



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

El Desempeño Laboral de los trabajadores y la Calidad de Servicio de
una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Maza Litano, Anahí Lizbeth (orcid.org/0009-0001-4969-2840)

ASESORES:

Mg. Albán Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, porque delante de mí siempre está el, por guiarme y conducir mi camino; por concederme la fortaleza y sabiduría necesaria para alcanzar una meta más en mi vida profesional.

A mis padres, Manuel y Pilar, pilares de mi vida, por su incansable labor de educarnos a mis hermanos y a mí en la fe, por sus enseñanzas, valores y virtudes.

A mis adorados sobrinos Sami Gabriela, Juan Manuel y Lourdes Belén, quienes son la razón de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por el don de la vida y por brindarme la salud, fuerza y guía durante la elaboración de esta tesis.

A mis padres, por ser mi fuente de inspiración, motivación y confianza.

A todas aquellas personas, que estuvieron presentes a lo largo de esta maestría, y a los que aportaron de alguna manera para la culminación de este proyecto de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "El Desempeño Laboral de los trabajadores y la Calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022", cuyo autor es MAZA LITANO ANAHI LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 06 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 08-08- 2023 22:34:34
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 18875940 ORCID: 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 07-08- 2023 08:45:51

Código documento Trilce: TRI - 0643904

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MAZA LITANO ANAHI LIZBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El Desempeño Laboral de los trabajadores y la Calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANAHI LIZBETH MAZA LITANO DNI: 48071550 ORCID: 0009-0001-4969-2840	Firmado electrónicamente por: AMAZALI1789 el 06-08- 2023 10:05:42

Código documento Trilce: TRI - 0643903

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1 Tipo de investigación.....	14
3.1.2 Diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.3.1 Población.....	18
3.3.2 Muestra	18
3.3.3 Muestreo	19
3.3.4 Unidad de análisis	19
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	31
VII. CONCLUSIONES	37
VIII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Bameración para las magnitudes del desempeño laboral	16
Tabla 2 Grado de las categorías del desempeño laboral	16
Tabla 3 Bameración para las magnitudes de la calidad de servicio	17
Tabla 4 Grado de las categorías de la calidad de servicio	18
Tabla 5 Desempeño laboral y calidad de servicio	20
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento mediante prueba de Alfa de Cronbach .	21
Tabla 7 Evaluación de frecuencia de la variable desempeño laboral	23
Tabla 8 Evaluación de frecuencia de la variable calidad de servicio	24
Tabla 9 Prueba de normalidad	25
Tabla 10 Descripción de las categorías del desempeño laboral	25
Tabla 11 Descripción de las categorías de la calidad de servicio	26
Tabla 12 Correlación de Rho de Spearman entre el desempeño laboral y la calidad de servicio	27
Tabla 13 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión desempeño de la tarea y la calidad de servicio	28
Tabla 14 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad de servicio	29
Tabla 15 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión desempeño contextual y la calidad de servicio	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema lógico del diseño correlacional	14
Figura 2 Escala de medición variable desempeño laboral	15
Figura 3 Escala de medición variable calidad de servicio	17
Figura 4 Estimación de la muestra	18
Figura 5 Herramienta Alfa de Cronbach	21

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito general, identificar la relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. La investigación fue de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población se conformó por un total de 1200 administrados y la muestra estimada de 89 usuarios. En cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo escala Likert. La validez del instrumento realizado se hizo mediante juicio de expertos y la confiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.826 para ambos cuestionarios. Por último, se obtuvo un nivel de significancia de 0,921, demostrándose así una relación positiva perfecta, de correlación muy alta, (coeficiente entre $0.7 < 1$), el cual fue obtenido mediante la prueba estadística de Correlación Rho de Spearman, concluyendo de manera representativa que existe relación entre las variables: de interés y la predictora.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de servicio, desempeño de la tarea, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual.

ABSTRACT

The present research work had as a general purpose, to identify the relationship between the labor performance of the workers and the quality of service of a Regional Administration of the north of Peru, 2022. The investigation was of a basic nature, with a quantitative and level approach. descriptive - correlational, with a non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of a total of 1200 administered and the estimated sample of 89 users. Regarding the data collection technique, the survey was used and the instrument was the Likert scale questionnaire. The validity of the instrument carried out was made through expert judgment and the reliability of Cronbach's Alpha was 0.826 for both questionnaires. Finally, a significance level of 0.921 was obtained, thus demonstrating a perfect positive relationship, of very high correlation, (coefficient between $0.7 < 1$), which was obtained by means of Spearman's Rho Correlation statistical test, concluding in a representative way that there is a relationship between the variables: of interest and the predictor.

Keywords: Work performance, service quality, task performance, counterproductive behaviors and contextual performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones públicas orientan sus esfuerzos en otorgar un servicio acorde con las expectativas de las personas, enfrentando un conjunto de desafíos y barreras, siendo uno de ellos brindar una atención rápida y oportuna, de modo que, sus demandas sean atendidas en términos de tiempo y resultados. Es por ello que, se realizó un análisis de estudios previos, encontrándose trabajos de investigación referentes a la realidad problemática, brindando un aporte al desarrollo del presente proyecto.

Una de las recomendaciones que plantea Ydrogo (2022) para impulsar la motivación de los trabajadores, es aplicar de forma permanente talleres de capacitación en el que interactúen empleados y directivos, monitoreando que el servicio sea eficiente.

Por su parte, Terry (2022) revela algunos factores positivos que guían y orientan el correcto desenvolvimiento de los colaboradores, acentuándose la buena comunicación, el liderazgo, el reconocimiento de las tareas ejecutadas y la buena remuneración.

En su campo de estudio, Mora Romero y Mariscal Rosado. (2019, diciembre) argumentaron que, si queremos obtener un buen cumplimiento de tareas y funciones en la organización, es meritorio trabajar sobre la satisfacción laboral de los colaboradores. También Vásquez (2018) presentó una tesis, obteniendo como resultado niveles de desempeño regular y tolerable entre los componentes operativo y actitudinal; afirmando que, la hipótesis se cumple parcialmente. Fürstenberg et al. (2021) en un contexto mundial, los autores confirman que una de las limitaciones de las instituciones públicas es la contratación de personal poseedor de gran talento, toda vez que las empresas privadas las absorben, sumado a que las organizaciones públicas poseen menos recursos para fidelizar a su personal.

La importancia de esta investigación científica, es identificar los elementos que coadyuvan a cubrir las expectativas de los usuarios; y establecer mecanismos de control sobre cada factor, para impulsar el desempeño. Fontalvo et ál. (2020)

Las Intendencias Regionales (en adelante las IR's) situadas en cada espacio geográfico del País, representan órganos desconcentrados de la máxima entidad fiscalizadora del sector trabajo, siendo una de sus funciones principales propiciar,

vigilar e inspeccionar el cumplimiento de la reglamentación jurídica sociolaboral y normativa en seguridad y salud. Las IR's manejan un Sistema Integrado de Información de Planeamiento y presupuesto, donde se fijan anualmente las metas físicas y financieras por cada meta presupuestal asignada a la Entidad, registrando mensualmente su ejecución, y permitiendo a las unidades orgánicas realizar un seguimiento y evaluación de las mismas. La evaluación realizada sobre el avance del cumplimiento de metas, es remitida a través de informes mensuales y semestrales a la entidad. En consecuencia, se evidencia que existe un mecanismo de evaluación de metas en términos numéricos, más no se cuenta con una herramienta diseñada para evaluar al trabajador, siendo necesario conocer su realidad ya que ellos tienen participación en la organización, y contribuyen al cumplimiento de las metas fijadas anualmente.

Las IR's brindan diversos trámites y servicios a la ciudadanía, entre los que destacan: mesa de partes, libro de reclamaciones, acceso a la información pública, consultar expedientes inspectivos, realizar consultas laborales, seguimiento de trámites, denunciar incumplimientos laborales de una empresa privada, entre otros; por lo que resulta importante ejecutar dichos servicios en beneficio de los usuarios, siendo eficientes en el desarrollo de sus tareas y funciones; desde la atención que brindan los trabajadores de atención al ciudadano, hasta la resolución de sus demandas, en términos de tiempo y rapidez. Lo expuesto en el párrafo anterior responde al siguiente planteamiento general: ¿Cuál es la correlación existente entre el rendimiento de los empleados y calidad del servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022? Y entre las formulaciones específicas tenemos: 1) ¿Cuál es la correlación existente entre la magnitud desempeño de la tarea y la calidad del servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022?, 2) ¿Cuál es la correlación existente entre la dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad del servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022? y 3) ¿Cuál es la correlación existente entre la dimensión desempeño contextual y la calidad del servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022?

La justificación teórica permitió obtener un coeficiente intelectual sobre el tema abordado, contribuyendo a quienes desean conocer y ampliar sus conocimientos en torno al enfoque organizacional.

Desde un enfoque práctico, los resultados de la investigación, permitieron a los altos directivos, identificar los factores determinantes de aquellas tareas que han alcanzado su total cumplimiento, y retroalimentar todo indicador cuyo resultado refleja un bajo porcentaje de ejecución. Así también, evaluar las actividades que no ha sido posible su ejecución.

La obtención de los resultados estadísticos en relación con la justificación metodológica, permitió a los directivos de la organización investigada, reconocer aquellos atributos de mayor relevancia que tienen un impacto positivo en los usuarios, destacan Ganga et ál. (2019) Además, será medida mediante la utilización de instrumentos confiables, los cuales ayudaran a plantearse futuros proyectos con las mismas variables de estudio.

Referente a la justificación social de la investigación, tuvo un impacto positivo para la sociedad, ya que se pretende dar a conocer los resultados y dar valor a cada dimensión estudiada.

Es de indicar que, de manera general se estableció el propósito: Determinar la correlación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. Adicionalmente, las metas específicas serán: 1) Identificar el nivel de correlación entre la magnitud desempeño de la tarea y la cualidad del servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022, 2) Identificar la correlación entre la dimensión de comportamiento contraproducente y calidad de los servicios en la unidad de administración regional en la zona norte del Perú en el 2022 y 3) Identificar la correlación entre la dimensión desempeño contextual y la cualidad del servicio en la administración regional del norte del Perú en el 2022. Finalmente, la hipótesis general se planteó: el desempeño de los empleados está relacionado de manera representativa con la calidad del servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. Y, como hipótesis específicas se destacan: a) La dimensión desempeño de la tarea se destaca positivamente con la calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022, b) La dimensión comportamientos contraproducentes se destaca positivamente con la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022 y c) La dimensión desempeño contextual se destaca positivamente con la calidad del servicio en una Intendencia local del Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, es necesario y relevante mencionar estudios previos que han contribuido al planteamiento de esta investigación científica; destacando a Hernández (2023), el cual señala en su artículo científico que, en la actualidad, para lograr mejores niveles de productividad, competitividad, y un clima laboral positivo, las organizaciones deben orientar sus esfuerzos no sólo para desempeñar las funciones o deberes asignados por el empleado al puesto, sino también a desarrollar sus competencias y potenciar sus habilidades; ya que éstas se complementan entre sí. Además, expone que el desempeño laboral se puede analizar desde dos perspectivas: el primero desde una perspectiva del cumplimiento de las tareas asignadas a cada trabajador, reflejado en los resultados esperados, respecto de los objetivos planteados; añadiendo la calidad, cantidad y oportunidad como factores determinantes. Y segundo desde un enfoque contextual, donde los trabajadores aportan con la cultura y el clima organizacional.

El autor Leon (2022) en su averiguación sobre las variables analizadas, su estudio fue cuantitativo, en la que empleó como técnica la encuesta, estableciendo entre las dimensiones de la variable independiente: compromiso, funciones y comportamiento; y en cuanto a la variable dependiente, las dimensiones de: confianza; análisis de respuesta; empatía y tangibilidad. Es así que, luego de aplicar los cuestionarios a una población de 150 personas que asisten a la corporación, la recopilación de la información pronosticó que, existe conexión lineal y relevante entre las variables estudiadas.

En su investigación científica, Ydrogo (2022) acerca de las variables investigadas, aplicando el cuestionario como instrumento, con una población muestral conformada por 22 trabajadores, determinando la existencia del vínculo relacional entre las variables, empleó la estadística cuantitativa, no experimental, correlacional, transversal. Así también, en su búsqueda de analizar las dimensiones del desempeño laboral estableció las siguientes: conductas, habilidades y conocimiento; considerando para la variable calidad de servicio: comportamientos, empatía y estabilidad laboral.

Asalde (2022) en su tesis de investigación de tipo básica, en su intento por descubrir el nivel de asociatividad de las variables investigadas, abordando la

perspectiva cuantitativa con un diagrama de relaciones no experimental, transversal, descriptivo y sencillo empleando como técnica la encuesta y su herramienta los cuestionarios. La recolección de información obtenida de las encuestas, afirmaron que el vínculo de las variables es de correlación positiva alta, concluyendo que un trabajador motivado, tiene un mayor rendimiento. En ese orden de ideas, recomienda contar con personal competente para el puesto, perfeccionando sus habilidades y capacidades, fomentando buenas prácticas e identidad institucional y procurar tener colaboradores motivados.

También, Huaylla (2022) el enfoque de los investigadores permite que la medición del desempeño sea holística porque es un marco multidimensional que tiene como objetivo capturar componentes clave de medición del desempeño que pueden ayudar a desarrollar estrategias específicas.

Por otro lado, el método de descripción de correlaciones de Vicaña (2022) que consistió en 100 colaboradores de una institución, utilizó métodos de sondeo y actuó como herramienta de cuestionario en un modelo Likert, y sus resultados permitieron utilizar el método Spearman para entender las correlaciones con un Rho. 0.826. Destacando una correlación muy positiva, entre el rendimiento laboral del SERFOR y su calidad en la atención.

En su investigación busca demostrar una alta representatividad del desempeño y la calidad del servicio en la administración de los gobiernos locales por resultados en Lima centro 2021. Malpartida (2022) concluyó que el rendimiento laboral y la calidad del servicio influyen significativamente en la gestión para resultados determinados por la institución.

Finalmente, en su estudio de análisis descriptivo no experimental, correlacional y transversal con enfoque cuantitativo, Cabrera (2022) intentó determinar la conexión entre el rendimiento de la fuerza laboral del centro de salud y la calidad del servicio. En la región Lambayeque se tomó una muestra de 59 empleados de las empresas encuestadas; el cuestionario se aplicó a la matriz de Likert de los trabajadores, para obtener relaciones significativas entre las variables de estudio.

Por su parte, Delgado (2021) cuyo estudio permitió establecer la correlación entre la calidad del servicio y las métricas del desempeño laboral, aplicando un diseño básico no experimental a nivel de correlación, con un tipo básico de

enfoque cuantitativo, desarrollando métodos de investigación como encuesta y sondeo a 40 usuarios, se encontró que el nivel asociativo es muy alto y representativo.

La tesis propuesta por Aguinaga (2021), recolectó una muestra de 100 trabajadores del municipio de Santa Cruz, e incluyó un cuestionario de 30 ítems como herramienta de aplicación. Se determinó una confiabilidad de 0.91. Esto lleva a concluir que el desempeño laboral para la optimización del servicio se mantiene para los usuarios en un nivel de desempeño medio o estándar en todas funciones de cada unidad organizacional del organismo público. En conclusión, se resume que las estrategias de desarrollo, el desarrollo de recursos humanos, la capacitación en habilidades y capacidades, y la capacitación funcional, deben incluirse según corresponda. Además, se debe utilizar personal experimentado para evaluar el perfil de cada empleado. Esto mejora la gestión, optimiza los servicios según los usuarios y aumenta significativamente la productividad y el rendimiento laboral dentro de la organización.

Igualmente, Alvarado (2021) encontró que el propósito de publicar los resultados del estudio fue determinar cómo el personal usuario percibe la calidad del servicio en las oficinas de salud. El análisis metodológico utilizado fue de carácter rudimentario, de enfoque cualitativo y diseño fenomenológico a nivel descriptivo, siendo el método la entrevista y la indagación de una guía de entrevista semiestructurada.

Cabrera (2020) en su estudio de tipo descriptivo, examinó la correlación entre el rendimiento de la fuerza laboral y la calidad del servicio, tomando una muestra de cuarenta gestores y haciendo uso de la encuesta como técnica. En consecuencia, el producto evidenció que la entidad otorga a sus colaboradores condiciones óptimas para el correcto desenvolvimiento de sus funciones. Para lograr un alto rendimiento, los empleados deben tener las herramientas que requieren para finalizar sus funciones. De esta forma se logra un mejor ajuste de los resultados y se ofrece una excelente calidad de servicio a los usuarios. Advierte Cabrera: “El desempeño de cada trabajador tendrá como consecuencia un producto o servicio de calidad” (Cabrera, 2020, p. 20).

Bautista et al. (2020) nos aportaron con su artículo científico referente al desempeño laboral, analizando dicha variable desde una breve perspectiva

teórica, afirma que la eficiencia del trabajo forma de un sistema que busca desarrollar la eficiencia y el triunfo de las organizaciones mediante sus diversas magnitudes. Con base en las conclusiones de los autores, de esto se puede concluir que la eficiencia de la fuerza de trabajo es un mecanismo importante para el crecimiento de las empresas, porque colabora a crear estrategias, aumenta la eficiencia de los socios, es decir, otorga a la empresa ventajas que permiten la mejora continua, haciéndola más competitiva.

Chagray et al. (2020), en su trabajo de investigación sobre clima organizacional y rendimiento laboral, con el objetivo de comprender las relaciones entre las variables de investigación utilizando análisis de correlación, entrevistando a 40 socios de diferentes áreas de la empresa, concluyó que la gestión y las relaciones interpersonales tienen una implicancia significativa en el desempeño laboral, se recomienda realizar capacitaciones dirigidas a mejorando. comunicación y relaciones interpersonales, hacer ejercicios de motivación para todos los empleados para aumentar la autorrealización, crear una escala motivacional para aumentar la motivación de los empleados más importantes, lo que contribuye a las expectativas de los empleados. De igual manera, argumentaron que el clima organizacional es un indicador dominante en el rendimiento de los empleados; hace posible lograr resultados bajo el liderazgo corporativo.

Anaya (2018) desarrolló un proyecto de investigación en el municipio, cuyo propósito fue conocer el nivel de conexión entre la eficiencia laboral y la calidad del servicio en una unidad organizacional. El método de investigación utiliza el método hipotético deductivo, se selecciona una muestra de 110 personas, y la recolección de información muestra que existe una correlación moderada entre sus variables.

Paralelamente, en su tesis de maestría, Mori et al. (2018) determinaron como objetivo establecer el efecto entre el rendimiento laboral y calidad del servicio. La metodología de investigación es un diseño descriptivo correlacional, con un total de 36 empleados como muestra representativa. El estudio demostró que existe una correlación positiva entre las mediciones objeto de estudio.

Entre los antecedentes internacionales, Ramos et al. (2019) El planteamiento fue establecer el efecto entre el rendimiento laboral y la calidad del

servicio. La metodología científica de diseño descriptivo correlacional, con un total de 36 colaboradores como muestra representativa. Se observó en la investigación que existe una correlación positiva entre las métricas de investigación. La población muestral estuvo conformada por 368 empleados.

En su artículo Pedraza (2020) sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en recursos humanos en instituciones educativas superiores, identifica el recurso persona y su satisfacción laboral como dos métricas que influyen positivamente en los resultados educativos. Ambas se consideran valiosas formas de gestión de personal, destinadas a acreditar que el personal tenga la experiencia, las habilidades y los conocimientos específicos para ejecutar sus funciones y rendir al máximo; contribuir a la imagen de la institución, la calidad de proceso y los servicios educativos, la calidad de la formación de los estudiantes, y el logro de las metas y objetivos académicos.

Por su parte, Riera et al. (2020) en su artículo de la implicancia del capital humano en la calidad del servicio, se propusieron determinar el impacto de ambas variables utilizando un modelo relacional y concluyeron que el compromiso, las habilidades, la motivación y la flexibilidad son las dimensiones más influyentes. capital humano.

Tuesta et al. (2021) utilizaron una metodología cuantitativa descriptiva para describir las correlaciones que existen entre el rendimiento laboral, el salario, la antigüedad y el nivel de rendimiento académico del personal administrativo de las instituciones públicas del Perú. Utilizaron un método descriptivo basado en un solo punto, y lo aplicaron a una población de 188 empleados del gobierno. Los resultados obtenidos mostraron que los salarios, la antigüedad y el nivel educativo poseen un impacto positivo representativo sobre el desempeño de los trabajadores del sector público en Perú.

Diversos autores han planteado diversas definiciones sobre el desempeño laboral. A continuación, se dan a conocer algunos de estas definiciones que han evolucionado a lo largo del tiempo.

Quispe y Córdor (2021) en su propósito de indagación, consideran el desempeño laboral como un conjunto de características personales que interactúan con el comportamiento laboral para definir comportamientos y metas, para utilizar los recursos de manera efectiva; al mismo tiempo, dice que el

reclutamiento se ha transformado en una preferencia para los altos directivos de la organización en los últimos años. También esperan un análisis cuantitativo de importantes variables de desempeño para promover la toma de decisiones activa y proactiva en un entorno empresarial.

Por su lado, Delgado (2021) dice que el rendimiento laboral es un factor que se espera que influya en la corporación de múltiples escenarios de comportamiento que ejecutan los individuos a lo largo del tiempo. También advierte que el rendimiento laboral es situacional, variante de persona a persona, de organización a organización y depende de múltiples factores.

Damián et al. (2021) conceptualizan al rendimiento laboral en la organización como el reflejo del comportamiento y los resultados de las metas de participación de los empleados de la organización; y está influenciado por los caracteres individuales, el ambiente laboral, la confianza laboral y la educación.

Por su parte, Bautista et al. (2020), conceptualiza el rendimiento laboral como la agrupación de acciones y comportamientos de los empleados que ayudan a lograr objetivos establecidos, permitiendo que las empresas tengan éxito.

Fogaça et al. (2018) añaden que el rendimiento laboral debe entenderse como una herramienta destinada a promover el logro de metas y el incremento de los recursos humanos mediante un proceso dinámico, continuo y sistemático de planificación, seguimiento, evaluación y participación de la mejora del desempeño.

Paralelamente, Chagray et al. (2020) argumentan que la eficiencia define la eficacia del trabajo, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, desarrollar, terminar y producir un trabajo en corto tiempo, con menos esfuerzo y con mejor calidad, y se guía por la evaluación que conduce a su desarrollo.

Del Castillo (2018) en su análisis cuantitativo se describe para describir la calidad del trabajo que brinda la escuela pública de formación de la UNSCH, señalando que, la apreciación de la calidad del trabajo representa que está vinculada con la producción de los trabajadores para lograr la calidad, en la medida que el valor de $Tau_b=0,680$, que se define como una alta correlación directa entre las medidas relacionadas.

En su tesis doctoral, Ninanya (2018) asumió un enfoque general para explicar la correlación entre el rendimiento laboral y calidad del servicio del personal de administración del Consorcio de Educación en Ingeniería de Zárate.

SJL obtuvo una excelente calidad de servicio en 2018, mostrando una alta correlación positiva.

Campbell y Brenton (2015) abordan al desempeño laboral desde los roles de trabajo individuales, constituyendo así la variable dependiente más crucial de la psicología organizacional y el comportamiento organizacional. Sin embargo, el principio básico aquí es que el individuo no debe ser responsable de los determinantes de los resultados sobre los cuales él o ella no tiene control.

Salas et al. (2012) nos dan a conocer que la evaluación del desempeño en sí implica una valoración de las capacidades y circunstancias laborales y personales requeridas y personales requeridas para desempeñar un cargo determinado. La competencia es necesario para que los profesionales se desempeñen bien, pero la competencia por sí sola no acierta necesariamente un buen rendimiento profesional, toda vez que depende de otros contextos existentes.

El desempeño laboral se puede definir como la finalización de la tarea y responsabilidades en un puesto determinado, que a su vez depende de las habilidades, capacidades y conocimientos incluidos en las tareas descritas en cada puesto, que afectan directa o indirectamente a la organización (Bautista et al., 2020).

Las acciones adversas se definen como acciones voluntarias y deliberadas que tienen la intención de dañar a la organización, pero benefician a los trabajadores. Bautista et al. (2020)

Finalmente, El desempeño situacional es un comportamiento individual espontáneo que supera las expectativas laborales y es importante para lograr los resultados deseados en una organización (Bautista et al., 2020)

El enfoque de los investigadores hace que la medición del desempeño sea integral, ya que es un marco multidimensional diseñado para capturar los factores clave de la medición del desempeño, y, por lo tanto, ayudan a desarrollar estrategias específicas.

El artículo de Campbell es uno de los argumentos teóricos más destacados en el campo del desempeño laboral. Pastor (2018) señala en su investigación que, el conocimiento declarativo, el conocimiento procedimental, las habilidades y la motivación, son factores esenciales para establecer el comportamiento, y que

ocho factores de rendimiento, es decir, desempeño de tareas específicas del puesto, realización de tareas no específicas del puesto, realización de tareas de comunicación verbal y escrita, demostración de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, promoción del rendimiento del equipo y de los compañeros, supervisión, liderazgo y dirección.

Santalla y Alvarado (2022) confirma la teoría establecida por Borman & Motowidlo en el que propusieron que el desempeño laboral se puede abordar en dos grandes dimensiones: desempeño de tareas, denominada también "desempeño en rol" y desempeño contextual, también conocido como "comportamiento de ciudadanía organizacional", "desempeño de ciudadanía" o "desempeño extra rol"; asimismo los citados autores incorporan el comportamiento adaptativo.

Otro aporte del modelo de Campbell es el modelo propuesto por Costales (2009), el cual establece que el desempeño laboral y comportamiento son sinónimos, incluye solo acciones o comportamientos relacionados con la organización, y pueden ser evaluados de acuerdo al nivel de competencia de cada individuo (contribución individual a las metas organizacionales grado de contribución al logro), y el desempeño no es una entidad conceptual aislada.

Por otro lado, está la Teoría del desempeño en el contexto, postulada por Borman y Motowidlo. Costales (2009), propone dos modelos de actuación: un modelo relacionado con la tarea y un modelo relacionado con el contexto. El primero se refiere a la realización del desenvolvimiento formal de un cargo, el segundo implica el ejercicio de una actividad que acompaña al cargo. Los autores anteriores señalan que las dos dimensiones del desempeño no son contradictorias por ser dimensiones diferentes del desempeño, sino que se interrelacionan para comprender y manejar las diversas dimensiones del desempeño humano.

Maleka et al. (2020) buscaron determinar si la gestión del desempeño, la vitalidad y la capacitación y el desarrollo predijeron positivamente la satisfacción laboral entre los trabajadores de bajos ingresos en Sudáfrica. Los resultados mostraron que la gestión del desempeño fue el mayor predictor de la satisfacción laboral. El segundo predictor más alto de satisfacción laboral fue la perseverancia, y el tercer predictor más alto de la satisfacción laboral fue la capacitación y el desarrollo.

Por su parte, Soares et al. (2019) La evaluación del desempeño por competencias es fundamental para los directivos y centros de formación, ya que ayuda a identificar brechas en los conocimientos, habilidades y actitudes de los profesionales y facilita la formulación e implementación de sus estrategias de desarrollo.

Realización de la tarea; el comportamiento contraproducente y la efectividad contextual son dimensiones del rendimiento laboral. Foteini et al. (2023) abarcan el desempeño del talento individual, basándose en la autoevaluación para evaluar los talentos individuales relacionados con la finalización del trabajo, el rendimiento laboral, el cambio de desempeño y los diferentes comportamientos laborales. Para los directivos de las organizaciones, la gestión del recurso humano se configura como una de las principales prioridades. Meyers et al. (2020)

En lo relacionado al fundamento teórico de la segunda variable, los autores Parasuraman et al. (1991) Es la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente, quienes han desarrollado un método que permite medir la calidad del servicio SERVQUAL basado en el método de evaluación del cliente para determinar el servicio esperado y el servicio recibido.

Valenzo et al. (2019) utilizan la metodología SERVQUAL, el cual consiste en medir tanto las expectativas como las percepciones de los usuarios, utilizando la escala de 5 puntos constituida por Likert, conformada por cinco magnitudes: Tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía. Resulta importante señalar que dicho modelo puede ser empleado por diferentes organizaciones y ser adaptado a la realidad específica de cada empresa. Ganga et ál. (2019). La aplicación de la encuesta SERVQUAL sirve para identificar áreas de crecimiento, asegura Gregory (2019).

Respecto a la primera dimensión de la calidad, entiéndase a la capacidad para realizar un servicio o una tarea de manera confiable y precisa. Respecto a la Capacidad de Respuesta, que se refiere a la actitud de los socios para responder a las necesidades del usuario final y brindar un servicio rápido y oportuno. La dimensión Seguridad, relacionado al coeficiente intelectual por parte de los subordinados y su habilidad de generar confianza sobre las tareas que están ejecutando. En cuanto a la empatía, como la capacidad de percibir y comprender

los requerimientos, identificándolos y brindando atención individual al usuario. Elementos materiales clasificados según instalaciones físicas, equipamiento y apariencia personal y condiciones de apariencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

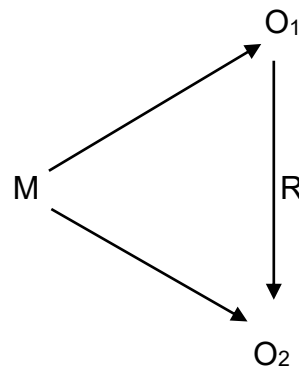
El modelo de investigación posee naturaleza básica. En cuanto al procedimiento, se empleará un enfoque cuantitativo, pues se espera conocer la realidad del fenómeno y sus características, analizando las correlaciones entre éstos para brindar respuesta a las hipótesis objetivas y garantizar la objetividad de la información. Fuentes et al. (2020)

3.1.2. Diseño de investigación:

Este campo de indagación tuvo un planteamiento realizado no experimental con un grado de correlación simple porque cumple con la hipótesis de trabajo. Finalmente se utilizó el diseño de investigación transversal; ambas variables medidas bajo un análisis realizado en una Intendencia Regional al norte de Perú, 2022. Ñaupas et al. (2014)

Figura 1

Esquema lógico del diseño correlacional



Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

Donde:

M = Indica la muestra

O₁= Observancia respecto al objeto analizado, variable de estudio desempeño laboral.

O₂= Observancia respecto al objeto analizado, variable de estudio calidad de servicio.

R = Correlación entre la variante desempeño laboral y calidad de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Un grupo de características humanas reconocibles que se conectan con la naturaleza del oficio y el logro de metas para crear un plan de metas y desempeño basado en habilidades para que las metas esperadas puedan lograrse mediante el uso eficiente de los recursos. Quispe y Córdor (2021)

Definición operacional: La variable desempeño laboral fue medido mediante un cuestionario como instrumento que en su contenido está conformado por las magnitudes: rendimiento de la tarea, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual, cuyos indicadores conforman 13 ítems que serán evaluados mediante escala ordinal de Likert.

Figura 2

Escala de medición variable desempeño laboral

Descripción	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

Dimensiones/indicadores:

Desempeño de la tarea: cuenta con dos indicadores: capacidades, aptitudes y destrezas.

Comportamientos contraproducentes: cuenta con dos indicadores: conductas negativas y negatividad en el desarrollo de funciones.

Desempeño contextual: cuenta con cuatro indicadores: actitud, comportamiento, conocimiento y experiencia.

Escala de medición: Se realizó el desarrollo de Baremación para la métrica independiente:

Tabla 1*Baremación para las magnitudes del desempeño laboral*

	DDT	DCC	DDC
Número de ítems	4	3	6
Valor máximo	20	15	30
Valor mínimo	4	3	6
Categoría	16	12	24
Extensión	6	4	8

*Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano***Tabla 2***Grado de las categorías del desempeño laboral*

	DDT	DCC	DDC
Malo	[4;10>	[3;7>	[6;14>
Regular	[10;16>	[7;11>	[14;22>
Bueno	[16;21>	[11;15>	[22;30>

*Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano***Variable: Calidad de Servicio**

Definición conceptual: La percepción de un usuario o cliente se refiere a cómo evalúa que la organización se adhiere a la prestación del servicio de acuerdo a cómo evalúa lo que recibe. Ganga et ál. (2019)

Definición operacional: La variable investigada fue medido mediante un cuestionario como instrumento que consta de 5 dimensiones: seguridad, viabilidad, magnitud de resolución, empatía y elementos materiales, cuyos indicadores conforman 13 ítems que serán evaluados mediante escala de Likert.

Figura 3

Escala de medición variable calidad de servicio

Clasificación	Puntaje
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

Dimensiones/indicadores:

Seguridad: cuenta con dos indicadores: conocimiento y confianza.

Fiabilidad: cuenta con tres indicadores: interés por resolver problemas, cumplimiento de funciones en el tiempo requerido y capacidad comunicativa.

Capacidad de respuesta: cuenta con dos indicadores: tiempo y rapidez.

Empatía: cuenta con dos indicadores: interés y comprensión.

Elementos tangibles: cuenta con cuatro indicadores: equipos, personal, instalaciones físicas y materiales impresos.

Escala de medición: Se realiza el desarrollo de Baremación para la métrica dependiente:

Tabla 3

Baremación para las magnitudes de la calidad de servicio

	DS (X1)	DF (X2)	DCR (X3)	DE (X4)	ET (X5)
Número de ítems	2	3	2	2	4
Valor máximo	10	15	10	10	20
Valor mínimo	2	3	2	2	4
Categoría	8	12	8	8	16
Extensión	3	4	3	3	6

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

Tabla 4*Grado de las categorías de la calidad de servicio*

Índices	DS	DF	DCR	DE	ET
Malo	[2;5>	[3;7>	[2;5>	[2;5>	[4;10>
Regular	[5;8>	[7;11>	[5;8>	[5;8>	[10;16>
Bueno	[8;1>	[11;15>	[8;11>	[8;11>	[16;2>

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Ma1za Litano

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Fuentes et ál. (2020) ostenta una población como una colección de individuos con rasgos similares en un estudio. La población total se conformó por 1200 usuarios. Entre los criterios de inclusión tenemos: 1) Usuarios que acepten ser parte del estudio. Entre los criterios de exclusión tenemos: 1) Usuarios que no aceptaron ser parte del estudio.

3.3.2 Muestra:

De acuerdo con Ñaupas et ál. (2014) denominan a la muestra a una parte de la población, es decir un grupo de personas de un conjunto. Otzen y Manterola (2017) refieren que el patrón se puede encontrar de dos maneras: probabilístico e improbable. En ese mismo orden de ideas, se determinó una técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, conformado por 89 usuarios.

Figura 4

Estimación de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{d^2}$$

Fuente: Fuentes et ál. (2020)

Donde:

n = Total población

Z = Grado de confianza

d = Límite de error

p = % de éxitos

q = % de fracasos

Tomando por ejemplo un número récord de usuarios de 1200 usuarios de acuerdo con el registro de atenciones, un grado de confianza del 90%, un margen de error del 10% y una tasa de aprobación de éxito y fracaso del 50%, la muestra es la siguiente:

$$\frac{(1.96)^2 \times (0.5)(0.5) (1200)}{(1200)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 (1200)}{(1200)(0.01) + 3.8416(0.25)}$$

$$n = \frac{1152.48}{12.9604}$$

$$n = 88.9231814 \text{ (entonces 89 usuarios)}$$

3.3.3 Muestreo:

Otzen y Manterola (2017) describen que las técnicas de muestreo nos permiten determinar la probabilidad de que cada persona que realiza la prueba sea incluida en la muestra a través por selección aleatoria. El muestreo aleatorio simple garantiza que todos los miembros de la población adquieran las mismas posibilidades de ser incluidos en la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis:

La conformaron el personal usuario que acude a una Intendencia Regional del norte de Perú.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de la encuesta se utilizó; como herramienta de trabajo un cuestionario basado en preguntas de escala tipo Likert, dando como conclusión un importante estudio que cumple con los indicadores propuestos. Ñaupas et al. (2014) a partir de una serie de preguntas sistemáticas escritas relacionadas con la hipótesis de trabajo, es decir, variables e indicadores de investigación relevantes al propósito de la recolección de datos para comprobar la probabilidad de trabajo, se muestra que está configurada.

En términos de validez, corresponde a la precisión con la que un dispositivo mide lo que dice medir, y en términos de confiabilidad, dicen que un dispositivo es confiable si las medidas tomadas no varían significativamente con el tiempo o entre aplicaciones. En ese sentido, se precisó que ambos instrumentos estructurados cuentan con la opinión de cinco expertos especialistas, quienes decidieron sobre su validez; y confiabilidad determinada por el coeficiente Rho de Spearman utilizando SPSS versión 25 con información detallada de los validadores del instrumento:

Tabla 5

Desempeño Laboral y Calidad de Servicio

Apellidos y nombres	Especialidad	Validación
Mg. Roña Córdova Milquiades Enrique	Gestión Educativa	Alto nivel
Mg. Wilson Gil Juan Carlos	Gestión Pública	Alto nivel
Mg. Correa Silva Bills Andersson	Gestión Pública	Alto nivel
Dr. Calle Peña Edilberto	Gestión Educativa	Alto nivel
Dr. Girón San Martín Nilson	Gestión Educativa	Alto nivel

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

En relación a la confiabilidad respecto al Instrumento, se emplearon cuestionarios para recopilar el registro de datos respecto al Desempeño Laboral de los trabajadores y calidad del Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022; aplicándose la correlación Alfa de Cronbach.

Tabla 6*Confiabilidad del Instrumento mediante prueba de alfa de Cronbach*

	Desempeño Laboral	Calidad de servicio	Número de elementos
α - Cronbach	,826	,826	13

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

En relación al análisis realizado, la prueba α - Cronbach arrojó un valor de 0,826 para la encuesta de eficiencia laboral y de 0,826 para la encuesta de calidad del servicio, por lo que se consideró una excelente herramienta de recopilación de datos en el desarrollo de encuesta. El instrumento tiene una excelente validez con alfa de Cronbach de 0,72-0,99. Dado que el coeficiente de confiabilidad encontrado en ambos cuestionarios es de 0.826, se puede decir que su consistencia interna en puntos es muy fuerte. Ñaupas et al. (2014)

Figura 5*Herramienta Alfa de Cronbach*

Cronbac's Alpha	Interpretación
1,00	Perfecta confiabilidad
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,60 a 0,65	Confiable
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,53 a menos	Nula confiabilidad

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

3.5. Procedimientos

Se envió una solicitud de permiso a la máxima autoridad de la administración regional del norte del Perú para implementar la herramienta de evaluación al personal usuario, la cual consta de 13 preguntas cerradas politómicas, como lo demuestra Ganga et al. (2019). En ambos cuestionarios, la confidencialidad de los datos, la finalidad de la adquisición, el tratamiento y, en su caso, la recogida de conclusiones y recomendaciones, así como las respuestas dadas para su interpretación en una tabla, se especificaron mediante el programa de análisis de datos dotado de SPSS versión 25, discusión y evaluación para sacar conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

En este trabajo se utilizó la metodología analítica cuantitativa cuya finalidad fue estudiar el material en sus dos fases: descriptiva, el análisis se realizó en base a la estadística descriptiva, con lo cual se estructuraron los datos en una matriz, que se obtuvo a través de un cuestionario para cada variable, comprobar hipótesis generales y específicas, y medir la frecuencia de dimensiones. En cuanto a la prueba estadística no paramétrica se ha empleado el paquete estadístico SPSS versión 25 correlación Rho de Spearman, se encontró la correlación entre estas variantes, con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.7. Aspectos éticos

En la aplicación de la indagación, la institución otorgó el consentimiento informado y la autorización correspondiente, se evitó el plagio, las prácticas éticas fueron acordes al Código de Ética de la RCU N° 0340-2021-UCV, en la estructura de este trabajo se consultó la resolución del Vicerrectorado de Investigación del 16 de marzo de 2023 N° 062-2023-VI-UCV, la información se obtuvo de fuentes confiables, tanto bibliográficas y hemerográficas, teniendo en cuenta su correcta referenciación de acuerdo con los Estándares Internacionales de Escritura de la APA, 7ª edición; Asimismo, a través de la aplicación de la herramienta de valoración se logró la confidencialidad del personal usuario estudiado fundamentalmente para proteger los datos recolectados sin revelar sus datos personales y desarrollarlos con fines científicos.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan las conclusiones mediante estudios estadísticos descriptivo e inferencial, empleando Microsoft Excel y SPSS25 estadístico, del cual se ha obtenido una sola tabla, midiendo en parte y concordando con ambas con el propósito de una mejor explicación.

Tabla 7

Evaluación de frecuencia de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral		
	f	%
Malo	0	0,0%
Regular	6	6,7%
Bueno	83	93,3%
Total	89	100%

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

El enfoque del propósito general fue establecer la correlación de la producción del trabajo y la calidad del servicio en la administración local del Perú en el año 2022. Por este motivo, primero realizamos un análisis descriptivo de cada variable. De acuerdo con el cuadro 7, los números obtenidos muestran que, el 6,7% de los representantes de los usuarios entrevistados calificó el desempeño del empleado como regular, y el 93,3 % como bueno. A partir de esto, podemos concluir que, el personal que realiza labores para la empresa cuenta con las capacidades y destrezas con el fin de alcanzar los objetivos y metas esperadas. Además, posee los conocimientos necesarios para lograr una elevada capacidad nivel de eficiencia y eficacia en el desarrollo de funciones y tareas.

Tabla 8*Evaluación de frecuencia de la variable calidad de servicio*

	Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	49	55,1%
Bueno	40	44,9%
Total	89	100%

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

Del mismo modo, se realizó una descripción analítica de la variable calidad de servicio para evaluar dicha variable. En ese orden de ideas, en el cuadro 8, los resultados obtenidos reflejan que, el 55,1% del personal usuario encuestado considera que la calidad de servicio que otorga la corporación evaluada arroja un nivel regular; mientras que, el 44,9% de los encuestados lo considera como bueno.

Posteriormente a la descripción analítica, se continuó con el análisis inferencial para establecer la veracidad de la probabilidad planteada en un inicio.

Prueba de normalidad

Ho: Los números poseen una asignación normal

Ha: Los números no posee una asignación normal

Nivel de confianza

Para la contrastación de las probabilidades de la investigación, se examinó un nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$)

Test de normalidad

Si $n > 50$ aplica Kolmogorov – Smirnov

Si $n < 50$ aplica Shapiro – Wilk

Método decisivo

Si el p o el nivel de significancia es $< a 0.05$, se acepta Ho

Si el p o el nivel de significancia es $a > 0.05$, se rechaza Ha

Se determinó el uso del estadístico de la prueba no paramétrica, Coeficiente de Correlación de Spearman (Rho de Spearman), debido que los números no representan normalidad:

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD	,366	89	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,538	89	,000

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

Tabla 10

Descripción de las categorías del desempeño laboral

	D01		D02		D03	
	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%
Regular	15	16,9%	26	29,2%	3	3,4%
Bueno	74	83,1%	62	69,7%	86	96,6%
Total	89	100%	89	100%	89	100%

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

El 83,1% de personal usuario encuestado, califican a la dimensión desempeño de la tarea como muy buena, mientras que el 16,9% consideran un índice regular; en cuanto a la dimensión comportamientos contraproducentes, el 69,7% de los encuestados refieren que es buena, el 29,2% calificación un grado regular y el 1,1% responden a una categoría malo. En relación a la dimensión desempeño contextual se evidencia que el 96,9% califican un grado bueno y el 3,4% una escala regular.

Tabla 11*Descripción de las categorías de la calidad de servicio*

	D01		D02		D3		D4		D05	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	5	5,6%	5	5,6%	25	28,1%	10	11,2%	13	14,6%
Bueno	84	94,4%	84	94,4%	64	71,9%	79	88,8%	76	85,4%
Total	89	100 %	89	100 %	89	100 %	89	100 %	89	100 %

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

El 83,1% de personal usuario encuestado, califican a la dimensión desempeño de la tarea como muy buena, mientras que el 16,9% consideran un grado regular. Para la magnitud comportamientos contraproducentes, el 69,7% de los entrevistados refieren que es buena, el 29,2% calificación un grado regular y el 1,1% responden a un nivel malo. En relación a la dimensión desempeño contextual se evidencia que el 96,9% califican un grado de tipo bueno y el 3,4% una categoría regular.

Lo relacionado al planteamiento general se basó en: Determinar la correlación entre el rendimiento laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una intendencia regional del norte del Perú, 2022.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Ha: El rendimiento laboral de los trabajadores, está relacionado de manera representativa con la calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio

		DL	CS
	Coeficiente de correlación	1,000	,921**
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Sig. (bilateral)	,000
	N	89	89

**La correlación es representativa al grado 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

La prueba aplicada indica que la métrica rendimiento laboral y calidad del servicio presentaron correlación representativa ($p < 0,05$), de impacto directo proporcional y de grado excelente (coeficiente entre 0.72 a 0.99). N la cantidad de personal usuario; evidenciándose así que la calidad de servicio se debe en un 92% al desempeño laboral. De esta manera se confirma la validación alterna y se niega la hipótesis nula.

En relación al objetivo específico 1 fue: Identificar la correlación entre la magnitud rendimiento de la tarea y la calidad del servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Ho: No existe correlación entre el desempeño de tarea y calidad del servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Ha: La dimensión desempeño de la tarea se destaca positivamente con la calidad de Servicio en una unidad regional del norte de Perú, 2022.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión desempeño de la tarea y la calidad de servicio

			CALIDAD	DESEMPEÑO DE LA TAREA
		Coefficiente de correlación	1,000	,841**
Rho de Spearman	CALIDAD	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89

**La correlación es representativa al grado 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

La prueba aplicada del tipo Rho de Spearman indicó que la magnitud desempeño de la tarea del desempeño laboral se destaca positivamente ($p < 0,05$) con la variable calidad de servicio, siendo altamente proporcional y de grado excelente (coeficiente entre 0.72 a 0.99). N la cantidad de personal usuario; evidenciándose así que la calidad de servicio se debe en un 84% a la primera dimensión del desempeño laboral. De esta manera se confirma la hipótesis alterna y se niega la validación nula.

En relación al objetivo específico 2 fue: Identificar la correlación entre la magnitud comportamientos contraproducentes y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Ho: No existe correlación entre el comportamiento contraproducente y calidad del servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Ha: La dimensión comportamientos contraproducentes se destaca positivamente con la calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad de servicio

		CALIDAD	COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES
Coeficiente de correlación		1,000	,782**
Rho de Spearman	CALIDAD	Sig. (bilateral)	,000
N		89	89

**La correlación es representativa al grado 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

La prueba aplicada del tipo Rho de Spearman indicó que la magnitud comportamientos contraproducentes del desempeño laboral se destaca positivamente ($p < 0,05$) con la variable calidad de servicio, siendo representativamente proporcional y de nivel excelente (coeficiente entre 0.72 a 0.99). N la cantidad de personal usuario; evidenciándose así que la calidad de servicio responde en un 78% a la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral. De esta manera se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En cuanto al Objetivo Específico 3 fue: Identificar la correlación entre la magnitud desempeño contextual y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Ho: No existe relación entre la dimensión desempeño contextual y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

Ha: La dimensión desempeño contextual se destaca representativamente con la calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022, fue representativa.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión desempeño contextual y la calidad de servicio

		CALIDAD	DESEMPEÑO CONTEXTUAL
	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
Rho de Spearman	CALIDAD	Sig. (bilateral)	,000
	N	89	89

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano

La prueba aplicada del tipo Rho de Spearman indicó que la magnitud comportamientos contraproducentes del desempeño laboral se destaca positivamente ($p < 0,05$) con la variable calidad de servicio, siendo representativamente proporcional y de grado excelente (coeficiente entre 0.72 a 0.99). N la cantidad de personal usuario; evidenciándose así que la calidad de servicio responde en un 88% a la dimensión desempeño contextual del desempeño laboral. De esta manera confirmamos la validación alterna y negamos la validación nula.

V. DISCUSIÓN

En relación al planteamiento principal, que buscó establecer el nivel de correlación que existió entre la variable estudiada, rendimiento laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022; los números obtenidos en el cuadro 3 respecto al análisis no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman se evidenció que presentaron una correlación representativa perfecta ($r=0.921$), de correlación muy alta, (coeficiente entre $0.7 < 1$), reflejando que existió una relación representativa del rendimiento laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022, resultados que al ser contrastados con lo investigado por León (2022), indican que el 44 % del personal usuario encuestado requiere una regular calidad de servicio y el 39.33 % detallan un destacado rendimiento laboral. Como conclusión final, una correlación directa y significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral, poseedor de un coeficiente de correlación de 0.375, un p valor de 0.000 y un grado de significancia del 0.05.

En concordancia con Pastor (2018) en el que define al rendimiento laboral como el resultado de lo que una persona espera alcanzar, estos indicadores influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para alcanzar el compromiso. De manera complementaria, el citado autor expone que, el desempeño laboral es una acción y no los resultados que produce una acción además nos describe los componentes que se debe establecer para definir una conducta.

Del mismo modo, la tesis aplicada por Delgado (2020), extrae las siguientes conclusiones en relación a investigaciones que en general coinciden en que existe una correlación muy alta entre la calidad del servicio y el desempeño de los empleados en las agencias regionales de Trabajo y Promoción del Empleo, dado que el parámetro del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.937$; las variables son directamente proporcionales, coligiendo que cuando la calidad de servicio es eficiente el desempeño laboral también lo es, ya que de la correlación de estadísticas de regresión especifican una correlación muy alta entre calidad del servicio influyendo en un $r^2 = 87.86\%$ en el desempeño laboral en colaboradores

del distrito de Moyobamba de la dirección regional de la oficina de Trabajo y Promoción del empleo.

Para el investigador Cabrera (2020) tiene como conclusión destacado rendimiento laboral, el cual resalta que en el programa donde se desempeñan les otorga flexibilidad, manteniendo una próspera calidad en la atención del servicio.

Es importante destacar a los investigadores Bautista et al. (2020), quienes tuvieron como objetivo principal abordar el desempeño laboral desde un análisis teórico, describiéndolo como el conjunto de acciones y conductas realizadas por los trabajadores que coadyuvan a alcanzar los objetivos propuestos para el éxito de las empresas. Y, es a través de sus magnitudes: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente; comportamientos contraproducentes, como actos deliberados que responden de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño contextual siendo comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, fundamentales para alcanzar los resultados esperados por la institución.

Así también, los resultados de la presente tesis, tiene vínculo con lo investigado por Huaylla (2022) postulando un grado de asociación positiva consistente y significativa del rendimiento laboral con la calidad de servicio del trabajador de la municipalidad distrital de Tamburco Región Apurímac, 2021, señalando que el rendimiento laboral son todos aquellos trabajos y/o comportamientos del personal que tienen que ser seleccionadas para la consecución de metas y objetivos en beneficio de la institución, y que a su vez podría medirse a cada personal por su aporte logrado por el colaborador en el logro de las metas institucionales. De eso se desprende que, el rendimiento laboral es la capacidad, caracteres que interactúan con el entorno del trabajo y la producción que repercuten en las instituciones y/o organizaciones es el factor que refleja las limitaciones de los trabajadores, donde aumentará o disminuirá su productividad.

Estos resultados guardan relación con lo encontrado en un estudio de los autores Chagray (2020), el 82.5% de los empleados muestran excelencia en el rendimiento laboral y un 17.5% un destacado rendimiento. Esto como consecución de las magnitudes analizadas para dicha variable; así para la productividad se

registró un 92.5% de trabajadores con excelente productividad, un 80% con excelente competencia y habilidades, y un 57.5% percibe una buena satisfacción laboral.

Asimismo, Cabrera (2022) en su búsqueda por establecer la asociación que existe entre el desempeño laboral y calidad del servicio de las personas de un departamento de salud en la región Lambayeque, contrastándose en la recolección que $r=0.05$ es menor a 0.29 de acuerdo con la correlación de Spearman, evidenciándose que existe una relación significativa entre las variables analizadas, al indicar los factores que determinan e influyen directamente al rendimiento son los conocimientos, destrezas y la motivación, y estos al mismo tiempo se encuentran conectados por otras variantes como las aptitudes, valores, creencias, etc.; alineándose al planteamiento general de la investigación que buscó establecer la correlación entre el rendimiento laboral de los trabajadores y calidad del servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022.

Es así como, Jumpa (2021), estableció un estudio de indagación cuantitativo, tipos de investigación aplicada, grado de estudios correlativos y diseños transversales no experimentales para la elaboración de artículos. Se aplica una técnica de encuesta a través de cuestionario de escala ordinal a un censo de 20 empleados. Se encontró un coeficiente de 0.936 a partir de la recolección obtenida a través del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach del programa SPSS25. Se considera bueno de acuerdo al rango específico por el factor de confiabilidad alfa de Cronbach. Por otro lado, se encuentra que el desempeño laboral tiene una correlación del 76.40% con la calidad del servicio fluctuante, con un coeficiente de 0,764 y una significancia de 0.000, lo que indica una correlación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio, lima 2021 en hotelería.

Por su parte, Costales (2009), considerando a la teoría del modelo de Campbell, las organizaciones deben orientar sus esfuerzos no sólo las referidas acciones o comportamientos que una persona realiza en su centro de labores, sino también las relacionadas con sus habilidades y conocimientos, de tal manera que la persona alcance la eficiencia y eficacia, en la responsabilidad de tareas asignadas al cumplimiento de los propósitos y metas institucionales. Entonces, es primordial que las empresas hoy en día centren su atención en potenciar las

habilidades y capacidades de sus subordinados, ya que ellos son pieza clave en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Respecto a la descripción específica 1 que fue, establecer la correlación de la magnitud rendimiento de la tarea y la calidad del servicio una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022, obteniéndose que, la magnitud desempeño de la tarea del rendimiento laboral se resalta positivamente sobre la variable calidad de servicio, siendo directamente proporcional y de grado excelente (coeficiente entre 0.72 a 0.99). El personal usuario encuestado, destaca que, la calidad de servicio se debe en un 84% a la dimensión desempeño de la tarea del desempeño laboral, lo que permite inferir que los conocimientos, destrezas o habilidades y la motivación son determinantes directos y son características que van a depender exclusivamente del individuo e inciden directamente en su nivel de rendimiento.

En relación al específico 2 que fue, identificar la correlación de la dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad del servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. Respecto a esta segunda dimensión, nos permite resaltar que, el rendimiento debe tener la intención manifiesta de cumplir con las metas propuestas por la institución, lo que significa que es el individuo quien decide si sus conductas se enfocarán o no al cumplimiento con los objetivos establecidos por la organización. Por lo tanto, desarrollar comportamientos contraproducentes es decisión propia de cada colaborador, los mismos que difieren de la contraproduktividad, en el sentido es que, si los trabajadores muestran actitudes o comportamientos negativos en el desarrollo de sus tareas y funciones, esto va a repercutir negativamente en la ejecución de los objetivos establecidos por la institución y por consiguiente esta tendrá un impacto fuerte sobre la calidad de servicio.

En relación a la finalidad específica 3 que fue, establecer la correlación de la dimensión desempeño contextual y calidad del servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022, el cual resulta importante señalar que dicha dimensión no se contrapone a la primera dimensión del desempeño laboral, sino que más bien, tal como lo identifica Hernández (2023), en su Editorial: rendimiento laboral y prosperidad social en las instituciones.

El desempeño laboral se puede juzgar por las actividades, promesas y obligaciones que se pueden delegar a los trabajadores de todo tipo, cuyos

resultados se reflejan en objetivos y metas esperados, que por supuesto incluyen factores adicionales como calidad, cantidad y oportunidad. De igual forma, se puede analizar desde perspectivas contextuales como la contribución del personal a la cultura y clima de la organización, y todos los comportamientos complementarios que permiten generar el bienestar social de la organización.

Además, Vásquez (2018) identificó con éxito los factores operativos del desempeño laboral en su tesis doctoral. Sus determinantes consistieron en el producto, la calidad del trabajo, el conocimiento del trabajo y la colaboración, y su principal identificador fue el conocimiento del trabajo con un 54.3%. Es decir, empleados de la Corporación Nororiente Perú S.A.C. son personas que saben realizar y desarrollar sus actividades, para que puedan entregar productos y trabajos en calidad de acuerdo a los requerimientos de su trabajo. En materia de cooperación, los resultados alcanzados fueron aceptables para el 48.6% del total de empleados. Esto significa que a pesar de que los empleados tienen conocimiento del trabajo, buenos productos y la calidad del trabajo que realizan, la mayoría de los empleados siguen trabajando individualmente.

En ese mismo contexto, y de acuerdo a las variables de estudio podemos afirmar que los niveles de medición de la variable calidad de servicio dependen básicamente de la variación directa e indirecta del desempeño laboral. Por otro lado, las personas también se guían por factores motivacionales que impulsan su rendimiento, tales como salario, reconocimientos, entre otros.

En ese sentido, las organizaciones al estar conformado por personas, requiere que la oficina del talento humano, estimule a sus colaboradores a través de programas de capacitación, al mismo tiempo evaluar su desempeño y reconocer sus logros, tal como lo explica Terry (2022) en el que revela algunos factores positivos que guían y orientan el correcto desenvolvimiento de los colaboradores, acentuándose la buena comunicación, el liderazgo, el reconocimiento de las tareas ejecutadas y la buena remuneración.

En relación con los supuestos por Vásquez (2018), los resultados muestran que, en su mayoría, los empleados se desempeñan en niveles normales de desempeño operativo y tienen niveles aceptables de desempeño conductual. Presentó estratégico para optimizar el grado de rendimiento laboral en la constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C sugiere.

Finalmente, como mencionan Mora Romero y Mariscal Rosado. (2019, diciembre) Los empleados felices toman acción y producen comportamientos que impactan directamente en su desempeño laboral. El objetivo es la presentación analítica de la correlación entre la complacencia laboral y el rendimiento laboral para mostrar cuantitativamente que la mayoría de los elementos que influyen el rendimiento es dependiente de la satisfacción laboral. En la evaluación de las variables claves que afectan la satisfacción laboral en de cada organización, se establecen objetivos para lograr acciones de mejora que conducen un mejor desempeño laboral.

Tanto la eficiencia, como la efectividad han logrado perpetuarse como un indicador relevante del desempeño de numerosas organizaciones. Ante un entorno tan cambiante por diversos factores (internos y externos), resulta importante identificarlos si queremos tener éxito y perpetuarnos como modelo de otras empresas.

VI. CONCLUSIONES

1. Luego del análisis de datos, se concluye que, el rendimiento laboral y la calidad de servicio presentan una relación representativa ($r=0,921$), siendo jerárquicamente proporcional, de asociación muy alta, (coeficiente entre $0.7 < 1$); evidenciándose así que, la calidad de servicio que brinda la entidad, responde al buen desempeño de los trabajadores.
2. La dimensión desempeño de la tarea y la calidad del servicio presentan relación positiva ($r=0,841$), mostrándose así que, la calidad de servicio se debe en un 84% a la dimensión analizada. Ello implica que, el personal que labora en la entidad posee las capacidades, aptitudes y destrezas, los cuales tienen un impacto positivo en la calidad de servicio.
3. La dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad de servicio muestran relación positiva ($r=0,782$), evidenciándose así que la calidad de servicio se debe en un 78% a la dimensión aplicada. Lo obtenido se debe a que, el personal que labora en la entidad no presenta conductas negativas ni muestra negatividad en la ejecución de sus actividades, siendo un indicador positivo para brindar un servicio de calidad.
4. La dimensión desempeño en el contexto y calidad del servicio presentan relación positiva ($r=0,879$), evidenciándose así que la calidad de servicio se debe en un 88% a la dimensión estudiada. Esto indica que, los trabajadores de la intendencia regional desarrollan sus funciones teniendo en cuenta la seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y al mismo tiempo la entidad cuenta con equipos actualizados lo que permite a los usuarios obtener un servicio de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Invitar al departamento de Recursos Humanos de la administración local, revisar los resultados de la encuesta, evaluar los factores comunes del desempeño laboral y analizar su impacto en las metas establecidas por la agencia.
2. En relación a la dimensión desempeño de la tarea, canalizar la información a los colaboradores, para fortalecer sus capacidades, potenciar sus habilidades y destrezas y lograr niveles positivos y óptimos de calidad en el desarrollo de sus funciones; y de esta manera alcanzar estándares altos de satisfacción de los usuarios.
3. En relación a la dimensión comportamientos contraproducentes, dar a conocer al personal que resulta importante mantener una conducta positiva frente a situaciones complejas y mostrar una actitud de colaboración en cada tarea ejecutada, que permitan ofrecer un servicio de calidad y tener un mejor desempeño en la ejecución de sus actividades.
4. En relación a la dimensión desempeño contextual, reconocer su importancia de cada indicador y su impacto positivo en la calidad de servicio; toda vez que nos permita establecer evaluaciones no sólo en términos numéricos sino también destacar el comportamiento, la experiencia, conocimiento y actitud de cada colaborador para la consecución de los objetivos y metas planteadas por la institución.

REFERENCIAS

- Aguinaga Ramírez, H. A. (2021). *Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59587>
- Alvarado Silva , U., & Paca Pantigoso , F. R. (19 de Setiembre de 2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4),1-40. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Anaya Guillén, M. L. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12917>
- Asalde Querebalu, M. U. (2022). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una municipalidad distrital, Lambayeque [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93199>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica [tesis de bachiller, Universidad Peruana Unión]. *Revista Científica de Administración Valor Agregado*, 7(1),109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cabrera Díaz, D. B. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la Región Lambayeque [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78133>
- Cabrera Mehan, M. G. (2020). *Desempeño laboral y calidad de servicio en el programa presupuestal articulado nutricional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque [teís de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51693>
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47–74. doi:<https://psycnet.apa.org/doi/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>

- Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. R., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Costales, F. (Abril de 2009). Teorías Contemporáneas sobre Rendimiento Laboral. *Revista de la Universidad del Azuay*, págs. 121-147. <https://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/publicaciones/UV-48.pdf#page=121>
- Cruzado Molina, J. E. (2022). *Motivación y desempeño laboral del personal médico del Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2022 [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92403>
- Damián Foronda, J., Castillo Saavedra, E., Reyes Alfaro, C., Salas Sánchez, R., & Ayala Jara, C. (2021). Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic. *Medisur*, 19(4). <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>
- Del Castillo Pérez, C. B. (2018). *Percepción de la Calidad de Servicio y Desempeño Laboral de la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2018 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28617>
- Delgado Arevalo, M. (2021). *Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55436>
- Fogaça, N., Barbosa Rego, M., Campos Melo, M., & Pereira Armond, L. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Scientific Studies in the Main Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231–247. doi:<http://dx.doi.org/10.1002/piq.21248>
- Fontalvo, T., De la hoz-Dominguez, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

- Foteini , K., Konstantinos, T., Hugh , S., & Manar , K. (2023). Talent management and performance in the public sector: the role of organisational and line public sector: the role of organisational and line. *The International Journal of Human Resource Management*, 34(9), 1782-1807. doi:<https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2032265>
- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (Primera ed.). Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Fürstenberg, N., Alfes, K., & Shantz, A. (2020). Meaningfulness of work and supervisory-rated job performance: A moderated-mediation model. *Human Resource Management*, 60(6), 903-919. doi:<https://doi.org/10.1002/hrm.22041>
- Ganga Contreras, F., Ganga Contreras, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gregory, J. (2019). Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(4), 788-799. doi:<https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2018-0268>
- Hernández Gracia, T. J. (2023). Editorial: Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 8-9. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.1>
- Huaylla Quispe, A. (2022). *Desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Región Apurímac, 2021 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83636>
- Jumpa Pérez, C. J. (2021). *Desempeño laboral y la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima 2021 [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88119>

- Leon Heredia, L. (2022). *Calidad de servicio y desempeño laboral en una entidad administradora de justicia en la Región Centro, 2022 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99579>
- Maleka, M., Paul-Dachapalli, L.-A., Ragadu, S., Schultz, C., & Van Hoek, L. (s.f.). Performance management vigour, and training and development as predictors of job satisfaction in low-income workers. *SA Journal of Human Resource Management*, 18(0), 1-10. doi:<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v18i0.1257>
- Malpartida Arroyo, M. N. (2022). *Desempeño laboral, calidad del servicio en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021 [tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80755>
- Meyers, M., Woerkom, M., Paauwe, J., & Dries, N. (2020). HR managers' talent philosophies: prevalence and relationships with perceived talent management practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(4), 562-588. doi:<https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1579747>
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (Diciembre de 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(100),1-11. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Mori Neira , K. I., Fernández Cusman, A. G., & Alarcón Díaz, D. (2018). *Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29190>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U,.
- Ore, Y. N. (2018). *El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárata, en San Juan de Lurigancho, 2018 [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19932>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364. doi:<https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Pastor Guillén , A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 [tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3466>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20). doi:<https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>
- Quispe Chalco, A. D., & Córdor Cubas, J. E. (2021). *Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo [tesis de bachiller, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio de tesis. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4894>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Evaluación del desempeño laboral utilizando escalas breves de autoinforme: el caso del cuestionario individual de desempeño laboral. *Revista de Trabajo y Psicología Organizacional*, 35, 195-205. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Riera Recalde, Á. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. M. (Febrero de 2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(62). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimoquinta ed.). Mexico: Pearson. https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge

- Salas Perea, R., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012). Rationale for the competency and the work performance in the national health care system. *Higher Medical Education*, 26(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es&tlng=es.
- Sanchez Puican, J. R. (2021). *Gestión del Cambio y Desempeño Laboral de los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107265>
- Santalla-Banderali, Z., & Alvarado, J. M. (2022). Factorial structure of Individual Work Performance Questionnaire (Version 1.0) revisited: Evaluation of acquiescence bias. *PLoS ONE*, 17(7). doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0271830>
- Soares, M., Leal, L. A., Rodrigues Resck, Z. M., Terra, F., Pedreschi Chaves, L. D., & Henriques, S. H. (2019). Competency-based performance evaluation in hospital nurses. *Rev. Latino-Americana de Enfermagem*, 14(27). doi:<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3173.3184>
- Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 629-641. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>
- Valenzo-Jiménez, M. A., Lázaro-López, D. A., & Martínez-Arroyo, J. A. (Octubre-Diciembre de 2019). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio de transporte en Morelia, México. *DYNA*, 86(211), 64-74. doi:10.15446/dyna.v86n211.78368
- Vásquez Cercado, Y. A. (2018). *Desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C Bambamarca – Cajamarca 2018 [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23984>
- Vicaña Nuñez, V. G. (s.f.). *Desempeño laboral y la calidad de atención en el servicio nacional forestal y de fauna silvestre SERFOR Lima 2021 [tesis de*

licenciatura, Universidad César Vallejo. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87595>

Villegas Rivas, E. (2021). *Factores motivacionales y productividad laboral de los colaboradores del área de prensa en una industria gráfica, Lima - 2021 [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. . Repositorio institucional, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100973>

Ydrogo González, J. D. (2022). *Desempeño Laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/93669>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de Operacionalización de las variables de estudio

Título: El Desempeño Laboral de los trabajadores y la Calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Conjunto de características individuales observables que interactúan con la naturaleza del trabajo y el logro de metas a fin de poder establecer patrones de comportamientos con base en competencias y fijación de sus metas, de tal manera que se puedan alcanzar las metas esperadas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. Quispe et ál. (2021)	Fue medido mediante un cuestionario como instrumento que constó de 3 dimensiones: desempeño de la tarea, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual, cuyos indicadores conforman 13 ítems que serán evaluados mediante escala de Likert	Desempeño de la Tarea	Capacidades Aptitudes y destrezas	Ordinal
			Comportamientos contraproducentes	Conductas negativas Negatividad en el desarrollo de funciones	
			Desempeño contextual	Actitud Comportamiento Conocimiento Experiencia	
Calidad de servicio	La percepción del usuario o cliente hace referencia a como éste estima que la organización cumple con la entrega del servicio de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe. Ganga et ál. (2019)	Fue medido mediante un cuestionario como instrumento que consta de 5 dimensiones: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, cuyos indicadores conforman 13 ítems que serán evaluados mediante escala de Likert.	Seguridad	Conocimiento Confianza	Ordinal
			Fiabilidad	Interés por resolver problemas Cumplimiento de funciones en el tiempo requerido. Capacidad comunicativa	
			Capacidad de respuesta	Tiempo Rapidez	
			Empatía	Interés Comprensión	
			Elementos tangibles	Equipos Personal Instalaciones físicas Materiales impresos	

Anexo 2

Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Técnica e Instrumento
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión desempeño de la tarea y la calidad de servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad de servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión desempeño contextual y la calidad de servicio de una intendencia regional del norte de Perú, 2022?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> 1) Identificar la relación entre la dimensión desempeño de la tarea y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. 2) Identificar la relación entre la dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. 3) Identificar la relación entre la dimensión desempeño contextual y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u> El desempeño laboral de los trabajadores se relaciona de manera representativa con la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</u> 1) Existe relación entre la dimensión desempeño de la tarea y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. 2) Existe relación entre la dimensión comportamientos contraproducentes y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. 3) Existe relación entre la dimensión desempeño contextual y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.</p>	<p>Ox: Desempeño Laboral</p> <p>Oz: Calidad de Servicio</p>	<p>POBLACIÓN: Personal usuario de una Intendencia Regional del norte de Perú.</p> <p>MUESTRA: Personal usuario de una Intendencia Regional del norte de Perú.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 3. CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

N° de cuestionario: 01

Fecha de recolección: .../.../....

El presente instrumento tiene como objetivo conocer el desempeño laboral de los trabajadores de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Lo que interesa es su opinión sobre el tema mencionado. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de sus datos como el anonimato en el estudio. Marque con una (x) en la respuesta acorde a su criterio:

ESCALA VALORATIVA	
1=	Nunca
2=	Casi nunca
3=	Algunas veces
4 =	Casi siempre
5 =	Siempre

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Desempeño de la tarea						
01	¿Considera usted que, el personal de la entidad posee las capacidades y competencias necesarias para realizar las funciones propias de su puesto?					
02	¿Cree usted que, el personal de la entidad cuenta con los conocimientos actualizados, brindando una información clara, objetiva y precisa?					
03	¿Considera usted que, el personal de la entidad, cuenta con las aptitudes y destrezas que promuevan su desarrollo y desempeño de forma eficaz?					
04	¿Considera usted que, el personal de la entidad tiene las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente frente a situaciones complejas?					
Dimensión 2: Comportamientos contraproducentes						
05	¿Considera usted que, el personal, muestra una conducta negativa en la atención de sus consultas y/o trámites?					
06	¿Cree usted que, el personal comenta aspectos negativos de su trabajo con los usuarios que asisten a la entidad?					
07	¿Considera usted que, el personal de la entidad, muestra negatividad en el desarrollo de sus funciones y tareas?					
Dimensión 3: Desempeño contextual						
08	¿Cree usted que, la actitud de los trabajadores de la entidad es la adecuada?					
09	¿El personal de la entidad se caracteriza por tener un buen espíritu colaborador?					
10	¿Considera usted que, el comportamiento de los colaboradores es apropiado en el desempeño de sus funciones?					
11	¿Cree usted que, el personal de la entidad cuenta con los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
12	¿El personal que le atendió durante su visita a la entidad tenía conocimiento del tema a tratar?					
13	¿Considera usted que, los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral?					

Anexo 4. CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

N° de cuestionario: 02

Fecha de recolección: .../.../....

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la calidad de servicio en una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de sus datos como el anonimato en el estudio. Marque con una (x) en la respuesta acorde a su criterio:

ESCALA VALORATIVA	
1=	Nunca
2=	Casi nunca
3=	Algunas veces
4 =	Siempre
5 =	Casi siempre

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Seguridad						
01	¿Considera usted que, el personal posee los conocimientos necesarios y suficientes acerca de los servicios prestados?					
02	¿Considera usted que, el personal que le atendió, le inspiró confianza?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
03	¿Considera usted que, cuando tiene un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionarlo?					
04	¿Considera usted que, el personal cumple con sus solicitudes en el tiempo requerido?					
05	¿Considera usted que, el personal le brindó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites de sus solicitudes?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
06	¿Considera usted que, el personal de la Entidad cumple con los requerimientos de los usuarios en el tiempo oportuno?					
07	¿Considera usted que, el personal de la Entidad ofrece un servicio rápido a los usuarios?					
Dimensión 4: Empatía						
08	¿Considera usted que, el personal que labora en la Entidad, muestra interés en la atención de sus solicitudes?					
09	¿Considera usted que, el personal que labora en la Entidad, comprende las necesidades específicas de los usuarios?					
Dimensión 5: Elementos tangibles						
10	¿Considera usted que, la Entidad tiene equipos actualizados; es decir de apariencia moderna y en perfecto estado de funcionamiento?					
11	¿Considera usted que, el personal de la Entidad, tiene una apariencia impecable?					
12	¿Considera usted que, las instalaciones físicas de la Entidad son visualmente atractivas?					
13	¿Considera usted que, los materiales de información que brinda la entidad son claros, precisos y de fácil comprensión para los usuarios?					

Anexo 5. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 7. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el "Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MILQUIADES ENRIQUE ROÑA CÓRDOVA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN EDUCATIVA DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE CORONEL JOSÉ ANDRÉS RÁZURI		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Desempeño Laboral
Autora:	Anahí Luzbeth Mara Litano
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 4 dimensiones: Conocimiento (02 ítems), Habilidades y capacidades (03 ítems), actitudes y conductas (05 ítems) y Motivación (03 ítems). Objetivo: Conocer el Desempeño laboral de los trabajadores de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Desempeño de la Tarea	El desempeño de tareas depende de las habilidades, capacidades y conocimientos incluidos en las tareas descritas en cada puesto, que afectan directa o indirectamente a la organización.
	Comportamientos contraproducentes	Son las acciones voluntarias y deliberadas que tienen la intención de dañar a la organización, pero beneficios a los trabajadores.
	Desempeño contextual	Es el comportamiento espontáneo y personal más allá de las expectativas de su puesto, estas son importantes para lograr los resultados deseados en la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Desempeño Laboral elaborado por Anahi Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>

Dimensiones del Instrumento:

- Primera dimensión: Desempeño de la Tarea
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores poseen los conocimientos, capacidades y habilidades propias de su puesto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidades	01 y 02	4	4	4	
Aptitudes y destrezas	03 y 04	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamientos contraproducentes
- Objetivos de la Dimensión: Determinar las actitudes y conductas que poseen los trabajadores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas negativas	05 y 06	4	4	4	
Negatividad en el desarrollo de funciones	07	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desempeño contextual
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las habilidades y capacidades de los trabajadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	08 y 09	4	4	4	
Comportamiento	10	4	4	4	
Conocimiento	11 y 12	4	4	4	
Experiencia	13	4	4	4	


 Miguel Ángel Roña Córdova
 DNI 03118490
 ORCID: 0000-0001-9668-0335

Anexo 6. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 8. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MILQUIADES ENRIQUE ROÑA CORDOVA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN EDUCATIVA DOCENCIA UNIVERSITARIA GESTIÓN PÚBLICA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO E CORONEL JOSÉ ANDRÉS RÁZURI		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio
Autora:	Anahi Lizbeth Maza Litano
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones: Seguridad (02 ítems), Fiabilidad (03 ítems), Capacidad de respuesta (02 ítems), Empatía (02 ítems) y Elementos tangibles (04 ítems). Objetivo: Conocer la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Seguridad	La constituye el conocimiento y atención de los empleados y su capacidad para infundir credibilidad y confianza.
	Fiabilidad	Es la habilidad que tiene la empresa para llevar a cabo el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.
	Capacidad de respuesta	Es la habilidad para apoyar a los usuarios y para brindarles un servicio rápido.
	Empatía	Se constituye como la muestra de interés y grado de atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.
	Elementos Tangibles	Los constituyen la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Calidad de servicio elaborado por Anahi Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponde.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindar sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios y suficientes para la consecución de sus tareas. Asimismo, si la confianza que desarrollan durante la ejecución de sus funciones, influye en el logro de las metas institucionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	01	4	4	4	
Confianza	02	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cumplen con sus funciones en el tiempo requerido; así como también, si muestran interés en resolver los problemas que se presenten durante el desarrollo de sus tareas y finalmente si tienen capacidad comunicativa para alertar posibles errores e inconvenientes que perjudiquen al cumplimiento de las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones en el tiempo requerido.	03	4	4	4	
Interés por resolver problemas	04	4	4	4	
Capacidad comunicativa	05	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores ejecutan sus tareas en el tiempo establecido y oportuno.

Anexo 7. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el "Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Wilson Gil
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Asesor Tributario, Financiero, Contable y Laboral.
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Católica Sapientie sede Chulucanas, Universidad Nacional de Piura
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del Instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la prueba

Nombre de la Prueba:	Desempeño Laboral
Autora:	Anahí Lizbeth Maca Litano
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ambito de aplicación:	Trabajadores de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 4 dimensiones: Conocimiento (02 ítems), Habilidades y capacidades (03 ítems), actitudes y conductas (05 ítems) y Motivación (03 ítems). Objetivo: Conocer el Desempeño laboral de los trabajadores de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Conocimiento	El conocimiento se refiere a la información y los datos necesarios para desempeñar un trabajo de manera eficaz.
	Habilidades y capacidades	La habilidad se refiere a la capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos al desempeño laboral.
	Actitudes y conductas	La actitud se refiere a la disposición de un empleado para abordar los desafíos de su trabajo.
	Motivación	La motivación es la energía interna que impulsa a un empleado a alcanzar los objetivos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Desempeño Laboral elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitarlos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Conocimiento
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el desempeño de la tarea y el rendimiento de los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	01				
Cumplimiento de metas	02				

- Segunda dimensión: Habilidades y capacidades
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las habilidades y capacidades de los trabajadores.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para resolver problemas	03				
Capacidad de trabajar en equipo	04				
Creatividad para abordar los desafíos de la tarea	05				

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Actitudes y conductas
- Objetivos de la Dimensión: Determinar las actitudes y conductas que poseen los trabajadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en sí mismo	06				
Responsabilidad	07				
Flexibilidad	08				
Persistencia	09				

Disposición a aprender	10	4	4	4	
------------------------	----	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Motivación
- Objetivos de la Dimensión: Conocer los factores motivacionales que influyen en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	11	4	4	4	
Salario	12	4	4	4	
Oportunidades de crecimiento	13	4	4	4	

Piura, 15 de junio 2023



Firma del evaluador
DNI 02624815

Anexo 8. Evaluación por juicio de expertos



Anexo 6. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Wilson Gil
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Asesor Tributario, Financiero, Contable y Laboral.
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Católica Sapientia sede Chiriquanas, Universidad Nacional de Piura.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio
Autora:	Anahí Elizabeth Maza Litano
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones: Seguridad (02 ítems), Fiabilidad (03 ítems), Capacidad de respuesta (02 ítems), Empatía (02 ítems) y Elementos tangibles (04 ítems). Objetivo: Conocer la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Seguridad	La constituye el conocimiento y atención de los empleados y su capacidad para infundir credibilidad y confianza.
	Fiabilidad	Es la habilidad que tiene la empresa para llevar a cabo el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.
	Capacidad de respuesta	Es la habilidad para apoyar a los usuarios y para brindarles un servicio rápido.
	Empatía	Se constituye como la muestra de interés y grado de atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.
	Elementos Tangibles	Los constituyen la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Calidad de servicio elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento:

- Primera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios y suficientes para la consecución de sus tareas. Asimismo, si la confianza que desarrollan durante la ejecución de sus funciones, influye en el logro de las metas institucionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	01	4	4	4	
Confianza	02	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fluidez
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cumplen con sus funciones en el tiempo requerido; así como también, si muestran interés en resolver los problemas que se presenten durante el desarrollo de sus tareas y finalmente si tienen capacidad comunicativa para alertar posibles errores e inconvenientes que perjudiquen al cumplimiento de las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones en el tiempo requerido.	03	4	4	4	
Interés por resolver problemas	04	4	4	4	
Capacidad comunicativa	05	4	4	4	

Dimensiones del Instrumento:

- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores ejecutan sus tareas en el tiempo establecido y oportuno.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	06	4	4	4	
Rapidez	07	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores muestran Interés durante el desarrollo de sus tareas y si poseen la capacidad de comprender cada una de sus funciones.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	08	4	4	4	
Comprensión	09	4	4	4	

Dimensiones del Instrumento:

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de los elementos tangibles para la ejecución de las actividades de los trabajadores y si la Entidad brinda una información clara y de fácil comprensión para los usuarios.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	10	4	4	4	
Personal	11	4	4	4	
Instalaciones físicas	12	4	4	4	
Materiales impresos	13	4	4	4	

Piura, 15 de junio 2023



Firma del evaluador

DNI 02624815

ORCID: 0000-0003-4362-4422

Anexo 9. Evaluación por juicio de expertos



Anexo 9. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el "Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BILLS ANDERSSON CORREA SILVA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA	
Institución donde labora:	INTENDENCIA REGIONAL DE PIURA – SUNAFIL	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Desempeño Laboral
Autora:	Anahí Lisbeth Maza Lizaso
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Uuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 3 dimensiones: Desempeño de la tarea (04 ítems), Comportamientos contraproducentes (03 ítems), y Desempeño contextual (06 ítems). Objetivo: Conocer el Desempeño laboral de los trabajadores de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Desempeño de la Tarea	El desempeño de tareas depende de las habilidades, capacidades y conocimientos incluidos en las tareas descritas en cada puesto, que afectan directa o indirectamente a la organización.
	Comportamientos contraproductivos	Son las acciones voluntarias y deliberadas que tienen la intención de dañar a la organización, pero benefician a los trabajadores.
	Desempeño contextual	Es el comportamiento espontáneo y personal más allá de las expectativas de su puesto, estas son importantes para lograr los resultados deseados en la organización.

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Desempeño Laboral elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Desempeño de la Tarea
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores poseen los conocimientos, capacidades y habilidades propias de su puesto.

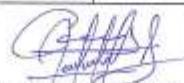
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidades	01 y 02	3	4	4	
Actitudes y destrezas	03 y 04	4	3	4	

- Segunda dimensión: Comportamientos contraproducentes
- Objetivos de la Dimensión: Determinar las actitudes y conductas que poseen los trabajadores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas negativas	05 y 06	4	3	4	
Negatividad en el desarrollo de funciones	07	4	3	4	

- Tercera dimensión: Desempeño contextual
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las habilidades y capacidades de los trabajadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	08 y 09	4	3	4	
Comportamiento	10	3	4	4	
Conocimiento	11 y 12	4	4	4	
Experiencia	13	4	3	4	



Bils Anderson Correa Silva
 DNI: 45946176
 ORCID: 0000-0002-6287-0572

Anexo 10. Evaluación por juicio de expertos



Anexo 10. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BILLS ANDERSSON CORREA SILVA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA	
Institución donde labora:	INTENDENCIA REGIONAL DE PIURA - SUNAFIL	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio
Autora:	Azabí Lizbeth Maza Limao
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones: Seguridad (02 ítems), Fiabilidad (03 ítems), Capacidad de respuesta (02 ítems), Empatía (02 ítems) y Elementos tangibles (04 ítems). Objetivo: Conocer la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Seguridad	La constituye el conocimiento y atención de los empleados y su capacidad para infundir credibilidad y confianza.
	Fiabilidad	Es la habilidad que tiene la empresa para llevar a cabo el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.
	Capacidad de respuesta	Es la habilidad para apoyar a los usuarios y para brindarles un servicio rápido.
	Empatía	Se constituye como la muestra de interés y grado de atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.
	Elementos Tangibles	Los constituyen la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Calidad de servicio elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento:

- Primera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios y suficientes para la consecución de sus tareas. Asimismo, si la confianza que desarrollan durante la ejecución de sus funciones, influye en el logro de las metas institucionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	01	4	3	4	
Confianza	02	4	3	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cumplen con sus funciones en el tiempo requerido; así como también, si muestran interés en resolver los problemas que se presenten durante el desarrollo de sus tareas y finalmente si tienen capacidad comunicativa para alertar posibles errores e inconvenientes que perjudiquen al cumplimiento de las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones en el tiempo requerido.	03	4	3	4	
Interés por resolver problemas	04	4	4	3	
Capacidad comunicativa	05	4	3	4	

Dimensiones del Instrumento:

- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores ejecutan sus tareas en el tiempo establecido y oportuno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	06	4	3	3	
Rapidez	07	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores muestran interés durante el desarrollo de sus tareas y si poseen la capacidad de comprender cada una de sus funciones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	08	4	3	4	
Comprensión	09	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de los elementos tangibles para la ejecución de las actividades de los trabajadores y si la Entidad brinda una información clara y de fácil comprensión para los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	10	4	4	3	
Personal	11	4	3	4	
Instalaciones físicas	12	4	4	4	
Materiales impresos	13	3	4	4	



Bils Anderson Cones Silva
 DNI: 45946176
 ORC: 0000-0002-8287-0672

Anexo 11. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ediberto Cala Peña		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa y organizacional		
Institución donde labora:	I.E. Manuel Scorza, A. H. La Primavera – Castilla – Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Desempeño Laboral
Autora:	Anali Lubeth Maza Lizaso
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 17 preguntas, distribuidas en 3 dimensiones: Desempeño de las tareas (04 ítems), Comportamientos correspondientes (03 ítems), y Desempeño contextual (10 ítems). Objetivo: Conocer el Desempeño laboral de los trabajadores de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Desempeño de la Tarea	El desempeño de tareas depende de las habilidades, capacidades y conocimientos incluidos en las tareas descritas en cada puesto, que afectan directa o indirectamente a la organización.
	Comportamientos contraproducentes	Son las acciones voluntarias y deliberadas que tienen la intención de dañar a la organización, pero benefician a los trabajadores.
	Desempeño contextual	Es el comportamiento espontáneo y personal más allá de las expectativas de su puesto, estas son importantes para lograr los resultados deseados en la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Desempeño Laboral elaborado por Anshí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como anotarlas breves sus observaciones que considere pertinentes

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento:

- Primera dimensión: Desempeño de la Tarea
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores poseen los conocimientos, capacidades y habilidades propias de su puesto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidades	01 y 02	4	4	4	
Aptitudes y destrezas	03 y 04	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamiento contrastado
- Objetivos de la Dimensión: Determinar las actitudes y conductas que poseen los trabajadores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas negativas	05 y 06	4	4	4	
Negatividad en el desarrollo de funciones	07	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desempeño contextual
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las habilidades y capacidades de los trabajadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	08 y 09	4	4	4	
Comportamiento	10	4	4	4	
Conocimiento	11 y 12	4	4	4	
Experiencia	13	4	4	4	


Firma del evaluador
DNI 03309386

ORCID: 0000-0002-1970-3756

Anexo 12. Evaluación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edilberto Calle Peña		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa y organizacional		
Institución donde labora:	I.E. Manuel Scorza A. H. La Primavera - Castilla - Pura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio
Autora:	Azali Lizbeth Mami Litano
Procedencia:	Universidad César Vallejo Pura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones: Seguridad (02 ítems), Fiabilidad (03 ítems), Capacidad de respuesta (02 ítems), Empatía (02 ítems) y Elementos tangibles (04 ítems). Objetivo: Conocer la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Seguridad	La constituye el conocimiento y atención de los empleados y su capacidad para infundir credibilidad y confianza.
	Fidelidad	Es la habilidad que tiene la empresa para llevar a cabo el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.
	Capacidad de respuesta	Es la habilidad para apoyar a los usuarios y para brindarles un servicio rápido.
	Empatía	Se constituye como la muestra de interés y grado de atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.
	Elementos Tangibles	Los constituyen la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento el cuestionario sobre la Calidad de servicio elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunas de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios y suficientes para la consecución de sus tareas. Asimismo, si la confianza que desarrollan durante la ejecución de sus funciones, influye en el logro de las metas institucionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	01	4	4	4	
Confianza	02	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cumplen con sus funciones en el tiempo requerido, así como también, si muestran interés en resolver los problemas que se presenten durante el desarrollo de sus tareas y finalmente si tienen capacidad comunicativa para alertar posibles errores e inconvenientes que perjudiquen al cumplimiento de las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones en el tiempo requerido	03	4	4	4	
Interés por resolver problemas	04	4	4	4	
Capacidad comunicativa	05	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores ejecutan sus tareas en el tiempo establecido y oportuno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	06	4	4	4	
Logido	07	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores muestran interés durante el desarrollo de sus tareas y si poseen la capacidad de comprender cada una de sus funciones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	08	4	4	4	
Comprensión	09	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de los elementos tangibles para la ejecución de las actividades de los trabajadores y si la Entidad brinda una información clara y de fácil comprensión para los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	10	4	4	4	
Personal	11	4	4	4	
Instalaciones físicas	12	4	4	4	
Materiales impresos	13	4	4	4	


Firma del evaluador

DNI 03309386

ORCID: 0000-0002-1970-3756

Anexo 13. Evaluación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre el "Desempeño Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	NILSER GERÓN SAN MARTÍN	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Capacitador MINEDU, Universidad Cayetano Heredia, Universidad San Ignacio de Loyola.	
Institución donde labora:	IE "José Carlos Mariátegui"- Tacala Castilla.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Desempeño Laboral
Autora:	Anahí Lizbeth Mesa Lizaso
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 3 dimensiones: Desempeño de la tarea (04 ítems), Comportamientos contraproducentes (03 ítems), y Desempeño contextual (06 ítems). Objetivo: Conocer el Desempeño laboral de los trabajadores de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Desempeño de la Tarea	El desempeño de tareas depende de las habilidades, capacidades y conocimientos incluidos en las tareas descritas en cada puesto, que afectan directa o indirectamente a la organización.
	Comportamientos contraproducentes	Son las acciones voluntarias y deliberadas que tienen la intención de dañar a la organización, pero benefician a los trabajadores.
	Desempeño contextual	Es el comportamiento espontáneo y personal más allá de las expectativas de su puesto, estas son importantes para lograr los resultados deseados en la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el Desempeño Laboral elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindar sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel (X)

Dimensiones del Instrumento:

- Primera dimensión: Desempeño de la Tarea
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores poseen los conocimientos, capacidades y habilidades propias de su puesto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidades	01 y 02	X	X	X	
Aplicadas y destrezas	03 y 04	X	X	X	

- Segunda dimensión: Comportamientos contraproducentes
- Objetivos de la Dimensión: Determinar las actitudes y conductas que poseen los trabajadores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conductas negativas	05 y 06	X	X	X	
Negatividad en el desarrollo de funciones	07	X	X	X	

- Tercera dimensión: Desempeño contextual
- Objetivos de la Dimensión: Conocer las habilidades y capacidades de los trabajadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	08 y 09	X	X	X	
Comportamiento	10	X	X	X	
Conocimiento	11 y 12	X	X	X	
Experiencia	13	X	X	X	

Firma del evaluador
DNI 02866965



Anexo 14. Evaluación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	NILSER GERÓN SAN MARTÍN		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Capacitador MENEPU, Universidad Cayetano Heredia, Universidad San Ignacio de Loyola.		
Institución donde labora:	IE "Jose Carlos Mariátegui" - Tacala Castilla.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio
Autora:	Anali Lizbeth Mesa Lizaso
Procedencia:	Universidad César Vallejo Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios de una Intendencia Regional del norte de Perú.
Significación:	El cuestionario está conformado por 13 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones: Seguridad (02 ítems), Fiabilidad (03 ítems), Capacidad de respuesta (02 ítems), Empatía (02 ítems) y Elementos tangibles (04 ítems). Objetivo: Conocer la calidad de servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú.

4. Soporte teórico

VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Seguridad	La constituye el conocimiento y atención de los empleados y su capacidad para infundir credibilidad y confianza.
	Fidelidad	Es la habilidad que tiene la empresa para llevar a cabo el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.
	Capacidad de respuesta	Es la habilidad para apoyar a los usuarios y para brindarles un servicio rápido.
	Empatía	Se constituye como la muestra de interés y grado de atención individualizada que ofrecen las empresas a los usuarios.
	Elementos Tangibles	Los constituyen la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Calidad de servicio elaborado por Anahí Lizbeth Maza Litano, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel (X)

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios y suficientes para la consecución de sus tareas. Asimismo, si la confianza que desarrollan durante la ejecución de sus funciones, influye en el logro de las metas institucionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	01	X	X	X	
Confianza	02	X	X	X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores cumplen con sus funciones en el tiempo requerido; así como también, si muestran interés en resolver los problemas que se presenten durante el desarrollo de sus tareas y finalmente si tienen capacidad comunicativa para alertar posibles errores e inconvenientes que perjudiquen al cumplimiento de las metas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones en el tiempo requerido.	03	X	X	X	
Interés por resolver problemas	04	X	X	X	
Capacidad comunicativa	05	X	X	X	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores ejecutan sus tareas en el tiempo establecido y oportuno.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	06	X	X	X	
Rapidez	07	X	X	X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si los trabajadores muestran interés durante el desarrollo de sus tareas y si poseen la capacidad de comprender cada una de sus funciones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	08	X	X	X	
Comprensión	09	X	X	X	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de los elementos tangibles para la ejecución de las actividades de los trabajadores y si la Entidad brinda una información clara y de fácil comprensión para los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	10	X	X	X	
Personal	11	X	X	X	
Instalaciones físicas	12	X	X	X	
Materiales impresos	13	X	X	X	


 Firma del evaluador
 DNI 02866965

Anexo 15. Carta de autorización



"DÉCENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Piura, 14 de junio de 2023

CARTA-000176-2023-SUNAFIL/IRE-PIU

Señorita
Anahí Lizbeth Maza Litano
Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública

Asunto : Se autoriza acceder a información y aplicar encuestas al personal de la entidad, para trabajo de investigación

Referencia : Carta N° 001-2023-ALML de fecha 12.6.2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia, este Despacho le autoriza acceder a información y realizar encuestas al personal de la Intendencia Regional de Piura y usuarios de la Institución, en mérito a su trabajo de investigación, denominado "*El desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de servicio de una Intendencia Regional del Norte, 2022*". Para obtener el grado de magister.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
LUIS ALBERTO MORAN CANALES
INTENDENCIA REGIONAL DE PIURA

LMC/kma
HR: 113711-2023

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 028-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <http://aplicativoweb5.sunafil.gob.pe/hi/verificacionFirmaDigital/>, e ingresando la siguiente clave: 2273423170572

www.sunafil.gob.pe

Calle las Acacias Mza. D Lote 9,
Urb. 4 de enero - Piura- Perú
T. (511) 390 - 2800.



Anexo 16. GRADO DE SIMILITUD TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin interface for a submission. On the left is a dark blue sidebar with navigation icons for 'Mis Cursos', 'Historial de actividades', 'Calendario', 'Tutorías', and 'Tutorías (BIBLIOTECA UTRU)'. The main content area shows the course name 'A3 - DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - PIURA - MAESTRIA EN GESTION PUBLICA - 202301' and the submission title 'TURNTIN LIBRE HASTA 2023 - Parte 1'. A table below provides submission details:

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
TURNTIN LIBRE HASTA 2023 - Parte 1	20 jul 2023 - 15:15	26 jul 2023 - 23:59	27 jul 2023 - 15:15	500

Below the table, there is a 'Revisar Escritos' button and a table showing the similarity score for the submission:

Título del Escrito	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación
TURNTIN LIBRE HASTA 2023 - Parte 1	014041738	2023/07/23 21:58	19%	

Anexo 17. Base de datos de prueba de alfa de crombach

	CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
8	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
12	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
14	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
24	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
26	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
27	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	2
33	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
36	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
37	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
39	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
40	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4
41	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4
42	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
43	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
44	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
46	4	4	1	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
48	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
54	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
55	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
8	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
12	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
14	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
24	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
26	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
27	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	2
33	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4

35	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
36	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
37	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
39	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
40	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4
41	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4
42	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
43	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
44	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
46	4	4	1	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
48	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
54	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
55	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4

Anexo 18. Base de datos de consolidado

	CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
8	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
12	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
14	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
24	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
26	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
27	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4

29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	2
33	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
36	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
37	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
39	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
40	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4
41	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4
42	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
43	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
44	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
46	4	4	1	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
48	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
54	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
55	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
56	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
62	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
64	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
69	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
8	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
12	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
13	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
14	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
24	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
26	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
27	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	2
33	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
36	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
37	4	4	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
39	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
40	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4
41	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4
42	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
43	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
44	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
46	4	4	1	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
48	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
54	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
55	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

61	4	5	4	5	1	2	1	5	5	4	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
65	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
69	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
77	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
87	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "El Desempeño Laboral de los trabajadores y la Calidad de Servicio de una Intendencia Regional del norte de Perú, 2022", cuyo autor es MAZA LITANO ANAHI LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 06 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 06-08- 2023 22:34:34
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 16675940 ORCID: 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 07-08- 2023 08:45:51

Código documento Trilce: TRI - 0643904