



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Desempeño Laboral y calidad de servicio al ciudadano en una
municipalidad de Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Ydrogo González, Jécsica Del Rocío (ORCID: 0000-0002-4244-959X)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mi madre y abuelita, que desde el cielo me están iluminando y guiando, a mi padre y hermano quienes me brindaron su apoyo incondicional en cada paso que doy.

Agradecimiento

Agradezco de manera especial a mi padre y hermano por su ayuda y cariño brindado, así mismo a la Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena, por el apoyo y dedicación en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de Contenidos

Carátula...	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen..	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1.Tipo de estudio y diseño de investigación	13
3.2.Operacionalización de variables	14
3.3.Población, Muestra y muestreo.....	15
3.4.Técnicas de recolección de información.....	16
3.5.Procedimiento.....	17
3.6.Métodos de análisis	17
3.7.Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN	23
VI.CONCLUSIONES	29
VII.RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIA	31
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Nivel de desempeño laboral en sus dimensiones.	18
Tabla 2	Nivel de desempeño laboral en sus dimensiones agrupadas.	19
Tabla 3	Nivel de calidad de servicio en sus dimensiones.....	19
Tabla 4	Nivel de calidad de servicio en sus dimensiones agrupadas	20
Tabla 5	Prueba de normalidad	21
Tabla 6	Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.....	22

Índice de Figuras

Figura 1 Agrupación de desempeño laboral.....	19
Figura 2 Agrupación de calidad de servicio.....	21

Resumen

La investigación realizada tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca, la entidad posee diferentes dificultades al brindar un servicio de excelencia al ciudadano, ya sea por desconocimiento, falta de capacitaciones, de motivación, dando lugar a que la entidad existe deficiencias en el cumplimiento de dar respuesta a un documento emitido por un ciudadano, por ello es primordial el factor humano, es decir que se debe dar al personal una constante capacitación y con motivación el servicio será eficiente, para la dicha investigación se aplicó a un total de 22 trabajadores de la institución, este estudio es un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, correlacional, trasversal, por la cual se aplicó un cuestionario en escala de Likert a los trabajadores de dicha municipalidad, de acuerdo a los resultado 0.670 se aplicara paramétrica- PEARSON, al realizar este análisis de relación tenemos como resultado es de 0.608 que es mayor $r:0.05$, significa que si existe una relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio de dicha entidad.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de servicio, habilidades, empatía, satisfacción laboral.

Abstract

The main objective of the research carried out was to determine the relationship between job performance and the quality of service to the citizen in a municipality of Cajamarca, the entity has different difficulties in providing an excellent service to the citizen, either due to ignorance, lack of training, of motivation, giving rise to the fact that the entity has deficiencies in the fulfillment of responding to a document issued by a citizen, for this reason the human factor is paramount, that is to say that the staff must be given constant training and with motivation the service will be efficient, for said research was applied to a total of 22 workers of the institution, this study is a quantitative, non-experimental, correlational, cross-sectional approach, for which a Likert scale questionnaire was applied to the workers of said institution. municipality, according to the results 0.670, parametric-PEARSON will be applied, when performing this relationship analysis ion we have as a result is 0.608 which is greater $r:0.05$, it means that if there is a significant relationship between the variables of job performance and quality of service of said entity.

Keywords: Job performance, service quality, skills, empathy, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Muchas entidades del sector público, se acogen a reclamos por parte de la población, por la cual son las más cuestionadas, con respecto a la calidad de servicios y bienes otorgados por las entidades, nos encontramos con situaciones complicadas, donde muchos de los alcaldes y funcionarios públicos desconocen la Gestión Pública, así como las funciones de cada área.

A nivel nacional y regional, notamos que, para una adecuada Gestión Pública en nuestro Perú, el principal inconveniente es la escasa capacidad de Gestión y de los funcionarios públicos al instante de ocupar los desafíos que la sociedad y la gestión les exige. En nuestra historia los golpes de Estado y los quiebres de orden democrático, han imposibilitado el eficiente desarrollo de una carrera de servicio público, llevando a la insatisfacción por parte del ciudadano. (La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI), Saravia Javier Iván Saravia Salazar UNMSM).

No muy ajeno a ello, la Municipalidad, ha presentado tiene dificultades en la prestación de servicios, ya que existen funcionarios que no cumplen con el perfil acuerdo al puesto de trabajo, por consiguiente, existe el bajo rendimiento del personal al cumplir sus funciones, generando la insatisfacción en los ciudadanos.

En la actualidad el desempeño laboral, posee un papel de gran importancia a nivel mundial, ya que la entidad depende de su capacidad humana para lograr las metas propuestas y llegar al éxito. Para mejorar la atención al ciudadano y calidad del servicio se ha tenido en cuenta algunos aspectos de gran importancia que ayudaron a mantener un personal satisfecho y proactivo, como es: las compensaciones económicas, el reconocimiento social y/o personal, entre otros.

Lamentablemente ha sido complicado plasmar dichas expectativas, por muchas razones, como, por ejemplo, han existido trabajadores que son contratados como cuotas políticas, de la cual, han carecido de habilidades para desempeñar los cargos en los que se encuentran ocupando, así como se han ausentarse de sus plazas laborales.

El desempeño laboral se proporciona de manera positiva o negativa, por el cual la entidad ha tenido que realizar evaluaciones constantes al trabajador, para la tomar acciones de mejora, ya que el personal es la imagen principal del interior de la entidad.

Para ello se tomó como objeto de estudio a una Municipalidad de Cajamarca, esta entidad posee diversas áreas de la cual la área de recursos humanos, cuenta con dificultades que oprimen al trabajador en la ejecución de sus funciones, como son: falta de formación profesional, falta de motivación a su personal, ineficiencia en las operaciones, incumplimiento de metas y objetivos de los trabajadores, entre otros; para que los trabajadores de la Municipalidad mejoren su desempeño laboral, se debe iniciar por Gerencia Municipal siguiendo por los Jefes de cada Áreas, dando solución inmediata a las dificultades dadas.

Por ello, se formuló el problema principal de investigación: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio al ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca?, como problemas específicos: ¿Cuáles son los niveles desempeño laboral en una Municipalidad de Cajamarca? ¿Cuáles son los niveles de la calidad de servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca? ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca?

Esta investigación, nos dejó conocer y detectar la verdad por medio de las condiciones primordiales del funcionamiento gremial para implantar tácticas para modificar las reacciones y conductas en el manejo de los trabajadores en la organización, cuyos resultados han sido para poder ser tomadas presente para la optimización de las condiciones laborales y en ese sentido poder dar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Una vez identificada la problemática, ha permitido plantear el objetivo principal: Determinar la relación entre el desempeño laboral con la calidad de servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca; y como los objetivos específicos: Identificar el nivel del desempeño laboral en una municipalidad de Cajamarca. Identificar el nivel de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de

Cajamarca. Identificar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca.

Además de ello, se plantó como Hipótesis general H: Existe relación significativa entre desempeño laboral y la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo la presente tesis tomó en consideración trabajos y artículos en relación a las variables de investigación.

A nivel internacional, Olmedo (2013) en su estudio de capacitación e incidencia del servidor municipal al ciudadano desarrollada en el distrito de Quito, nos menciona que los colaboradores municipales no poseen capacidad suficiente para emitir datos eficaces al ciudadano o usuario sobre los procesos realizados en la entidad, ya que el personal no cuenta con capacitaciones por parte de la entidad, así mismo la falta de compañerismo en el trabajo, falta de comunicación, generando desunión. Es por ello del autor recomienda que se elabore un plan de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de cada departamento y trabajador, para así el funcionario se convierta en una fuente confiable, organizar jornadas de convivencia promoviendo compañerismo, solidaridad y trabajo en equipo, con el fin de contar con buen ambiente laboral.

Villagómez (2015), en su tesis analiza la influencia del desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios del Municipio de Patate, se observa como conclusión de esta investigación que la comprensión que existe entre los evaluadores y evaluados es muy frágil, además no existe mecanismos para la entrega de incentivos y así como no presentan interés de los mismos; por la cual el autor presenta una propuesta de implementar un sistema de evaluación de 360° para aplicarles a los colaboradores, permitiendo medir los conocimientos, destrezas y habilidades de los mismos; así como la agrado de los usuarios que concurren a esta entidad.

Así mismo Carrera A. (2015), en su tesis realiza en un municipio de Ecuador sobre la comunicación organizacional y su relación en el desempeño laboral, concluye que la entidad cuenta con desconocimiento por parte de los trabajadores en razón a su organigrama, y niveles jerárquicos ocasionando un inadecuado diálogo interna, por ello, no posee un buen clima laboral, así como la falta de conocimiento en las funciones que realizan y que desempeñan, por ello el autor recomienda que los trabajadores conozcan la estructura organizativa de la entidad la cual ayudará a

desempeñar los cargos de manera eficiente, y dar a conocer a cada área sus respectivas funciones.

Shamim A. (2018), en su tesis relación del desempeño laboral y calidad de servicio en la oficina de estándares de Kenia, concluye que el desempeño de los empleados es bastante perjudicial para el éxito y la estabilidad de cualquier organización. En eso, los empleados son activos valiosos que deben tenerse en cuenta para un cliente de calidad en la prestación de servicios, los empleados deben estar en sintonía con los propósitos, objetivos y metas de la organización, así como también participar plenamente en las decisiones tomadas por la entidad, la resolución de problemas y las negociaciones para permitir una mejor comprensión y delegación de trabajo, cuando sea necesario. Al monitorear el desempeño de los empleados, la organización debe revisar las herramientas de medición del desempeño implementadas para facilitar la recompensa y el reconocimiento justos a los empleados. Más lejos Debe haber una cultura organizacional transparente, imparcial y solidaria y un liderazgo libre de política, para impulsar la confianza y la moral de los empleados de KEBS, el estudio recomienda que se controle eficazmente el desempeño de los empleados en todos los niveles de gestión y evaluado. La dirección debería adoptar un sistema abierto coherente, eficaz y justo, que se utilizaría objetivamente para recompensar a los empleados, realizar evaluaciones justas basadas en el desempeño laboral considerando los diversos roles laborales, responsabilidades, experiencia y calificaciones. Más aún, delegando el trabajo en equipo o el espíritu de equipo en departamentos para mejorar la relación laboral y evitar sesgos. La alta dirección debe confiar a empleados, proporcionar liderazgo y comunicación efectivos, adoptar una cultura corporativa cohesiva al extremo ambiente de trabajo. Por último, la dirección debe evitar la interferencia política en cuestiones organizativas, detener nepotismo / favoritismo hacia otros empleados. Por lo tanto, la igualdad de género, la religión debe estar a la vanguardia. Las organizaciones deben centrarse en poner el interés de sus empleados en primer lugar, en todo momento.

Por otro lado, Freire (2020), en su proyecto capacidad y calidad de servicio al usuario en la Provincia De Tungurahua”, nos concluye que las capacitaciones que recibe el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no son los resultados esperados,

las instrucciones no se desarrollan de forma eficaz, por lo tanto no se desempeñan de manera correcta afectando a la entidad, llegando a transformarse en una rutina diaria para los trabajadores, ocasionando desmotivación; es por ello que el autor recomienda que el Instituto tenga mayor importancia al Recurso Humano, ya que este es primordial en las entidades, dadas motivación e incentivos al personal logrando un estado emocional, estable y satisfactorio, sin dejar de lado las capacitaciones constantes para enriquecer el conocimiento de cada trabajador.

A nivel nacional, Bardales (2016), en su tesis desarrollada en la UGEL de Mariscal Cáceres, sobre clima organizacional y desempeño laboral, al determinar la relación que existe entre sus variables, se concluye que esta se da de manera directa y significativa por lo que recomienda técnicas de capacitación para fortalecer el clima laboral.

Así mismo, Dueles M. (2017), en su indagación por encontrar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, encontró que se da de manera moderada y directamente positiva, la cual no existe un clima organizacional deficiente por parte de los trabajadores, así como también el desempeño laboral no es deficiente, el autor recomienda, que para que un trabajador esté más satisfecho en su centro laboral, se mejore la infraestructura, mobiliario y los equipos informáticos, de esta manera mejorará un buen desempeño laboral de forma eficiente y cómoda.

Cóndor J. (2018), en su tesis aplicada en Junín sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios en un hospital, concluye que el nivel de agrado de los beneficiarios de la entidad representa un 42.35% de insatisfacción por lo que podemos decir que cuenta con un nivel bajo, de igual forma se encontró que no existe relación entre las dos variables entre la calidad del servicio y la eficiencia humana, por lo que el autor pide fortalecer los procesos de gestión. Calidad de servicio en la unidad, con el objetivo de perfeccionar el servicio a los usuarios. Así como originar y potenciar la confianza, la empatía, la amabilidad y la comunicación a través de aprendizajes, talleres y seminarios para optimar los niveles de satisfacción.

Para Aragón A. y López J. (2021), en su tesis aplicada en el distrito de Yanacancha sobre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores, nos concluye que al finalizar su estudio obtuvo como resultado una similitud entre las variables, con un valor de coeficiente de relación $r=0.78$, por lo que se puede decir que si existe un buen clima laboral entonces también existe una buena satisfacción laboral, así mismo podemos decir que existe una relación directa la motivación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad. El autor recomienda que la autoridad máxima de la Municipalidad de Yanacancha, realizará capacitaciones, dará estímulos y reconocimientos para mejorar el clima laboral, así como también los miembros del consejo y funcionarios harán cumplir los documentos de gestión, incluido el cuadro de asignación de personal y mejora la asignación salarial de los trabajadores.

Delgado A. (2021), en su tesis realizada en Moyobamba en el DRTPE sobre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores, nos concluye que estadísticamente existe una correlación es alta entre variables, ya que el valor de correlación de Pearson $r=0.937$, las variables son proporcionales, la cual, si la calidad de servicio es eficientemente entonces el desempeño laboral también será eficiente, recomendando que la DRTE debe conocer su relación y estudio de las variables para la ejecución de habilidades que ayuden a la mejora del servicio a la población.

A nivel local, Para Bernabé K. (2016), en su disertación sobre el plan de gestión global para mejorar la calidad del servicio de los mataderos municipales en la provincia de Jaén, concluyó que antes de la adopción del plan de gestión global, los indicadores relacionados con la calidad y cantidad del servicio proporcionado por el matadero de la ciudad eran muy bajo, relacionados con la salud y seguridad ambiental y la gestión; Por ello, el autor recomienda que los empleados adopten un plan para perfeccionar la calidad del servicio en el matadero de la localidad.

Mori k. y Fernández A. (2018) en su tesis realizada en registro públicos sobre desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores, nos concluye que los niveles de calidad de servicio se encuentran de una manera deficiente con respecto a accesibilidad, seguridad, confiabilidad y seguridad, así mismo podemos decir que los niveles de desempeño laboral de acuerdo a las dimensiones se encuentran en

nivel regular en razón a la eficiencia, motivación, eficacia y conocimiento, por ello el autor recomienda que los trabajadores tengan conocimiento de los resultados para la mejora de la entidad.

Ayala E, y Dávila R. (2018), en su disertación sobre la calidad de los servicios médicos en el Centro Médico San Ignacio, señaló que los servicios que ofrece el centro médico en términos de confiabilidad, eficiencia, seguridad, empatía y factor tangible son muy débiles, lo cual recomienda publicar los resultados de este estudio para que se pueda mejorar urgentemente la calidad del servicio, así como aliarse con las autoridades locales, en el diseño e implementación de programas radiales sobre cultura culinaria y prevención de enfermedades.

Vives L (2019), en su tesis sobre clima organizacional y mejora en el desempeño laboral del personal de la USS, nos menciona que su principal objetivo es la elaboración de estrategias la cual mejore el clima organizacional para obtener un adecuado desempeño laboral, por la cual el autor concluye que se elaboró estrategias de clima organizacional con la teoría de Scheneider & Bartlett” y tomando en cuenta la Ley N° 30709, debiéndose gestionar ante los accionistas la aprobación del presupuesto y autorización para la ejecución de las Estrategia Propuesta.

Cabrera D. (2022), en su tesis desempeño laboral y calidad de servicio del personal desarrollada en el centro médico de Lambayeque, nos comenta que las variables, son regularmente positivo con relación a la atención al usuario, la cual busca fomentar la eficiencia y eficacia de los trabajadores, recomendando al centro médico que impulse constantes preparaciones para su formación del personal, con el objetivo de implementar metodologías en mejora a la entidad.

Ahora bien, en las bases teóricas de acuerdo a la variable de desempeño laboral, según Chiavenato (2000), lo precisa, como las labores o conductas que se muestran en los colaboradores con el objetivo de lograr efectivamente las metas propuestas por la entidad. El desempeño establece la habilidad individual para alcanzar los objetivos trazados. Así mismo rescatar que Chiavenato (2011), precisa que en contexto las habilidades para evaluar el desempeño son antiguas, se dio inicio desde que el hombre contrato a otro hombre para efectuar algún trabajo, por

la cual se realiza una función de la relación costo- beneficio. Ghaffari (2017), menciona que la misión del capital humano debe percibir diversos valores, como son necesidades, tareas y niveles de satisfacción de los trabajadores en definiciones de productividad y desempeño laboral.

Para Bittel (2000), nos menciona que el desempeño es rebuscado en su mayoría por perspectivas del trabajador sobre su labor, considerando la relación con destrezas y conocimientos que defienden las labores del trabajador. Por otro lado, para Ghiselli (1998), comenta que desempeño está dominado por cuatro elementos: estimulación, destrezas y rasgos propios, oportunidades de desempeño, y claridad y aprobación del rol.

Así también, Borman. W; Ilgen D, Klimoski R (2003), nos define que el desempeño laboral debería ser ventajoso para la completa sucesión de estrategias y participación en el campo de la psicología industrial y organizacional podría utilizar para mejorar el rendimiento humano en las organizaciones de trabajo.

Por ello, hablaremos de factores tan influyentes como la motivación para desempeñarse bien en el trabajo, tales como: condiciones materiales en el lugar de trabajo, ascenso de puestos en el escalafón, reconocimiento como persona importante y necesaria, trato económico, seguridad. de longevidad en el trabajo.

Para Alles (2022), la evaluación del desempeño se cree que se realizan para tomar la decisión sobre un aumento de salarios, o a quienes hay que despedir. Pero el significado es mucho más profundo y tiene otros alcances en la correspondencia de jefe y empleado y de entidad y empleados.

Son útiles e imprescindibles para: La adquisición de iniciativas remunerativas y de Promociones, Comportamiento del trabajador en relación a su labor

La evaluación de desempeño se debe realizar de acuerdo al perfil del puesto, es ahí donde podemos decir si una persona realiza bien o mal su trabajo.

Sirviéndonos la evaluación de la siguiente manera: Detectar necesidades de capacitación, Descubrir inquietudes del trabajador, Motivar al trabajador, Para la toma de decisiones sobre los salarios, Mejorar el rendimiento del empleado, Mejora los resultados de la organización.

Para Alles (2002),¹ nos menciona que existe tres métodos de evaluación de desempeño: Métodos basados en características que mide al empleador en qué punto se encuentra, según características que posee, como creatividad, confiabilidad, iniciativa o liderazgo, con relación al puesto de trabajo. 2. Métodos basados en el comportamiento que se desarrolla para especificar las acciones de cada trabajador, de acuerdo a su puesto de trabajo, proporcionando al empleador una retroalimentación. 3. Métodos basados en resultados que es basado en resultados, evalúa los logros de los empleados, de acuerdo a su trabajo. Como por ejemplo en ventas o producción.

Costales (2009), hace referencia a la teoría planteada por Campbell, averigua la definición de desempeño individual, aclarando que se debe a la conducta de cada persona mostrándose en acciones y tareas realizadas en su ámbito laboral, así mismo menciona que es episódico, ya que solo hace referencia a las actividades con el propósito de cumplir con los objetivos o patrones de la entidad, es evaluable, por lo que es estimado en positivo o negativo, y multidimensional, ya que el rendimiento es estudiado como un grupo de conductas laborales.

Para Pastor (2018), aclara que la teoría de Campbell, menciona ocho componentes, beneficio de tareas concretas del puesto, beneficios de tareas no establecidas del puesto, beneficios de tareas de comunicación oral y escrita, mantenimiento de la orden personal, evidencia de esfuerzo, proveer el desempeño del equipo y de los pares, inspección, liderazgo y dirección.

Costales (2009), existe la teoría de rendimiento contextual diseñada por Borman y Motowidlo, nos dice que hay dos tipos de rendimiento: la tarea, hace reseña a la ejecución del ejercicio formal del puesto, y el contexto, involucra las actividades a meta de incentivar un ambiente de bienestar interpersonal. De acuerdo a las dos teorías planteadas se afirma que se conectan en los factores que determinan que el desempeño es de conocimientos, destrezas, motivación, los cuales se encuentran vinculados por otras variantes como aptitudes, valores, creencias, etc.

De acuerdo a la variable de calidad de servicio, Abadi (2004), lo precisa a calidad como el conjunto de cualidades, funciones, o conductas ya sea de un bien o de un servicio. La calidad no es posible calcular solo por la estimación o un análisis de los

elementales del servicio acepto. Por los que la categorización se realiza de manera integral, valuando las características, funciones y conductas. Según la explicación de Hole et al. (2018), el servicio es para la persona y la calidad de servicio no se estandariza, la cual se puede perfeccionar con una adecuada alineación y asegurando la calidad. Así mismo, Séto (2004), nos menciona que la calidad de servicio se transforma en una variable de importancia en la competitividad de las empresas, la cual para poder sobrevivir es totalmente necesario ofrecer una elevada calidad de servicio.

Atencio & Gonzales (2007), nos menciona que la calidad de servicio puede darse como la mezcla de elementos que son analizados por el conocimiento de usuario en relación a un servicio, Para Kotler y Armstrong (1989), concretan al servicio en actividad o beneficio que una parte puede proporcionar a otra parte, que es básicamente inmaterial y no implica la posesión de nada. Esta permite distinguir entre un servicio y un producto, que es un producto tangible que se puede fabricar por adelantado y transfiere la propiedad.

Así mismo Kotler (1991), nos menciona como definición de “servicio” está relacionada a una extensa clase de acciones, como muestra, los servicios que pueden estar establecidos en equipos, como es el caso de telefonía, o a individuos como los servicios de un estilista.

Por otro lado, Shostack (1977), mostró una guía en la cual las entidades tiene diferentes niveles de tangibilidad e intangibilidad las cuales son consideradas mixtas, los servicios con mayor nivel son intangibilidad, así mismo modo Berry y Parasuraman (1991) considera como fuente principal de beneficio al intangible.

Para Lovelock y Wirtz (2009), los trabajadores de las entidades necesitan culturas comunes para ser capaces de abordar aspectos en la medida de la calidad de servicio e identificar las causas de la baja de la calidad de servicio. Por otro lado, Abadi (2004), lo define a calidad de servicios, de acuerdo a quien los proporcionan, así como de cuando, en donde y como lo hacen, cumpliendo con las perspectivas que el cliente tiene sobre un servicio satisfaciendo sus necesidades.

Para Hernández (2011), existe dimensiones de la calidad de servicios, los cuales elementos tangibles son catálogos con respecto a personal, maquinaria, e

instalaciones físicas, métodos, procedimientos, materiales de comunicación y productos intermedios. Para Obando (2007), lo define como aquello a lo que se puede acceder con el tacto, diferentes características como dureza y temperatura del objeto.

Ishikawa (1986), nos menciona que, para calcular la calidad de servicio, es primordial la colaboración del personal, desde el cargo más bajo, hasta el más alto, como directivos, gerentes, etc. Así también plantea siete instrumentos técnicos, la cual forman su estadística de estudio de problemas. Para Chacón & Rugel (2018), son: Cuadro de Pareto, Diagrama Causa – Efecto (Diagrama de Ishikawa), Estratificación, Hoja de verificación, Histogramas, Diagramas de dispersión y Gráficas y cuadros de control.

Neyestani (2017), menciona que le Dr. Kaoru Ishikawa, considerado como clave de la filosofía TQM (Total Quality Management), conocida por presentar y desarrollar muchos instrumentos de calidad como por ejemplo el diagrama causa – efecto, que nos ayuda a examinar los problemas de cualquier naturaleza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

Hernández R, Fernández C. y Baptista L. (2014), afirma que el enfoque cuantitativo se utiliza en la aprobación de una hipótesis a base de un estudio detallado, descriptivo y con calculo numérico, con el propósito crear modelos de conducta y experimentar suposiciones.

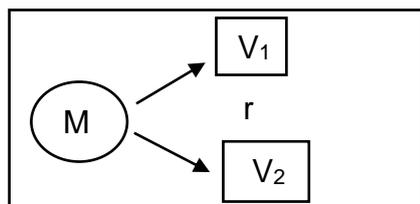
Este enfoque maneja la colección y estudio de datos para dar contestación a interrogantes emitidas de la investigación y probar hipótesis preestablecidas, en base al cálculo y el conteo y usando estadísticas para tratar de establecer patrones precisos en una población, por ejemplo. Un censo es un enfoque cuantitativo para el estudio demográfico de la población de un país.

Para Azañero (2016), los datos obtenidos en la investigación son de forma numérica, por ello prioriza el proceso de datos de la cual se examinará las hipótesis. Así mismo este enfoque se identifica por una indagación objetiva y efectiva, por la cual estos datos deben contar con validez y confiabilidad, y así llegar a dar conclusiones que apoyen al conocimiento.

El presente proyecto corresponde al diseño no experimental con su variante transversal.

Según Hernández R, Fernández C. y Baptista L. (2014), nos menciona que los diseños no experimentales, un estudio realizado sin maniobra deliberada de variables y donde los fenómenos se ven únicamente en su ambiente natural para su análisis, son, además de los estudios transversales o transversales, diseños en los que se recopilan datos simultáneamente.

Diseños transeccionales descriptivos, su propósito es investigar los hechos y valores que manifiestan una o más variables dentro de su enfoque.



Dónde:

M: Muestra de los trabajadores.

Vx: Primera variable de estudio: Desempeño Laboral.

Oy: Segunda variable: Calidad de Servicio.

r: Relación de asociación entre dichas variables

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: El desempeño laboral

Chiavenato, (2000), como las acciones o conductas que se muestran en los trabajadores con el objetivo de lograr efectivamente las metas propuestas por la entidad. El desempeño establece la habilidad individual para alcanzar los objetivos trazados.

Definición operacional de desempeño laboral

Para la variable de Desempeño Laboral se refleja en las conductas, en relación a las habilidades y conocimientos que obtienen los trabajadores para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, se desarrollará un cuestionario basado en dimensiones y descripciones la cual será válido para su aplicación.

Cabe indicar que se realizó un cuestionario con el tipo de medición escalar tipo Likert, por lo que cuenta con tres dimensiones: conductas, habilidades, conocimiento, conteniendo siete indicadores, considerando 15 ítems.

Variable 2: La calidad de servicio

Según Abadi (2004), La calidad se define como el conjunto de ocupaciones, rasgos o comportamientos de un servicio o bien. La calidad no se puede calcular simplemente evaluando o analizando los elementos esenciales del

servicio recibido. Donde la clasificación se hace de manera holística, evaluando características, funciones y comportamientos.

Kotler y Armstrong (1989), define un servicio como una actividad o bien que una parte puede proporcionar a otra parte que es esencialmente intangible y no reclama la propiedad de nada. Esta definición nos permite diferenciar entre servicios y bienes tangibles que pueden ser prefabricados y transferidos.

Definición operacional de calidad de servicio

Para la variable de Calidad de Servicio, viene hacer un conjunto de funciones o comportamiento de un bien o servicio, para que exista una eficiente calidad de servicio en la Municipalidad el funcionario y/o servidor público debe mostrar al ciudadano empatía y una excelente satisfacción laboral, la cual se aplicara un cuestionario basado en las dimensiones.

Cabe indicar que se realizó un cuestionario con el tipo de medición escalar tipo Likert, por lo que cuenta con tres dimensiones: comportamientos, empatía, satisfacción laboral, conteniendo nueve indicadores, considerando 18 ítems.

3.3. Población, Muestra y muestreo

Saavedra (2001), la población es en conjunto el universo, la cual tiene un valor en conocimientos dados por la investigación, cual el universo es grande los instrumentos son aplicados a una muestra, de acuerdo a las características de la población.

Según Rodríguez E. (2005), la población es un grupo de mediciones que poseen rasgos comunes de un determinado grupo de objetos o seres.

Para esta investigación contamos con 22 trabajadores de una Municipalidad de Cajamarca.

Fidias (2012), comenta que la muestra es un subconjunto definido y específico que se extrae de la población accesible, para la selección de la muestra se requiere una técnica o procesos denominado muestreo.

Rodríguez E. (2005), establece que cuando no es posible medir a todos los individuos de una población, el muestreo representativo significa muestreo estadístico, es decir, un procedimiento para seleccionar individuos de una población objetiva.

Gutiérrez (2016), nos menciona que el muestreo es objeto a ser seleccionado en la muestra que permitirá el acceso a la unidad de observación.

Para Gómez S. (2012), expresa que el muestreo es una herramienta de alto valor en la investigación, es el intermedio por el cual el investigador escoge unidades representativas para la recolección de datos que le admitirán alcanzar información sobre la población.

La cual para esta investigación consideraremos a los 22 trabajadores como muestra.

3.4. Técnicas de recolección de información

Yuni & Urbano (2006), nos menciona que estas técnicas de recolección de información comprueba al científico a un proceso de tomas de decisiones para optar por la que es más conveniente para la investigación, la cual tiene relación con el objeto de estudio.

Se consideró que se aplicó una encuesta, Valderrama S, Guillen O. (2015), nos menciona que la técnica de recolección de datos, es un instrumento que emplea el científico que tiene por propósito la recopilación de datos de las variables en estudio.

El instrumento fue el cuestionario, para Valderrama S, Guillen O. (2015), nos menciona que son medios auxiliares que usa el investigador para acopiar y registrar los datos, las cual se va almacenar, filtrar y codificar los datos para luego ser utilizado para cualquier tratamiento descriptivo, estos están en estrecha relación con las técnica de recolección de datos.

3.5. Procedimiento

Se aplicó las encuestas debidamente validadas, posteriormente se analizó cada ítem dando veracidad a los resultados obtenidos de acuerdo a cada variable en estudio. La cual ayudó a dar conclusiones y brindar recomendaciones para la mejora.

3.6. Métodos de análisis

En el análisis de datos se recurrió a la estadística descriptiva, estadística inferencial. Se maneja tablas y gráficos que admitirían presentar los datos de forma ordenada para su lectura e interpretación, se manejará los programas Excel y SPSS, para procesamiento de datos.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó de modo original. El escritor declara venerar la autenticidad de los resultados, así como también la confidencialidad de la información logrados por la entidad, cabe mencionar que se resguardo los derechos e identidades de los ciudadanos participes en el estudio.

IV. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se desarrollaron de acuerdo a los objetivos planteados para el estudio, las cuales estarán presentados mediante las dimensiones de cada variable y en porcentajes.

OE 01: Identificar el nivel del desempeño laboral en una municipalidad de Cajamarca

Tabla 1

Nivel de desempeño laboral en sus dimensiones.

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CONDUCTAS	Válido	INEFICIENTE	2	9,1	9,1	9,1
		REGULAR	20	90,9	90,9	100
		Total	22	100	100	
HABILIDADES	Válido	INEFICIENTE	1	4,5	4,5	4,5
		REGULAR	17	77,3	77,3	81,8
		EFICIENTE	4	18,2	18,2	100
CONOCIMIENTO	Válido	REGULAR	21	95,5	95,5	95,5
		EFICIENTE	1	4,5	4,5	100
		Total	22	100	100	

Nota: Elaboración Propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento aplicado encontramos que la variable de desempeño laboral en la dimensión de conductas el 90.9% de los trabajadores encuestados presentan un nivel regular, el 9.1% de encuestados a un nivel ineficiente, por la cual la municipalidad debe motivar y brindar un clima laboral favorable a los trabajadores; la dimensión de habilidades encontramos un 18.2% de los encuestados se encuentran en un nivel eficiente, un 77.3% se encuentran en un nivel regular, y un 4.5% se encuentran en un nivel ineficiente, por consiguiente, la municipalidad debe valorar y reconocer las habilidades y actividades realizadas por los trabajadores para que ellos muestren al ciudadano un servicio de calidad; la dimensión de conocimientos se ha obtenido un 4.5% en un nivel eficiente y un 95.5% en un nivel regular, por la cual la

municipalidad debe contar con personal eficiente y brindar capacitaciones constantes a sus colaboradores.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral en sus dimensiones agrupadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	21	95,5	95,5	95,5
EFICIENTE	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia.

Figura 1

Agrupación de desempeño laboral



Nota: Elaboración Propia.

La variable de desempeño laboral se encuentra en un nivel regular, la municipalidad debe tomar medidas las cuales ayuden a la mejora en conductas, habilidades y conocimientos de los trabajadores.

OE 02: Identificar el nivel de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca.

Tabla 3

Nivel de calidad de servicio en sus dimensiones.

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EMPATIA	Válido	INEFICIENTE	4	18,2	18,2	18,2
		REGULAR	15	68,2	68,2	86,4
		EFICIENTE	3	13,6	13,6	100
		Total	22	100	100	
COMPORTAMIENTOS	Válido	INEFICIENTE	1	4,5	4,5	4,5
		REGULAR	12	54,5	54,5	59,1
		EFICIENTE	9	40,9	40,9	100
		Total	22	100	100	
SATISFACCION LABORAL	Válido	INEFICIENTE	3	13,6	13,6	13,6
		REGULAR	17	77,3	77,3	90,9
		EFICIENTE	2	9,1	9,1	100
		Total	22	100	100	

Nota: Elaboración Propia.

Los resultados obtenidos por el instrumento aplicado, encontramos que, en la dimensión de empatía, el 13.6% de los encuestados se encuentran eficientes, el 68.2%, se encuentran en un nivel regular, el 8.2% se encuentran en un nivel ineficiente, por la cual a los trabajadores de dicha entidad debe existir más empatía al brindar el servicio; en la dimensión de comportamientos, el 40.9% se encuentran en nivel eficiente, el 54.5% en un nivel regular y el 4.5% en un nivel ineficiente, los colaboradores de la entidad debe poseer un buen comportamiento, ayudando de una manera eficiente a los usuarios; en dimensión de satisfacción laboral, el 9.1% tienen un nivel eficiente, el 77.3% un nivel regular y el 13.6% en un nivel de eficiente, la entidad se encuentra en un nivel ineficiente ya que no brinda una eficiente satisfacción laboral.

Tabla 4

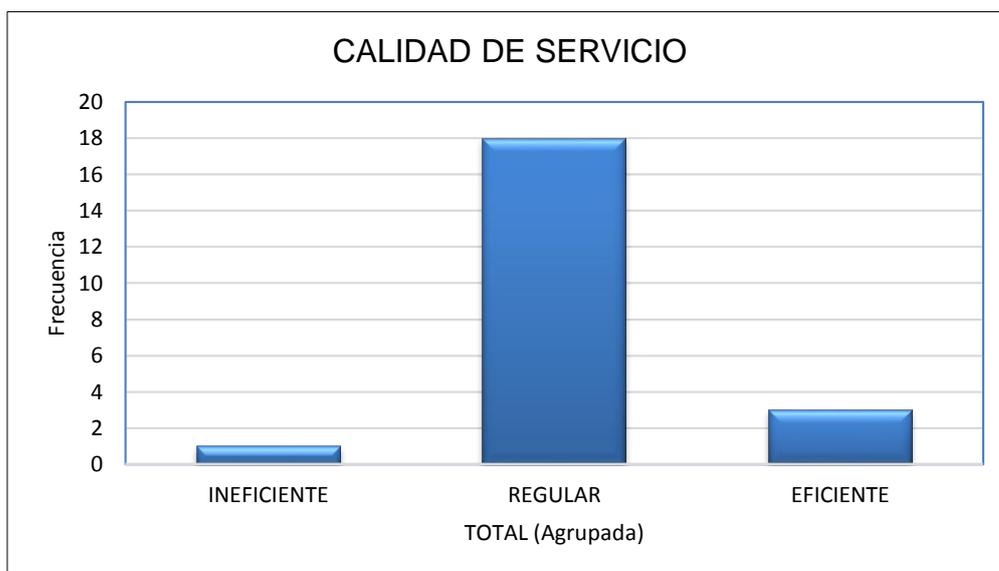
Nivel de calidad de servicio en sus dimensiones agrupadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	1	4,5	4,5	4,5
	REGULAR	18	81,8	81,8	86,4
	EFICIENTE	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia.

Figura 2

Agrupación de calidad de servicio



Nota: Elaboración Propia.

La entidad en calidad de servicio se encuentra en un nivel regular, por la cual tiene que buscar estrategias para una mejora.

OE 03: Identificar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca

Según el tercer objetivo se requiere obtener la relación entre mi variable de desempeño laboral y calidad de servicio en una municipalidad de Cajamarca, para ello se la utilizado el programa SPSS, mediante la correlación de Pearson.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
TOTALV1	,145	22	,200*	,965	22	,595
TOTALV2	,139	22	,200*	,968	22	,670

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 6*Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.*

			V1	V2
PEARSON	DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,608**
		Sig. (bilateral)		,003
		N	22	22
	CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,608**	1
		Sig. (bilateral)	,003	
		N	22	22

Nota: Elaboración Propia.

En la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, se ha realizado la prueba de normalidad, la encuesta ha sido aplicada a 22 trabajadores por consiguiente es Shapiro – Wilk, nos da como resultado 0.670 de la cual se aplicara es paramétrica- PEARSON, al realizar este análisis de relación tenemos como resultado es de 0.608 que es mayor $r:0.05$, significa que si existe una relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio de dicha entidad, así mismo existe una relación significativa a nivel bilateral.

V. DISCUSIÓN

Las municipalidades en la actualidad son muy cuestionadas, a causa de la deficiencia al brindar un servicio a la población, no ajeno a ello, la entidad en estudio tiene grandes dificultades al brindar un servicio de calidad, esta es a consecuencia que los trabajadores no poseen la capacidad para sumir puestos de trabajo, es decir que asumen cargos o se otorgan cargos por algún favor político, así también no cuentan con el perfil adecuado o la experiencia requerida para el puesto de trabajo, con llevando a una gestión deficiente, con dificultades en la solución de problemas y en la toma de decisiones, para una municipalidad es primordial la fuente humana, ya que gracias a ella y a sus capacidades, habilidades, actitudes y capacitaciones constantes la entidad mejora la calidad de servicio.

En esta investigación se ha utilizado diferentes referencias, trabajos o estudios de acuerdo a los objetivos planteados, la cual el objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre el desempeño laboral con la calidad de servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca, una vez aplicada el instrumento (cuestionario) a los 22 trabajadores de la municipalidad, los resultados obtenidos con respecto a la relación de Pearson se tiene un nivel de 0.608, atestiguando que existe una relación alta entre las dos variables de desempeño laboral y calidad de servicio en dicha municipalidad, es decir, aumenta el nivel de desempeño laboral aumenta el nivel de calidad de servicio, por ello la entidad debe darle prioridad a la fuente humana ya que gracias a ello el ciudadano se siente satisfecho y complacido, generando en ellos la infalibilidad de retornar a generar transacciones con la entidad, así como generar las recomendaciones para la mejora de la entidad prestadora de servicio, es de gran importancia contar con usuarios y ciudadanos satisfechos garantizando un servicio de calidad.

La investigación tiene una relación con la tesis realizada por Shamim (2018), sobre el desempeño laboral y calidad de servicio en las oficinas de estándares de Kenia, la cual se concluye que el desempeño de los trabajadores es perjudicial para el éxito y estabilidad de la entidad, brindando un servicio de calidad deficiente, por la cual los empleados deben tener en cuenta que brindar un servicio de alta calidad

es beneficiario para la entidad, y ellos son un activo valioso, los cuales poseen los mismos propósitos, objetivos y metas de la entidad, así mismo la organización debe tomar decisiones que ayuden en la mejora de la entidad, permitiendo un diálogo y comprensión entre los trabajadores y los trabajadores y los altos cargos.

En su investigación de Dueles (2017), sobre la relación entre el clima organización y desempeño laboral de los colaboradores de la corte superior de justicia de santa, tiene relación con la investigación realizada, ya que la relación se da de manera moderada y directamente positiva, es decir que si no existe un clima organizacional deficiente por parte de los colaboradores, entonces el desempeño laboral no es deficiente, el autor recomienda que debe existir la mejora en infraestructura, mobiliario y trabajar en equipo, para el que trabajador se sienta cómodo en el centro de trabajo, realice un trabajo adecuado en tiempos eficientes, y se genere un buen clima laboral.

El desempeño laboral consiste en las labores o conductas que se muestran en los colaboradores con el objetivo de lograr efectivamente las metas propuestas por la entidad, Chiavenato (2000), así mismo precisa que en contexto las habilidades para evaluar el desempeño son antiguas, se dio inicio desde que el hombre contrato a otro hombre para efectuar algún trabajo, por la cual se realiza una función de la relación costo- beneficio. Chiavenato (2011).

Para identificar los niveles de desempeño laboral en una municipalidad de Cajamarca, se obtuvieron los siguientes resultados: en la dimensión de conductas, el 90.9% de los participantes se encuentran en un nivel regular y un 9.1% de los participantes se encuentran en un nivel ineficiente, por ende, la entidad en dicha dimensión se encuentra en un nivel regular, donde la municipalidad debe motivar a sus trabajadores en la realización de sus labores, utilizando adecuadamente sus instrumentos y cumpliendo con los objetivos y propósitos dados por la institución.

Así mismo, en la dimensión de habilidades, el 18.2% de los participantes se encuentran en un nivel eficiente, el 77.3% en un nivel regular y el 4.5% en un nivel ineficiente, por ende, se puede expresar que la entidad es ineficaz, existe

participantes que poseen habilidades, vocación, creatividad y actitudes que no son vistas por los altos cargos, no existen motivación y orientación que ayuden a la mejora tanto personal como profesional, por ende no brindan un buen servicio, consiguiente a ello la entidad debe de utilizar estrategias que ayuden a fomentar y desarrollar la toma de decisiones para la mejora de la municipalidad.

En la dimensión de conocimientos, el 4.5% de los participantes se encuentran en un nivel eficiente y el 95.5% se encuentra en un nivel regular, la entidad en esta dimensión se encuentra en un nivel regular, donde la municipalidad debe buscar estrategias para que los trabajadores que laboren se capaciten constantemente y tengan los conocimientos de acuerdo a cada puesto de trabajo, cumplir con su horario de trabajo y respetando las normas y políticas establecidas por la entidad, así como también los tiempos al dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

El desempeño laboral son una de las primordiales fortalezas de una entidad, en la cual se convierte en una condición necesaria en la obtención de resultados llevaderos en el tiempo (Chênevert & Vandenberghe, 2013), por consiguiente la municipalidad debe buscar estrategias las cuales deben ser utilizadas en la mejora del trabajador, reconocer las habilidades y capacidades de cada uno de ellos, así mismo darles un reconocimiento profesional o económico, motivándoles a seguir desempeñando adecuadamente su labor ya que es primordial en una entidad, como también brindarles capacitación constante de acuerdo a la área que desempeña, fortaleciendo sus conocimientos y habilidades para la mejora de la entidad y de la ciudadanía, cumpliendo con las leyes y normas establecidas por el estado.

Para Keith (1991), la calidad de servicio, existe muchas entidades que consiguen medir y analizar el servicio, a cuál no es fácil, pero es esencial, como dice “Si no se puede medir, no se puede mejorar”, así mismo las entidades utilizan medios los cuales ayuden a la mejora de resultados. Por otro lado, para Gil (2020), o define como calidad de servicio, en donde persigue la satisfacción, necesidades que uno pueda tener, la cual es necesario tener un grado elevado de satisfacción y que esta sea duradera y este en los más altos estándares posibles.

En la investigación realizada por Delgado (2021), sobre calidad de servicio y desempeño laboral realizada en colaboradores en DRTPE en Moyobamba, tiene relación con la investigación ya que existe una correlación entre las variables, de Pearson $r = 0.937$, las cuales son proporcionales, es decir si la calidad de servicio es eficientemente entonces el desempeño laboral también será eficiente, por lo cual el autor recomienda que la DRTPE debe conocer la relación que existe para tomar decisiones en mejora de la entidad.

Así mismo en la investigación realizada por Mori y Fernández (2018), sobre desempeño laboral y calidad de servicio de los trabajadores en registros públicos, guarda relación con la investigación realizada ya que los niveles de calidad se encuentran de manera deficiente, así mismo los niveles de desempeño laboral se encuentran en un nivel regular, por lo cual el autor recomienda que los altos cargos estén enterados de estos resultados para tomar decisiones en la mejora de la calidad de servicio.

Al identificar el nivel de la calidad de servicio en la municipalidad, se obtuvo los resultados por cada dimensión los cuales en empatía, el 13.6% de los participantes se encuentran en un nivel eficiente, el 68.2% se encuentran en un nivel regular y el 18.2% se encuentran en un nivel ineficiente, los trabajadores de la entidad deben poseer la capacidad de comunicarse con los usuarios o los ciudadanos al momento de brindar un servicio, la municipalidad debe contar con personal predispuesto al momento de atender al ciudadano, que tengan la virtud de ayudar, apoyar e informar al ciudadano, para que este no se sienta desatendido por los trabajadores de la entidad.

Para Hall & Schwartz (2018), la empatía, es una deficiencia coherente con la psicología y la personalidad, al igual para Clemenza (2010), la empatía dentro del de calidad de servicio es una atención individualizada donde a los clientes se transmite un servicio adecuado.

En la dimensión de comportamientos, el 40.90% de los participantes se encuentran en un nivel eficiente, el 54.5% se encuentran en un nivel regular, y el

4.5% se ubican en un nivel ineficiente, con estos resultados podemos decir que a los trabajadores de la entidad influyen emocionalmente la lejanía de la familia, y considera que la ambigüedad de las funciones hace que no desempeñe adecuadamente con sus labores, por ello la entidad debe utilizar estrategias que ayuden a que los trabajadores de la entidad se sientan identificados con la municipalidad y que al brindar un servicio lo hagan de la mejor manera demostrando la eficiencia de cada trabajador para que el ciudadano se sienta atendido de manera eficiente.

En la dimensión satisfacción laboral, el 9.1% de los participantes se encuentran en un nivel eficiente, el 77.3% se encuentran en un nivel regular y el 13.6% se ubican en un nivel ineficiente, la entidad en esta dimensión se encuentra en un nivel regular, por la cual debe contar con personal que brinde un adecuado servicio y en el tiempo establecido, contando con los recursos necesarios y con el perfil eficiente para el desarrollo de las actividades. Para Garcia (2008), lo define como capacidad de repuesta, la voluntad de ayudar a los ciudadanos y brindar un servicio eficiente. El elemento humano es primordial en la entidad, la cual debe estar acompañado con evaluación animando al crecimiento y mejoramiento de brindar la calidad de servicio.

Para la Cabrera (2022), su investigación entre el desempeño laboral y calidad de servicio del personal desarrollada en el centro médico de Lambayeque, nos menciona que estas variables tienen una relación regularmente positivo en la atención al usuario o al ciudadano, por la cual busca animar la eficiencia y eficacia de los colaboradores, así como también la calidad de servicio al mostrarse en este nivel, se debe identificar las insuficiencias y buscar metodologías que ayuden al personal a mejorar el servicio, existe una correlación positiva entre las variables, es decir que el nivel de desempeño laboral beneficia a la calidad de servicio del personal del centro médico de Lambayeque, logrando de esta manera cumplir con el objetivo de la investigación.

En la determinación de la relación entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio, de acuerdo a los resultados de la investigación se verifica que

existe una relación significativa entre ellas.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados logrados, el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad es regularmente adecuada, por la cual debe fomentar a la entidad estrategias para que el trabajar se sienta motivado y cumpla con los objetivos planteados, comprometiéndose a desarrollar adecuadamente las actividades laborales .
2. Los resultados obtenidos sobre calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentra en un nivel regular, donde existe deficiencias en la empatía y satisfacción laboral, por la cual deben existir metodologías para que el personal cambie las actitudes negativas en forma positivas, brinda una calidad de excelencia en el servicio al ciudadano.
3. Asimismo, se identifico las relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio de manera positiva, encontrandose una correlación Pearson de 0.608 de la variable desempeño laboral a la calidad de servicio, y sig. Bilateral de 0.003, cumpliendo con el objetivo.
4. La alta gerencia debe tomar énfasis, ya que para que exista un excelente desempeño laboral, deben evaluar las competencias de cada trabajador y determinar las necesidades que poseen, para así tomar desiciones con miras en lograr resultados propicios para la municipalidad por consiguiente brindar un eficiente servicio al ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la municipalidad, la elaboración de un plan de capacitaciones para los trabajadores, la cual debe considerar temas relacionados a conductas, habilidades y conocimientos, estos de acuerdo al área que desempeñan, así como también temas de valores éticos que ayuden al fortalecimiento del personal, para la obtención de óptimos resultados en razón al desempeño laboral y en la mejora de la gestión
2. La municipalidad debe de implementar estrategias administrativas para que los trabajadores ayuden a cumplir con los propósitos, objetivos y metas de la entidad, debiendo existir motivación constante al trabajador para llegar a la eficiencia en el cumplimiento de sus labores, con objetivo primordial de brindar una calidad de servicio al ciudadano.
3. La municipalidad, debe tener conocimiento sobre las variables de estudio y la relación que existe entre sí, y que a la vez debe coordinar con su equipo de trabajo en la elaboración de estrategias las cuales ayuden a la mejora del trabajador ya que es primordial para dar un servicio de calidad al ciudadano, promoviendo una imagen de servicio seguro y confiable
4. Finalmente, a la alta gerencia, tome decisiones de manera rápida y eficiente, evaluando a cada trabajador, y brindando todas las facilidades para que el trabajador logre los resultados óptimos, dando cumplimientos a los objetivos, propósitos y metas dadas por la entidad.

REFERENCIA

- Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio*. Buenos Aires: Argentina.
- Alles M. (2002). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°*. Primera Edición. Buenos Aires. Editorial Granica SA.
- Azañero, F. (2016). *Cómo elaborar una Tesis Universitaria (Primera edición)*. R&F PUBLICACIONES Y SERVICIOS
- Ayala E, y Dávila R. (2018), en su tesis “Calidad del Servicio Médico en El Centro De Salud De San Ignacio-Cajamarca”. Universidad Cesar Vallejos. Chiclayo-Perú
- Aragón A. Y López J. (2021), en su tesis “Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco 2018”. Universidad Cesar Vallejos. Trujillo-Perú.
- Atencio & Gonzalez (2007). *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)*. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*.
RCS-completo.vp:CorelVentura 7.0 (scielo.org)
- Bernabé K. (2016), “Plan de Gestión Integral Para Mejorar la Calidad de Servicio del Camal Municipal de La Provincia de Jaén, Cajamarca - 2016.” . Universidad César Vallejo. Jaén – Perú.
- Bittel L. (2000). *Administración de personal*.
- Borman W; Ilgen D, Klimoski R (2003). *Handbook of Psychology*. Editor Irving B. Weiner.
- Cabrera D. (2022), en su tesis “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la Región Lambayeque”, Perú
- Carrera A. (2015), en su tesis “La Comunicación organizacional y su relación en el Desempeño Laboral en el Municipio de Pillaro”-Ecuador
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es.

- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista ESPACIOS, 39(N°50). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>.
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O. & Ayed, A.K. B. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, 63(5), 277-286.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogota: editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos (9.a ed.)*. MCGRAW HILL EDUCATION.
- Cóndor J. (2018), en su tesis “Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, 2018”. Universidad Cesar Vallejos. Junín-Perú.
- Costales, F. (2009, abril). Teorías Contemporáneas sobre Rendimiento Laboral Individual. *Revista de la Universidad del Azuay*, 48. <https://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/publicaciones/UV-48.pdf#page=121>
- Delgado A. (2021), en su tesis “Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020” – Perú.
- Dueles M. (2017), en su tesis “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017”- Chimbote – Perú.
- Fidias G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6° Edición. Editorial Episteme.
- Freire Vargas L. A (2020), *La Capacitación Y La Calidad En El Servicio Al Cliente En La Dirección Provincial Del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social Del Cantón Ambato Provincia De Tungurahua*” - Universidad Técnica De Ambato Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación Carrera De Psicología Industrial. Ambato – Ecuador.
- García, J., & Díaz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *EsicMarket*, 130. https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_E.pdf.

- Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Nazri, M., & Salleh, J. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4), 92–99. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2969825.
- Gil J (2020). *Funadamentos de Atencion al Cliente*. Editorial Elearning S.L. España. https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover|&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiDyleXv_z4AhXNCrkGHWRABjo4FBD0AXoECAMQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Gómez S. (2012), *Metodología de la Investigación*. Primera Edición.
- Gutierrez A. (2016), *estrategias de muestreo. Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Ediciones de la U. Colombia.
- Hall, J. A., & Schwartz, R. (2018). Empathy present and future. *The Journal of Social Psychology*, 159(3), 225–243. <https://doi.org/10.1080/00224545.2018.1477442>.
- Hernandez P. (2011), *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigación Bibliotecológicas. UNAM México.
- Hernández R, Fernández C. y Baptista L. (2014), *Metodología De La Investigación Científica*. Sexta Edición. McGrawHillEducation.
- Hole, Y., Pawar, S., & Bhaskar, M. P. (2018). Service marketing and quality strategies. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 6(1). <http://pen.ius.edu.ba/index.php/pen/article/view/291/218>.
- Ishikawa, K. (1986). "¿Qué es control total de la calidad?". Colombia: normal.
- Keith D (1991). *Calidad de servicio a los clientes*. Edicion Diaz de Santos. España.
- Kotler, P. (1991) *Marketing Management*. 7th Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Kotler P. y Armstrong G. (1989), *Principles of Marketing*. Prentice Hall.
- Lovelock y Wirtz (2009), *Marketing De Servicios Personal, Tecnología Y Estrategia* Sexta Edición Pearson.
- Mori k. y Fernández A. (2018) en su tesis "Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo" – Perú.
- Neyestani, B. (2017). Principles and Contributions of Total Quality Mangement (TQM) Gurus on Business Quality Improvement. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2950981>.

- Obando, R. (2007). Bienes tangibles. Perú.
- Olmedo Mena J. A (2013), “La Capacitación Del Servidor Municipal Y Su Incidencia En La Calidad De Atención Ciudadana En El Balcón De Servicios De La Administración Zonal De Tumbaco Del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Provincia De Pichincha”. Universidad Técnica De Ambato. Ambato – Ecuador.
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. [Tesis Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>.
- Rodríguez E. (2005), Metodología de la Investigación. Edition Universidad Juárez Autónoma De Tabasco
- Saavedra M. (2001). Elaboración de tesis profesional. Editorial Pax México.
- Séto D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Editorial ESIC. Madrid.
- Shamim A. (2018), en su tesis “Relación Entre El Desempeño De Los Empleados Y La Calidad Del Servicio Al Cliente En La Oficina De Estándares De Kenia” . The Management University of Africa. Kenia.
- Shostack, G. L. (1977). Breaking Free from Product Marketing. Journal of Marketing.
- Valderrama S, Guillen O. (2015), Guía para el elaborar una tesis universitaria. Universidad Cesar Vallejos.
- Villagómez Ojeda, M. A. (2015). La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del G A D Municipal de Patate. Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador.
- Vives Coronado L. A. (2019). “Estrategia De Clima Organizacional Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Universidad Señor De Sipán”. Universidad Señor De Sipán. Chiclayo – Perú.
- Yuni J. & Urbano C. (2006). Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la presentación de proyectos de investigacion. 2º Edición. Editorial Brujas. Argentina.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.I: Desempeño Laboral	Según Chiavenato, (2000), lo define, como las acciones o conductas que se muestran en los trabajadores con el objetivo de lograr efectivamente las metas propuestas por la entidad. El desempeño establece la habilidad individual para alcanzar los objetivos trazados. Para Bittel (2000), nos menciona que el desempeño es afectado en su mayoría por expectativas del trabajador sobre su labor, considerando la relación con habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador.	Para la variable de Desempeño Laboral se refleja en las conductas, en relación a las habilidades y conocimientos que obtienen los trabajadores para brindar un buen servicio a la ciudadanía, se desarrollará un cuestionario basado en dimensiones y descripciones la cual será válido para su aplicación.	Conductas	Eficiente	Escala de medición ordinal (Likert)
				Ambiente Laboral	
			Habilidades	Vocación de Servicio	
				Trabajo en Equipo	
			Conocimientos	Nivel de Conocimiento	
				Calidad de Trabajo	
Enfoque de los Resultados					
V.D: Calidad De Servicio	Según Abadi (2004), lo define a calidad como el conjunto de funciones, características o comportamientos ya sea de un bien o de un servicio. La calidad no se puede medir solo por la apreciación o un análisis de las partes elementales del servicio recibido. Por los que la clasificación se realiza de carácter integral, evaluando las características, funciones y comportamientos. Kotler y Armstrong (1989), lo definen a servicio como "una actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a otra, la cual es esencialmente intangible, y no resulta en la posesión de alguna cosa". La definición nos permite diferenciar los servicios de los productos, lo cuales son tangibles, lo cual pueden ser fabricados por adelantado y transmiten posesión.	Para la variable de Calidad de Servicio, viene hacer un conjunto de funciones o comportamiento de un bien o servicio, para que exista una eficiente calidad de servicio en una Municipalidad de Cajamarca el funcionario y/o servidor público debe mostrar al ciudadano empatía y una excelente satisfacción laboral, la cual se aplicara un cuestionario basado en las dimensiones.	Comportamientos	Trabajo Individual	
				Estrés Laboral	
				Servicio Rápido	
			Empatía	Respeto	
				Amabilidad	
				Necesidades de los Usuarios	
			Satisfacción Laboral	Empeño	
				Organización	
				Puesto de Trabajo	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador, se le presenta un instrumento para medir el desempeño laboral del personal de una Municipalidad de Cajamarca. Cabe mencionar que el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

LEYENDA	
1	Siempre
2	Frecuentemente
3	A veces
4	Nunca

N°	ITEMS	VALORACION			
		4	3	2	1
DIMENSIÓN: CONDUCTAS		S	F	AV	N
1	Para buen desempeño del trabajador de debería existir motivación laboral				
2	Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo				
3	El clima laboral es favorable durante el desarrollo de su trabajo				
4	El ambiente donde labora cuenta con los instrumentos necesarios para desempeñar su trabajo correctamente.				
DIMENSIÓN: HABILIDADES					
5	En alguna oportunidad se han dado cuenta de las habilidades que poseen los trabajadores de la entidad.				
6	Considera que las actitudes del personal favorecen a la entidad a brindar un buen servicio				
7	El aspecto personal que muestra los trabajadores de la entidad tiene que ver con la vocación de servicio				
8	El trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad se realiza en equipo.				
9	Existe trabajo en equipo en la municipalidad.				
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTOS					
10	Conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo				
11	Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.				
12	Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral				
13	Existe capacitación a los trabajadores de la municipalidad.				
14	El trabajo es desarrollado a cabalidad y en el tiempo programado				
15	El trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas por trabajadores de la municipalidad.				

CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador, se le presenta un instrumento para medir el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de Cajamarca. Cabe mencionar que el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

LEYENDA	
1	Siempre
2	Frecuentemente
3	A veces
4	Nunca

N°	ITEMS	VALORACION			
		4 S	3 F	2 AV	1 N
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS					
1	Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño				
2	Considera que sus estados emocionales influyen en el desarrollo de sus labores diarias				
3	Considera que estar lejos de su familia influye emocionalmente en el desarrollo de sus labores diarias				
4	Considera que la ambigüedad de sus funciones influye en el desarrollo de sus labores diarias				
5	La municipalidad brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos				
6	El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.				
DIMENSIÓN: EMPATIA					
7	El personal de la entidad posee la capacidad para comprender las necesidades del usuario y resolverlos				
8	Existe respeto de los trabajadores hacia los usuarios				
9	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.				
10	El personal de la entidad tiene la predisposición para apoyarle con los trámites que usted solicita.				
11	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.				
12	La predisposición del personal que lo atendió ha cumplido sus expectativas				
DIMENSIÓN: SATISFACCION LABORAL					

13	El trabajador pone todo su esfuerzo al momento de dar un servicio.				
14	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.				
15	Existe organización de los trabajadores al momento de brindar un servicio				
16	Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio				
17	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.				
18	El perfil del puesto de trabajo está acorde a sus capacidades.				

DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEM'S
Conductas	Eficiente	1,2
	Ambiente Laboral	3,4
Habilidades	Vocación de Servicio	5,6,7
	Trabajo en Equipo	8,9
Conocimientos	Nivel de Conocimiento	10,11
	Calidad de Trabajo	12,13
	Enfoque de los Resultados	14,15
Comportamientos	Trabajo Individual	1,2
	Estrés Laboral	3,4
	Servicio Rápido	5,6
Empatía	Respeto	7,8
	Amabilidad	9,10,
	Necesidades de los Usuarios	11,12
Satisfacción Laboral	Empeño	13,14
	Organización	15,16
	Puesto de Trabajo	17,18

Anexo 3: Validación de Instrumentos de recolección de datos



: INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br. : Jecica del Rocío Ydrogo González.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03. de ...JUNIO. de 2022.



Firma/DNI16672474
EXPERTO
Dr. Luis Montenegro Camacho

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	conductas	Eficiente	Para buen desempeño del trabajador de debería existir motivación laboral	X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo	X		X		X		X		
	Ambiente Laboral	El clima laboral es favorable durante el desarrollo de su trabajo	X		X		X		X			
		El ambiente donde labora cuenta con los instrumentos necesarios para desempeñar su trabajo correctamente.	X		X		X		X			
	habilidades	Vocación de Servicio	En alguna oportunidad se han dado cuenta de las habilidades que poseen los trabajadores de la entidad.	X		X		X		X		
			Considera que las actitudes del personal favorecen a la entidad a brindar un buen servicio	X		X		X		X		
			El aspecto personal que muestra los trabajadores de la entidad tiene que ver con la vocación de servicio	X		X		X		X		
		Trabajo en Equipo	El trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad se realiza en equipo.	X		X		X		X		

conocimiento		Existe trabajo en equipo en la municipalidad.	X		X		X		X	
	Nivel de Conocimiento	Conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo	X		X		X		X	
		Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.	X		X		X		X	
	Calidad de Trabajo	Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral	X		X		X		X	
		Existe capacitación a los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		X	
	Enfoque de los Resultados	El trabajo es desarrollado a cabalidad y en el tiempo programado	X		X		X		X	
		El trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas por trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Montenegro Camacho*

DNI. 16672474

Firma del experto :

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

3. TESISISTA:

Br.: Jecica del Rocío Ydrogo González.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 03. de ...JUNIO. de 2022.

Firma/DNI16672474
EXPERTO
Dr. Luis Montenegro Gamacho

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Comportamientos	Trabajo Individual	Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño	X		X		X		X		
			Considera que sus estados emocionales influyen en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
		Estrés Laboral	Considera que estar lejos de su familia influye emocionalmente en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
			Considera que la ambigüedad de sus funciones influye en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
		Servicio Rápido	La municipalidad brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos	X		X		X		X		
			El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Respeto	El personal de la entidad posee la capacidad para comprender las necesidades del usuario y resolverlos	X		X		X		X		
			Existe respeto de los trabajadores hacia los usuarios	X		X		X		X		
		Amabilidad	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.	X		X		X		X		
			El personal de la entidad tiene la predisposición para apoyarle con los trámites que usted solicita.	X		X		X		X		

Satisfacción Laboral	Necesidades de los Usuarios	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.	X		X		X		X		
		La predisposición del personal que lo atendió ha cumplido sus expectativas.	X		X		X		X		
	Empeño	El trabajador pone todo su esfuerzo al momento de dar un servicio.	X		X		X		X		
		Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.	X		X		X		X		
	Organización	Existe organización de los trabajadores al momento de brindar un servicio	X		X		X		X		
		Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.	X		X		X		X		
	Puesto de Trabajo	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.	X		X		X		X		
		El perfil del puesto de trabajo está acorde a sus capacidades.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Montenegro Camacho*

DNI. 16672474

Firma del experto :

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable desempeño laboral

3. TESISTA:

Br. : Jessica del Rocío Ydrogo González.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 07 de junio de 2021

Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. INVESTIGADOR
M.A. INVESTIGACIÓN
DE EDUCACIÓN
GRUPO 197

Firma/ DNI. 16641200
Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho
EXPERTO



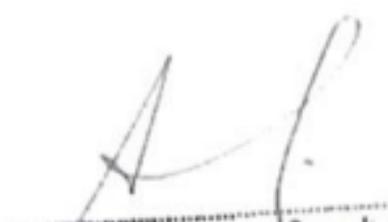
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	conductas	Eficiente	Para buen desempeño del trabajador de debería existir motivación laboral	X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo	X		X		X		X		
		Ambiente Laboral	El clima laboral es favorable durante el desarrollo de su trabajo	X		X		X		X		
			El ambiente donde labora cuenta con los instrumentos necesarios para desempeñar su trabajo correctamente.	X		X		X		X		
	habilidades	Vocación de Servicio	En alguna oportunidad se han dado cuenta de las habilidades que poseen los trabajadores de la entidad.	X		X		X		X		
			Considera que las actitudes del personal favorecen a la entidad a brindar un buen servicio	X		X		X		X		
			El aspecto personal que muestra los trabajadores de la entidad tiene que ver con la vocación de servicio	X		X		X		X		
		Trabajo en Equipo	El trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad se realiza en equipo.	X		X		X		X		

conocimiento		Existe trabajo en equipo en la municipalidad.	X		X		X		X	
	Nivel de Conocimiento	Conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo	X		X		X		X	
		Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.	X		X		X		X	
	Calidad de Trabajo	Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral	X		X		X		X	
		Existe capacitación a los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		X	
	Enfoque de los Resultados	El trabajo es desarrollado a cabalidad y en el tiempo programado	X		X		X		X	
		El trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas por trabajadores de la municipalidad.	X		X		X		X	

Firma del experto :
DNI. 16641200 :



Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
COESPE 262

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

3. TESISISTA:

Br.: Jecica del Rocío Ydrogo González.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO.

Chiclayo, 03 de JUNIO de 2022

 Luis Arturo Montenegro Camacho L.C. ORTADÓNICA REG. INVESTIGACION EDUCACION COESPE 287
<hr/> <p>Firma/ DNI. 16641200 Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho EXPERTO</p>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Comportamientos	Trabajo Individual	Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño	X		X		X		X		
			Considera que sus estados emocionales influyen en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
		Estrés Laboral	Considera que estar lejos de su familia influye emocionalmente en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
			Considera que la ambigüedad de sus funciones influye en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
		Servicio Rápido	La municipalidad brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos	X		X		X		X		
			El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Respeto	El personal de la entidad posee la capacidad para comprender las necesidades del usuario y resolverlos	X		X		X		X		
			Existe respeto de los trabajadores hacia los usuarios	X		X		X		X		
		Amabilidad	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.	X		X		X		X		
			El personal de la entidad tiene la predisposición para apoyarle con los trámites que usted solicita.	X		X		X		X		

Satisfacción Laboral	Necesidades de los Usuarios	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.	X		X		X		X		
		La predisposición del personal que lo atendió ha cumplido sus expectativas.	X		X		X		X		
	Empeño	El trabajador pone todo su esfuerzo al momento de dar un servicio.	X		X		X		X		
		Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.	X		X		X		X		
	Organización	Existe organización de los trabajadores al momento de brindar un servicio	X		X		X		X		
		Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.	X		X		X		X		
	Puesto de Trabajo	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.	X		X		X		X		
		El perfil del puesto de trabajo está acorde a sus capacidades.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho*
 Firma del experto :
 DNI. 16641200



Luis Arturo Montenegro Camacho
 LIC. ESTADÍSTICA
 MG. INVESTIGACIÓN
 DR. EDUCACIÓN
 COESPE 262

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable desempeño laboral

3. TESISISTA:

Br. : Jecica del Rocío Ydrogo González.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 07 de junio de 2021

 Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	conductas	Eficiente	Para buen desempeño del trabajador debería existir motivación laboral	X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con los resultados que logra en su trabajo	X		X		X		X		
		Ambiente Laboral	El clima laboral es favorable durante el desarrollo de su trabajo	X		X		X		X		
			El ambiente donde labora cuenta con los instrumentos necesarios para desempeñar su trabajo correctamente.	X		X		X		X		
	habilidades	Vocación de Servicio	En alguna oportunidad se han dado cuenta de las habilidades que poseen los trabajadores de la entidad.	X		X		X		X		
			Considera que las actitudes del personal favorecen a la entidad a brindar un buen servicio	X		X		X		X		
			El aspecto personal que muestra los trabajadores de la entidad tiene que ver con la vocación de servicio	X		X		X		X		
		Trabajo en Equipo	El trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad se realiza en equipo.	X		X		X		X		



conocimiento	Nivel de Conocimiento	Existe trabajo en equipo en la municipalidad.							
		Conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo	X	X	X	X			
	Calidad de Trabajo	Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.	X	X	X	X			
		Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral	X	X	X	X			
	Enfoque de los Resultados	Existe capacitación a los trabajadores de la municipalidad.	X	X	X	X			
		El trabajo es desarrollado a cabalidad y en el tiempo programado	X	X	X	X			
El trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas por trabajadores de la municipalidad.		X	X	X	X				

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Esmar Johago Correa*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

3. TESISISTA:

Br.: Jecsaica del Rocío Ydrogo González.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 07 de junio de 2021

 Firma/DNI: 40402892 EXPERTO	 HUELLA
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio al ciudadano en una Municipalidad de Cajamarca*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Comportamientos	Trabajo Individual	Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño	X		X		X		X		
			Considera que sus estados emocionales influyen en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
		Estrés Laboral	Considera que estar lejos de su familia influye emocionalmente en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
			Considera que la ambigüedad de sus funciones influye en el desarrollo de sus labores diarias	X		X		X		X		
		Servicio Rápido	La municipalidad brinda un servicio rápido, cumpliendo a tiempo con los compromisos asumidos	X		X		X		X		
			El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Respeto	El personal de la entidad posee la capacidad para comprender las necesidades del usuario y resolverlos	X		X		X		X		
			Existe respeto de los trabajadores hacia los usuarios	X		X		X		X		
		Amabilidad	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.	X		X		X		X		
			El personal de la entidad tiene la predisposición para apoyarle con los trámites que usted solicita.	X		X		X		X		

Satisfacción Laboral	Necesidades de los Usuarios	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.	X	X	X	X	
		La predisposición del personal que lo atendió ha cumplido sus expectativas.	X	X	X	X	
	Empeño	El trabajador pone todo su esfuerzo al momento de dar un servicio.	X	X	X	X	
		Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad.	X	X	X	X	
	Organización	Existe organización de los trabajadores al momento de brindar un servicio	X	X	X	X	
		Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.	X	X	X	X	
	Puesto de Trabajo	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.	X	X	X	X	
		El perfil del puesto de trabajo está acorde a sus capacidades.	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: *D. Edwin Ydrogo Gomez*
 Firma del experto: *[Firma manuscrita]*

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	YDROGO CORREA
Nombres	ELMER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40402892

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS
Secretario General	FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO
Director	TOMASA VALLEJOS SOSA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	09/04/21
Resolución/Acta	156-2021-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2021-0331
Fecha Matrícula	12/03/2014
Fecha Egreso	20/03/2016

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000782386

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 16/06/2022 14:50:08-0590

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MONTENEGRO CAMACHO
Nombres	LUIS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16672474

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	MOYA RONDO RAFAEL MARTIN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	17/06/2014
Resolución/Acta	0742-2014-UCV
Diploma	A1670953
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000760138

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Ítem: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/06/2022 22:31:27-0800

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://portalres.sunedu.gob.pe>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MONTENEGRO CAMACHO
Nombres	LUIS ARTURO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16841200

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	29/12/17
Resolución/Acta	0422-2017-UCV
Diploma	052-023316
Fecha Matricula	05/01/2013
Fecha Egreso	31/12/2014

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008760191

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente autorizado
Fecha: 06.06.2022 22:37:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos.

DESEMPEÑO LABORAL

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	15

CALIDAD DE SERVICIO

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	18