



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR ESTRATÉGICO PARA LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE RECURSOS
HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN 2012-
2013**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN.

AUTORAS:

CHUMACERO AGURTO LEXLY ALANY

SILVA NAVARRO CINTHIA MARÍA

PIMENTEL -PERÚ

2013

RESUMEN

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

El propósito de esta investigación es establecer los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos y la calidad de vida laboral, para lo cual se analizan los enfoques teóricos de las escuelas que estudian la administración de los recursos humanos y su interrelación con la calidad de vida laboral.

Se realiza un estudio de tipo descriptivo y explicativo donde se contó con una población y muestra de 60 empleados de la municipalidad. Los resultados muestran que el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Tumbes es relativamente bajo, puesto que el cumplimiento de las responsabilidades laborales no es del todo bueno, debido a que el personal no se siente motivado para realizar sus labores cotidianas dentro de la municipalidad. Además la calidad de servicio de la oficina de Recursos Humanos se ve afectada debido a que la mayor parte de los trabajadores no tienen la seguridad de seguir trabajando en la municipalidad. Asimismo los trabajadores no están totalmente de acuerdo en la gestión municipal sea eficiente en relación al trato con los trabajadores. En cuanto a la satisfacción del trabajador se ha detectado alto nivel en la mayor parte de los empleados.

ABSTRACT

At present municipalities staff continuously change this is due to lack of ability to work. In this sense, many internal and external forces influence all activities, endangering the individual activities performed particularly affecting the quality of work life that is so essential to achieve personal goals and organization.

The purpose of this research is to establish the new challenges in the management of human resources and quality of working life, for which we analyze the theoretical approaches to schools studying human resource management and its relationship with the quality of working life.

A study of descriptive and explanatory where population included a sample of 60 employees of the municipality. The results show that job performance of workers in the district municipality of Tumán is relatively low, since the fulfillment of job responsibilities is not all good, because the staff are not motivated to perform their daily tasks within the municipality. Furthermore, the quality of service Human Resources office is affected because most of the workers have no security to continue working in the municipality. Similarly, workers are not fully agree efficient municipal management in relation to dealing with workers. As for worker satisfaction high level was detected in the majority of employees.