidad de los gerentes de línea, para que a través de él se oriente y capacite a los colaboradores. La capacitación debe ser obligatoria de manera general como específica, asegurando su permanente participación. De forma general para crear habilidades de comunicación entre los colaboradores y de forma específica para concientizar la adecuada atención al cliente.

TERCERA: A la municipalidad, hacer seguimiento sobre el comportamiento de los gerentes en línea, capacitarlo para que desarrolle relaciones de trabajo agradables y con sinergia.

CUARTA: A la municipalidad, valorar los resultados de los gerentes en línea puesto que están relacionado con la satisfacción de los clientes. Ofrecer condiciones adecuadas en infraestructura, equipamiento y capacitación para un adecuado servicio de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al Karim, R. & Karim, M. (2022). The Relationships of Corporate Sustainability, Customer Loyalty, and Word of Mouth: The Mediating Role of Corporate Image and Customer Satisfaction, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, DOI: 10.1080/1528008X.2022.2135054
- Cueva, M. A. L., Cueva, L. A. L., Paz, P. M. L., & Velasquez, R. B. Q. (2023). Job Satisfaction and Remote Work: Analysis of the relationship in professors of a public university in Puno, Peru. In *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6195>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición, McGraw Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill, p.86.
- Falcón et al. (2022). Evaluación y perfeccionamiento de las funciones del proceso de dirección en una empresa tabacalera. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(1), 240-252.
- Gonu et al. (2023). Customer orientation, service quality and customer satisfaction interplay in the banking sector: An emerging market perspective, *Cogent Business & Management*, 10:1, DOI: 10.1080/23311975.2022.2163797
- González et al. (2023). Effect of value co-creation on customer satisfaction: the mediating role of brand equity, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32:2, 242-263, DOI: 10.1080/19368623.2023.2164394
- Gujarati, D. N. y Porter, D. C. (2010). *Econometría*. Quinta edición, McGraw Hill.



- Henríquez, P. & Arámburo, V. (2021). Evaluación del desempeño docente por áreas de conocimiento: El caso de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California, México. *Actualidades Investigativas en Educación*, 21(3), 631-652. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v21i3.46294>
- Hernández et al. (2014). Metodología de investigación. McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.
- IBM SPSS Statistics (2017). Software Estadístico. Test de correlación Tau b de Kendall.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.
- Jalu, G. & Pradeep, P. (2023). The Effect of Bonding, Responsiveness and Communication on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction, *Journal of Relationship Marketing*, 22:2, 115-131, DOI: 10.1080/15332667.2023.2191111
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2010). Marketing. Décimo cuarta edición. Pearson Educación.
- Kuckartz et al., (2013). Statistik. LEHRBUCH, Springer.
- Municipalidad Provincial de San Román (2023). Información estadística.
- Municipalidad Provincial de San Román (2021). Plan Estratégico de la Municipalidad Provincial de San Román, periodo 2011-2021.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Décimo segunda edición, Pearson.



Schiffman, L. G. y Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Décima edición, Pearson educación.

Sureshchandar, G. S. (2023). Determinants of customer satisfaction in a B2B IT context – A structural equation modeling approach, *Quality Management Journal*, 30:2, 135-149, DOI: 10.1080/10686967.2023.2171324

Werther, W. B. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Sexta edición, Mc Graw Hill.



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Evaluación del desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Provincial de San Román, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la evaluación del desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Provincial de San Román durante el periodo 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Es la capacidad de los gerentes en línea determinante en la satisfacción de los clientes? ¿Está relacionado el comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes? ¿Tiene relación los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes?</p>	<p>Objetivo general: Explicar de qué manera se relaciona la evaluación del desempeño de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Provincial de San Román durante el periodo 2023</p> <p>Objetivos específicos: Analizar si es la capacidad de los gerentes en línea determinante en la satisfacción de los clientes Identificar si está relacionado el comportamiento de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes Reconocer si tiene relación los resultados de los gerentes en línea y la satisfacción de los clientes</p>	<p>Hipótesis general: La evaluación del desempeño de los gerentes en línea se relaciona de manera directa con la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Provincial de San Román, 2023</p> <p>Hipótesis específica: La capacidad de los gerentes en línea sí es determinante en la satisfacción de clientes El comportamiento de los gerentes en línea sí está relacionado directamente con la satisfacción de los clientes Los resultados de los resultados de los gerentes en línea si tienen relación directa con la satisfacción de los clientes</p>	<p><i>Variable 1</i> <i>Desempeño de los gerentes en línea</i></p> <p><i>Variable 2</i> <i>Satisfacción de los clientes</i></p>



ANEXO 2 DISEÑO DE LA ENCUESTA

ENCUESTA

Día:/...../..... Lugar: N°:

Marque con un aspa la siguiente encuesta:

Óptimo (=5) Bueno (=4) Regular (=3) Apenas aceptable (=2) Deficiente (=1)

Variable: Evaluación del desempeño del gerente de línea

Dimensión 1:

Capacidad de los gerentes en línea

Table with 6 columns: ¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?, Óptimo, Bueno, Regular, A penas aceptable, Deficiente. Rows include: a. Conocimiento del cargo, b. Puntualidad, c. Presentación personal, d. Honestidad, e. Sensatez, f. Capacidad de realización.

Dimensión 2:

Comportamiento de los gerentes en línea

Table with 6 columns: ¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?, Óptimo, Bueno, Regular, A penas aceptable, Deficiente. Rows include: a. Desempeño de la tarea, b. Espíritu de equipo, c. Relaciones humanas, d. Cooperación, e. Creatividad, f. Liderazgo, g. Responsabilidad, h. Sociabilidad.



Dimensión 3:

Resultados de los gerentes en línea

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Ótimo	Bueno	Regular	A penas aceptable	Deficiente
a. Calidad de trabajo					
b. Atención al cliente					
c. Satisfacción al cliente					
d. Rapidez en las soluciones					
e. Atención a los plazos					
f. Enfoque de resultados					

Variable: Satisfacción del cliente

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Ótimo	Bueno	Regular	A penas aceptable	Deficiente
a. Estoy satisfecho con la atención recibida					

Gracias



ANEXO 3 VALIDEZ, OPINIÓN DE PRIMER EXPERTO

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: *AGUIRRE HUAYNASI REINA*
2. Cargo e institución donde labora: *Abog. ejecutor coactivo*
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Encuesta*
4. Autor del instrumento: *Dorian Galla Luna*

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					98%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					98%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					98%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					97%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					98%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					98%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					98%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97.7

Lugar y fecha: *Juliaca, 15 de noviembre 2023*

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
 JULIACA

 Abog. Reina Aguirre Huaynasi
 EJECUTOR COACTIVO
 C.A.P. 7351

Firma del experto

DNI N°: Cel.: *961595939*



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Flores Gomez Rubén
2. Cargo e institución donde labora: Especialista en Proyectos
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
4. Autor del instrumento: Dexian...cealla...Luna

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					98%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					98%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					98%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					97%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					98%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					98%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					98%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97.7

Lugar y fecha: Juliaca, 15 de noviembre, 2023




Firma del experto

DNI N°: Cel.: 951595939



**ANEXO 4 OFICINAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN**

1. Gerencia Municipal
2. Oficina de Planeamiento y Presupuesto
3. Secretario General
4. Asesoría Jurídica
5. Gerente de Infraestructura
6. Gerente de Administración
7. Gerente de Administración Tributaria
8. Gerente de Desarrollo Social
9. Gerente de Servicios Públicos
10. Gerentes de Prevención
11. Procurados Municipal
12. Órgano de Control Institucional
13. Gerente de Promoción (Municipalidad Provincial de San Román, 2021).



ANEXO 5 SISTEMATIZACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA

	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2		
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	1	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
7	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
9	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
12	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
13	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
14	4	5	4	4	5	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
18	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
19	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
23	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
26	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
27	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
28	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
29	4	5	5	5	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
31	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
32	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
33	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
34	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
35	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
37	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
39	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
40	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
41	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4



	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2					
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente					
42	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4				4
44	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4				3
45	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3				4
46	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4				4
47	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4				4
48	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3				4
49	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4				4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3				3
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3				4
52	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3				4
53	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4				3
54	4	5	5	5	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4				4
55	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5				3
56	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4				4
57	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4				4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3				4
59	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4				4
60	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4				4
61	4	5	4	5	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4				3
62	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4				4
63	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3				4
64	4	5	5	5	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4				2
65	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4				3
66	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4				4
67	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3				3
68	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4				4
69	4	5	4	5	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4				3
70	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3				4
71	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4				4	
72	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4				4
73	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3				4
74	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4				4
75	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3				3
76	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3				4
77	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3				4
78	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4				3
79	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4				4
80	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5				3
81	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4				4
82	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4				4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3				4
84	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4				4
85	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4				4



	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2		
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente		
86	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
87	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
88	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
89	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
90	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
91	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
92	2	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
94	5	4	4	5	5	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
95	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
96	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
97	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
98	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
99	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
100	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
101	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
102	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
103	2	1	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
104	3	3	2	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
105	1	2	2	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
106	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
107	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
108	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
109	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
110	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
111	5	4	5	4	5	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
113	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
114	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
115	5	4	5	5	5	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
116	2	2	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
117	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
118	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
119	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
120	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
121	2	3	2	3	3	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
122	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
123	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
124	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
125	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
126	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
128	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
129	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4



	Variable 1: Evaluación de desempeño																	Variable 2			
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados					Satisfacción del cliente			
130	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
131	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
132	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
133	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
134	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
135	4	5	5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
136	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
137	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
138	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
139	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
140	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
141	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
142	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
143	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
144	4	4	4	5	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
145	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
146	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
148	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
150	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
151	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
152	3	2	2	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
153	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
154	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
156	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
157	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
158	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
159	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
160	5	4	5	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
161	4	2	5	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
162	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
163	3	1	3	1	1	2	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
164	3	2	5	1	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
165	4	1	5	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
166	5	5	4	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
167	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
169	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
170	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
171	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
172	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
173	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4



	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2	
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente	
174	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
175	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
176	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3
177	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3
178	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
179	4	4	4	5	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4
180	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5
181	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
182	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4
183	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3
184	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4
185	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
186	4	5	3	5	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4
187	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
188	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3
189	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4
190	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4
191	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4
192	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
193	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4
194	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4
195	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3
196	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
197	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
198	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3
199	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
200	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3
201	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3
202	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3
203	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
204	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4
205	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5
206	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
207	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4
208	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3
209	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4
210	4	5	4	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
211	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4
212	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
213	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3
214	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4
215	4	5	4	5	5	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4
216	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4
217	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3



	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2		
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente		
218	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
219	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
220	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
221	3	1	2	1	1	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
222	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
223	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
224	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
225	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
226	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
227	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
228	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
229	3	1	3	1	1	2	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
230	3	2	4	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
231	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
232	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
233	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
234	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
235	5	3	5	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
236	4	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
237	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
238	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
239	5	4	5	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
240	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
241	3	1	2	2	1	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
242	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
243	4	2	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
244	5	4	5	4	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
245	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
246	4	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
247	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
248	4	3	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
249	3	1	5	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
250	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3
251	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
252	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
253	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
254	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
255	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
256	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
257	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
258	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
259	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
260	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
261	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3



	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2		
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente		
262	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
263	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
264	5	4	3	4	4	5	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
265	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
266	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
267	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
268	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
269	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
270	4	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
271	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
272	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
273	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
274	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
275	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
276	3	1	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
277	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
278	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
279	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
280	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
281	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
282	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
283	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
284	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
285	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
286	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
287	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
288	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
289	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
290	5	5	4	5	4	5	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
291	5	4	3	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
292	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
293	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
294	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
295	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
296	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
297	4	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
298	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
299	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
300	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
301	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
302	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
303	3	1	5	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
304	5	3	5	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
305	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3



	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2			
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente			
306	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
307	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
308	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4
309	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
310	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
311	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4
312	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
313	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4
314	4	5	5	4	4	5	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4
315	4	5	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
316	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
317	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
318	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
319	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
320	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4
321	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
322	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4
324	4	2	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
325	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4
326	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4
327	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4
328	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
329	4	3	5	3	5	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
330	3	1	5	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4
331	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
332	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
333	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4
334	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
335	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
336	5	5	4	4	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4
337	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
338	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4
339	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4
340	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
341	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
342	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
343	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
344	5	5	4	5	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
345	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4
346	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
347	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
348	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4
349	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4



	Variable 1: Evaluación de desempeño																		Variable 2		
	Dimensión 1: Capacidad						Dimensión 2: Comportamiento						Dimensión 3: Resultados						Satisfacción del cliente		
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
351	4	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
352	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
353	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
354	4	3	5	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
355	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
356	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
357	3	1	5	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
358	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
359	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
360	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
361	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3
362	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
363	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
364	4	4	5	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
365	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
366	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
367	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
368	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
369	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
370	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
371	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
372	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
373	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4
374	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
375	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
376	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
377	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
378	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
379	5	4	5	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
380	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3
381	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
382	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
383	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4
384	3	1	5	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4

Fuente: Trabajo de campo.



ANEXO 6 CALIDAD AL TRABAJO DESEMPEÑADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	2	,7	,7	,7
	2,00	12	4,5	4,5	5,2
	3,00	75	27,9	27,9	33,1
	4,00	149	55,4	55,4	88,5
	5,00	31	11,5	11,5	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	8	3,0	3,0	3,0
	2,00	15	5,6	5,6	8,6
	3,00	56	20,8	20,8	29,4
	4,00	133	49,4	49,4	78,8
	5,00	57	21,2	21,2	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	8	3,0	3,0	3,0
	2,00	15	5,6	5,6	8,6
	3,00	56	20,8	20,8	29,4
	4,00	133	49,4	49,4	78,8
	5,00	57	21,2	21,2	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Rapidez en las soluciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	5	1,9	1,9	1,9
	2,00	6	2,2	2,2	4,1
	3,00	50	18,6	18,6	22,7
	4,00	149	55,4	55,4	78,1
	5,00	59	21,9	21,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.



Atención a los plazos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	4	1,5	1,5	1,5
	2,00	11	4,1	4,1	5,6
	3,00	120	44,6	44,6	50,2
	4,00	105	39,0	39,0	89,2
	5,00	29	10,8	10,8	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Enfoque de resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	3	1,1	1,1	1,1
	2,00	15	5,6	5,6	6,7
	3,00	73	27,1	27,1	33,8
	4,00	153	56,9	56,9	90,7
	5,00	25	9,3	9,3	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 22-10-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DERIAN CCALLA LUNA
Dirección: AV. FERROCARRIL # 420
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72008317
Teléfono: 992259238 email: derian.gogo123@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Escuela Profesional o Mención: ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesor: DRA. BERTHA BEJAR PARRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES EN LINEA
Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMAN 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): DESEMPEÑO GERENTES EN LINEA, SATISFACCION DE CLIENTES

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ECONOMIA SECTORIAL - P16

Firma de Autor



huella digital

22-10-2024

Fecha