



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Desempeño laboral, calidad del servicio en la gestión orientada a
resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Malpartida Arroyo, Melissa Natalia (ORCID: 0000-0002-7211-0917)

ASESOR:

Dr. Escudero Vilchez, Fernando Emilio (ORCID: 0000-0002-3835-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis hijos Ricardo, Arleth y Mariel, a mis padres Antonio y Natalia, mis hermanos Juan y Rolando y a mi único y eterno amor Juan Remigio Saldaña Rojas.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a Dios y a mi padre que guía mi camino hacia mi superación personal.

A mi madre y mis hijos, quienes con su amor y apoyo incondicional, son el pilar fundamental de mi vida.

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme emprender esta trayectoria de superación profesional.

Al Dr. Fernando Escudero Vilchez, por brindarme sus conocimientos y asesoría para la elaboración de la presente tesis.

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimiento	27
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	58
VIII. PROPUESTA	59
REFERENCIAS	62
ANEXO	76

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Desempeño laboral	20
Tabla 2: Operacionalización de la variable Servicio de calidad	21
Tabla 3: Operacionalización de la variable Gestión orientada a resultados	22
Tabla 4: Juicios de expertos	25
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos	25
Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos	26
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos	27
Tabla 8: Niveles de la variable Desempeño laboral	29
Tabla 9: Niveles de la variable Calidad del servicio	30
Tabla 10: Niveles de la variable Gestión orientada a resultados	31
Tabla 11: Eficacia (Agrupada)	32
Tabla 12: Eficiencia (Agrupada)	33
Tabla 13: Economía (Agrupada)	34
Tabla 14: Calidad (Agrupada)	35
Tabla 15: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía (Agrupada)	36
Tabla 16: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa (Agrupada)	37
Tabla 17: Medición de la gestión (Agrupada)	38
Tabla 18: Planificación en favor de los resultados (Agrupada)	39
Tabla 19: Consecución de resultados (Agrupada)	40
Tabla 20 Demostración de resultados agrupada	41
Tabla 21: Información de ajuste de los modelos	42

Tabla 22: Estimaciones de parámetro	42
Tabla 23: Información de ajuste de los modelos	43
Tabla 24: Estimaciones de parámetro	44
Tabla 25: Información de ajuste de los modelos	45
Tabla 26: Estimaciones de parámetro	45
Tabla 27: Información de ajuste de los modelos	46
Tabla 28: Estimaciones de parámetro	46
Tabla 29: Plan de actividades	58
Tabla 30: Recursos humanos de la propuesta	59
Tabla 31: Presupuesto de la propuesta	59
Tabla 32: Operacionalización de la variable Desempeño laboral	106
Tabla 33: Operacionalización de la variable Calidad del servicio	107
Tabla 34: Operacionalización de la variable Gestión orientada a resultados	108
Tabla 35: Resumen de procesamiento de casos	111
Tabla 36: Resumen de procesamiento de casos	111
Tabla 37: Resumen de procesamiento de casos	112

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de diseño de investigación	19
Figura 2: Niveles de la variable Desempeño laboral	29
Figura 3: Niveles de la variable Calidad del servicio	30
Figura 4: Niveles de la variable Gestión orientada a resultado	31
Figura 5: Niveles de la dimensión eficacia	32
Figura 6: Niveles de la dimensión eficiencia	33
Figura 7: Niveles de la dimensión economía	34
Figura 8: Niveles de la dimensión calidad	35
Figura 9: Niveles de la dimensión accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	36
Figura 10: Niveles de la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	37
Figura 11: Niveles de la dimensión Medición de la gestión	38
Figura 12: Niveles de la dimensión Planificación en favor de los resultados	39
Figura 13: Niveles de la dimensión Consecución de resultados	40
Figura 14: Niveles de la dimensión Demostración de resultados	41

Resumen

Nuestra presente tesis tuvo como objetivo principal: Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro 2021. La metodología que hemos empleado para nuestro trabajo de investigación fue de nivel cuantitativo, descriptivo y correlacional, así mismo nuestra investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal.

Para nuestra investigación se trabajó con una muestra de 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, estos fueron quienes respondieron a nuestro cuestionario, instrumento que fueron validados por doctores, empleándose en este instrumento la escala de Likert, el medio por el cual respondieron a este cuestionario fue a través de google form, esta encuesta constó de un total de 35 preguntas, siendo el resultado de esta aplicación con un Alfa de Cronbach de: Variable desempeño laboral 0,903; Variable Calidad del servicio 0,950 y Variable Gestión orientada a resultados 0,915.

A través de los resultados de la prueba de Regresión Logística Multinomial en nuestras hipótesis tanto en la general como las específicas se rechazaron la hipótesis nula ya que en los resultados se obtuvo un p valor de 0,000 menor a 0,05.

Palabras clave: Desempeño laboral, Calidad del servicio, Gestión orientada a resultados

Abstract

The main goal of our thesis is: Determining the work performance, the quality oriented management to results from a local government of Lima centre 2021. The methodology we have applied for our research was of quantitative, descriptive and correlational level. In addition, our research was of basic type, non-experimental design and cross-sectional.

For our research we worked with a sample of 136 workers from a local government in Lima centre 2021, they were the ones who answered our survey, a tool which was proven by doctors, using the Likert scale, the survey was answered on Google forms, it contained a total of 35 questions, the result of this application being with a Cronbach's alpha of: Labor performance variable 0.903; Service quality variable 0.950 and Results-oriented management variable 0.915.

Through the results of the Multinomial Logistic Regression test in our hypothesis, both the general and the specific, the null hypothesis was rejected by obtaining the following results: a p value of 0.000 less than 0.05.

Keywords: Labor performance, Service quality, results-oriented management

I. INTRODUCCIÓN

Para la Presidencia del consejo de ministros – Secretaria de gestión (2015) en la actualidad se han identificado diferentes problemas en la Gestión pública de nuestro país, como la poca medición de los resultados, esta deficiencia hizo que tomáramos a la Gestión orientada a resultados como parte de nuestra variable de investigación, si en toda Gestión pública queremos lograr una gestión orientada a resultados entonces toda entidad pública debería como manifiesta Chávez (2019) elaborar los objetivos de una manera articulada y clara, este es un problema dentro de la gestión pública los planes o proyectos carecen de articulación, la formulación del presupuesto a veces no se orientan a los objetivos, lograr servicios que se ofrecen no son de calidad y en relación a la ejecución hay un escaso monitoreo, si estos indicadores son realmente atendidos entonces llegaremos a lo que realmente demandan los ciudadanos. Todo lo mencionado se debe a que no existe un ideal desempeño en el trabajo por parte de todos los trabajadores de una institución pública, para alcanzar esta gestión moderna orientada a resultados se debe desarrollar como manifiesta Chávez (2019) canales de accesibilidad para los usuarios, uso de tecnologías en la comunicación que permita el acercamiento a los servicios del estado con los usuarios y de forma general priorizar los servicios en favor de ellos, es decir, que no solo es el desempeño laboral sino que también es el servicio de calidad que toda entidad pública debe brindar al usuario o ciudadano. Son estas las razones por las cuales hemos considerado el desempeño laboral, la calidad del servicio y la gestión orientada a resultados como nuestras variables de nuestra investigación.

Reflexionar esta problemática nos llevó a plantear nuestro problema general, ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021?, nuestro problema específico 1, ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021?, nuestro problema específico 2, ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021? y nuestro problema específico 3: ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima

centro, 2021?, estos problemas nos llevó a pensar si el desempeño laboral es eficiente y/o si la calidad del servicio al usuario también lo es, ya que este último, y el rendimiento que tiene el trabajador se refleja en el momento de realizar las actividades que le corresponden, esto garantiza una Gestión moderna orientada a resultados ya que en toda entidad pública como afirma Siegenthaler (2017) debe estar centrada en los ciudadanos. Garantizar una gestión con un buen desempeño laboral y con una calidad de servicio asegurará la máxima eficiencia, efectividad, y eficacia en el rendimiento de toda gestión pública.

Nuestra investigación se justifica teóricamente porque debido a los problemas que existen en la Gestión Pública resulta pertinente el interés de conocer los fundamentos teóricos sobre el desempeño laboral, el servicio de calidad y la gestión orientada a resultados porque sabemos que hoy en día los principales retos de la gestión pública requieren soluciones creativas, innovadoras y que a su vez estén vinculadas a nuevos modelos de gestión que permitan aumentar la calidad institucional de toda entidad pública. Nuestra justificación práctica parte de la publicación de la PCM – secretaria de gestión (2015) donde se refiere que existen algunos criterios que causan las deficiencias en la gestión pública en nuestro país como el ineficiente diseño en la configuración de la entidad, las obligaciones, mínima evaluación en los resultados y los efectos, escaso monitoreo y seguimiento sobre los recursos, los procesamientos, los productos finales y los resultados finales de cada proyecto y actividad, sistemas poco eficientes para los planes y en la articulación de los presupuestos públicos, deficiencia en la infraestructura, insuficiencia en la gestión logística, ineficiencia en la gestión de los recursos humanos y políticas, procesos inadecuados de servicios para el público e inadecuada producción de bienes, carencia en los métodos de gestión en la información, conocimiento y articulación intergubernamental. Esta información nos permite justificar nuestra contribución práctica para todo el recurso humano de un gobierno local de Lima centro, y porque no, de toda entidad pública del estado porque nos permitirá aportar sugerencias para los servidores públicos relacionadas a sus actividades diarias en la entidad pública donde labora, actividades relacionadas con la misión de dicha entidad y con el logro de los objetivos de la misma. De igual manera aportará con recomendaciones para un servicio de calidad ya que este debe estar centrado en la demanda del ciudadano. De igual manera

nuestra investigación se justifica metodológicamente porque hemos contado con un instrumento de recolección elaborado originalmente por la investigadora ya que fue diseñada para aplicarlo en un gobierno local de Lima centro considerando algunas características. Nuestro resultado permitirá ser considerado por futuras investigaciones que cuenten con metodologías similares de manera que podrá ser analizado y comparado con otros investigadores.

Nuestra investigación tuvo el siguiente objetivo general, Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021. Es importante señalar que hemos considerado este objetivo debido a que el desempeño laboral del recurso humano de una entidad pública deben demostrar una eficiencia en el servicio o trabajo tanto para la institución como para los usuarios y así orientarse a la gestión orientadas a resultados, de esta manera se estaría incidiendo directamente en los óptimos resultados de toda la entidad pública local, es por ello que consideramos que debe existir una estrecha relación entre desempeño laboral, la calidad del servicio y la gestión orientada a resultados, y, en relación al objetivo general parten otros objetivos específicos que facilitaran el alcance de los mismos. Objetivo específico 1, Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021. Objetivo específico 2, Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021. Objetivo específico 3, Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

En relación a nuestras hipótesis tenemos, Hipótesis general, El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro 2021. Hipótesis específica 1, El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021. Hipótesis específica 2, El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021. Hipótesis específica 3, El desempeño laboral, la calidad del servicio

influyen significativamente en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Hemos realizado la investigación partiendo de un análisis sobre los antecedentes nacionales de nuestro tema de estudio y de esta manera hemos encontrado a Cerquin (2019) tiene como objetivo de investigación, demostrar la relación que hay entre Gestión pública y satisfacción del ciudadano, su diseño que menciona no es experimental, su población estuvo conformada por 70 ciudadanos que acuden al gobierno local de Chota. En su resultado se halló que la gestión pública influye en la satisfacción del Ciudadano, el resultado que se observa es de ($r = 0,374$), siendo su valor de significancia $p = 0.024$ (cumple que $p < 0.5$), resultado que muestra una influencia significativa baja entre las variables estudiadas. Así mismo Quispe (2018) planteó su objetivo, demostrar la influencia que hay entre la gestión pública y el rendimiento laboral de los trabajadores del gobierno local provincial de Huánuco, trabajó con una población de 195 trabajadores, esta investigación muestra una relación significativa debido a que el resultado de correlación es de 0.865 lo cual muestra que hay una alta correlación, se tiene que el p-valor fue cero siendo menor al error estimado (0,01), ello permite aceptar la hipótesis de investigación que se formuló. En el estudio de Yarlequé (2019) se lee su propósito, determinar la relación de las variables planes estratégicos y la gestión por resultados, el resultado que obtuvo le permitió llegar a la conclusión que, si hay una relación moderada entre sus variables debido a que en su resultado de correlación de Spearman es 0,642, su nivel de significancia en este estudio fue menor que 0,05 así que se rechazan la hipótesis nula y se aceptan las alternas. Así mismo Ríos (2018), en su trabajo de estudio planteó su objetivo hallar la influencia de la consecución de los resultados en la administración pública, su investigación fue aplicada a 106 trabajadores a través de una encuesta, su halló un Rho de Spearman de 0,358 el cual muestra una débil relación y ($p = 0.000 < 0.05$); por lo que hay relación y también significativa entre la variable gestión orientada a resultado y administración en gestión pública. Así mismo Portuondo (2018) en su investigación consideró el objetivo hallar la relación que hay entre la selección de trabajadores y el empeño laboral, su investigación fue en una población de 150 trabajadores y para la aplicación utilizó de una encuesta, el resultado de correlación que obtuvo fue de ($r=0.616$) y una significancia de (Sig. <0.05) con el desempeño

laboral; este hallazgo proporciona pruebas suficientes para aceptar la hipótesis alterna. Así mismo Lopez (2016) en su investigación considera como su objetivo, hallar la relación que hay en la planificación estratégica y gestión pública y para determinar la relación aplicó una encuesta a un total de 68 trabajadores, el autor concluye que hay existe relación moderada directa, en las dimensiones análisis prospectivo, planificación estratégica y la gestión pública en un gobierno local de Yungay, debido a que tiene una correlación de 0,603, según Pearson. Por otra parte, Janampa (2018), consideró como su objetivo de estudio, conocer si existe relación entre sus variables que en su estudio serían planeamiento estratégico y calidad de gestión, para conocer esta relación aplicó una encuesta a una muestra de 72 trabajadores, los resultados que obtuvo fue según Rho de Spearman de 0.634, esta relación es positiva y moderada. Este resultado muestra que existe relación entre las variables. Así mismo Chilon (2018) plantea su objetivo, hallar la relación entre planificación estratégica y desempeño organizacional, su investigación fue aplicada en 106 trabajadores y concluyó en su resultado que si existe una alta correlación entre las variables planificación estratégica y el desempeño organizacional debido a que la correlación de Pearson es de (0,842). Por otro lado, Vargas (2018) planteó como su objetivo, determinar si hay relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio, utilizó como instrumento una encuesta el cual fue aplicado a 50 empleados de la sub gerencia de desarrollo agropecuario y como resultado obtuvo una correlación de $(r) = 0.788$, lo que demuestra una positiva correlación, y un 5% de significancia entre las variables que estuvieron en estudio y un 95% de nivel de confianza. Así mismo, Maguiña (2018) planteo como propósito hallar si existe una correlación entre las variables la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio, utilizó como instrumento una encuesta el cual fue aplicado a una población de 183 usuarios del gobierno local hallando como resultado un halló Rho de Spearman de $(r) = 0.878$ y de significancia $p= 0.000 < 0.05$, por tanto, aceptó la hipótesis alterna, de esta manera se afirma que la satisfacción de los usuarios se relaciona con la calidad de servicio, por último tenemos a Huaman (2018), plantea como proósito, determinar la correlación entre sus variables de estudio que en este caso fueron el desempeño laboral y la inteligencia emocional, su estudio fue aplicado a una población de 41 trabajadores del gobierno local de Riego Cañete, obteniendo como resultado un

(rho = 0.861), con ello halló que hay una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Así mismo también hemos realizado un análisis de resultados obtenidos de estudios internacionales que son similares a nuestro trabajo de investigación, en ese sentido se ha considerado a los siguientes autores como Ríos (2015), planteó como su objetivo, analizar la correlación que hay en la calidad laboral de las organizaciones y el comportamiento ético, con el desempeño empresarial, el estudio realizado se aplicó a 296 empresas, y el resultado de un (rho = 0.877). Así mismo Rodriguez & Toala (2014) en el estudio que realizaron los investigadores aplicaron el método analítico deductivo, de igual manera recogieron información a través del método de campo los cuales les permitieron investigar sobre el desempeño y las competencias del talento humano, su nivel de estudio fue aplicado a 76 trabajadores, obtuvo un Rho de (0.786) concluyendo que existe relación entre las variables. Así mismo Colin (2016) tuvo como objetivo de estudio determinar los efectos directos en los resultados de los trabajadores y su influencia en los resultados, su metodología fue analítica y explicativa y considera que el desempeño laboral constituye un componente que orienta al desarrollo de la efectividad y por ende el éxito y crecimiento de toda organización, así mismo resulta esencial ya que para llegar a un buen desempeño es necesario las estrategias pero sobre todo la eficacia de los trabajadores lo que permitirá una mejora continua y como también competitividad. Tamayo (2015) en su trabajo de investigación plantea su objetivo diseñar una propuesta para la gestión por resultados, que impacte positivamente en el talento humano, siendo la metodología para su investigación fue el recojo de datos a través de un estudio de campo así como también de observación y aplicación concluye que los modelos de gestión deben cumplir con directrices claras para un adecuado alineamiento con las diferentes estrategias como parte del cumplimiento de las políticas del Estado. Araya (2011) en su investigación tiene como objetivo analizar los programas de mejora en gestión pública, en el sistema de monitoreo en el desempeño Institucional, partiendo de los principios de la gestión por resultado, este estudio concluye que la gestión en favor de los resultados permite diversificar los sistemas de control sobre la gestión. Para Tomalá (2015) quien realizó en su estudio una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, la técnica utilizada fue la entrevista y también la encuesta en una

población de 89 personas, los resultados obtenidos fueron analizados en gráficos y también tablas, el resultado de su investigación fue la relación entre los pilares de ciclo de gestión y la creación de valor público porque forman parte de la gestión orientada a resultados de desarrollo. De La Torre (2016), en su investigación tuvo como finalidad el mejoramiento del desempeño institucional en la provincia de Imbabura a través de una gestión pública que simplifique y sistematice la gestión en la entidad para la obtención de los resultados, la investigación concluye que una de las deficiencias en la gestión es la desactualización de los instrumentos de gestión como reglamentos, resoluciones administrativas lo que pone en riesgo la gestión, así como también una debilidad en la articulación en las políticas y objetivos institucionales. Para Zans (2017) en su estudio menciona que su objetivo es analizar la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño de los empleados, se aplicó en una muestra de 59 personas y concluye que el mejoramiento el Clima Organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral.

Para la conceptualización de nuestras variables hemos considerado a diferentes autores que han escrito libros y artículos de revistas indexadas. Para nuestra primera variable, Desempeño laboral, hemos considerado la definición de Bonnefoy (2005) que manifiesta que el desempeño laboral es tanto la eficacia como la eficiencia, ya que la eficiencia constituye las habilidades que tiene la persona para desarrollar la actividad en el menor tiempo posible y la eficacia la medición de los objetivos para saber si la actividad se está cumpliendo. Para Boenzi et al. (2015), afirma que en el desempeño laboral es el resultado final de procesos que han sido planificados para alcanzar metas propuestas, en estos procesos intervienen algunos factores como la edad, los horarios y los líderes empresariales quienes mantienen a sus empleados capacitados en la actualización para el mejor desempeño. Para Swanson et al. (2020), el desempeño laboral son todas las experiencias que el trabajador realiza en su centro de trabajo y en donde pone en práctica los conocimientos adquiridos para el puesto o cargo que ocupará, así mismo precisa que a mayor adquisición de conocimientos a través de capacitaciones mayor desempeño laboral. Para Qasim (2017), el desempeño laboral son los resultados productivos que parten de la eficiencia y eficacia de los trabajadores, los mismos del tienen efectos positivos en los objetivos y metas de

una, considera que un buen desempeño se logra cuando los trabajadores refuerzan sus habilidades, ello permitirá tener resultados productivos. Por otro lado, Salas et al. (2014), manifiestan que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos de los trabajadores en el ámbito técnico, motivación personal e interacción con el personal y los usuarios, estos influyen en el desempeño y excelencia total que requiere todo servicio. Para Sánchez (2015), el desempeño laboral son los componentes que inciden en el rendimiento del trabajo que corresponden a los motivacionales y ambientales, en la primera considera las especificaciones de trabajo, los equipos, las tecnologías, el monitoreo y la información y acceso a ella y en la segunda la capacitación, incentivos, sistema de salario y ascensos, colaboración, participación e interacción social. Para Canchan (2018), el desempeño laboral son las manifestaciones de las competencias del trabajo alcanzado, los que corresponden a conocimientos y habilidades, procesos, actitudes, cualidades personales, motivaciones y las estimaciones que ayudan a lograr los objetivos que se desean, en relación con la productividad, las técnicas y los servicios de la entidad. Así mismo Huaman (2018), sobre el desempeño manifiesta que son las actitudes y conductas que se observan en los empleados y que son resaltantes para el objetivo de los fines de la institución. Así mismo menciona que las causas que afectan al desempeño en el cargo son: el valor de las retribuciones, es decir pensar que de las retribuciones dependen todo esfuerzo, y que, por ende, esto, contribuirá al esfuerzo de los trabajadores. Para Montejó (2014), el desempeño en el trabajo son las actitudes observadas en los empleados los que son importante para que los fines de la empresa puedan ser medibles, se considera la competencia de cada empleado y en el nivel de aportación a la institución. Siempre se desea de los trabajadores una continua orientación hacia el desempeño efectivo. Considera que el desempeño en el trabajo no depende de quien realiza el trabajo y la función que corresponden al empleo, sino está condicionada a los factores extrínsecos de la persona y que refieren al ambiente institucional dentro de la cual se desenvuelven y a la composición de la organización en la cual ya están definidas las funciones. Para Castellón (2017), el desempeño laboral son los niveles de ejecución alcanzados por el empleado sobre el logro de su meta dentro de la empresa. Además, el empeño en el trabajo corresponde a la eficiencia de los empleados que laboran dentro de las instituciones públicas, los cuales son necesarios para la organización. Beniscelli (2014), afirma

sobre el desempeño laboral es el ideal progreso del trabajo, los cuales generan un impacto directo en los clientes los que así mismo generan el progreso de toda empresa. Para Loredo (2014) el desempeño laboral engloba las habilidades, destrezas, conocimientos, resultados, monitoreo y evaluación que en toda empresa se desarrolla los que orientan al éxito. El autor hace referencia al desempeño laboral como el mayor desarrollo en las potencialidades de los trabajadores para conseguir la mayor eficiencia y productividad. Por otro lado, Jalagat (2015) manifiesta que el desempeño laboral es el resultado deseable que permiten alcanzar las metas y el éxito de toda organización en su conjunto corresponde a la satisfacción laboral y el desempeño individual los que están vinculados con el desempeño grupal. Trabajar juntos es la clave para lograr resultados deseables. Así mismo Fletcher (2016) afirma que el desempeño laboral es el reflejo total de las actividades cumplidas por un trabajador o trabajadores en una empresa, siendo estas el esfuerzo y las experiencias; en ellas también se puede considerar al personal de jefes ya que conocen sobre la producción en general y el sobre el flujo del trabajo. Así mismo Motowidlo & Kell (2015) exponen que el buen desempeño laboral es el valor último esperado en una organización en un determinado tiempo o período en lo que corresponde al recurso humano. Particularmente, desde la empresa, cuando se incentiva, se capacita, se monitorea y evalúa esta sería la propiedad agregada de varias actitudes que ocurren durante un lapso de tiempo. Por lo tanto, los comportamientos en su conjunto o en forma individualizada determinarán el rendimiento o la construcción de este que permitirá a la empresa alcanzar sus logros o metas.

Así mismo hemos definido las dimensiones de nuestro variable desempeño laboral:

- ❖ Dimensión 1, Eficacia. Para Bonnefoy (2005) La eficacia es la capacidad que tienen los trabajadores para alcanzar una determinada meta mediante sus acciones, se demuestra en la capacidad para terminar con éxito las tareas o realizar proyectos exitosos.
- ❖ Dimensión 2, Eficiencia. Según Bonnefoy (2005) La eficiencia es el producto final de una tarea con el menor tiempo invertido y la menor cantidad de esfuerzo. La eficiencia incluye una alta productividad, así como excelentes habilidades en la gestión del tiempo y el aumento en la productividad en cada integrante del equipo de trabajo.

- ❖ Dimensión 3, Economía. Para Bonnefoy (2005) La economía es la capacidad que tiene toda empresa para administrar eficazmente los insumos financieros en función al cumplimiento de los propósitos trazadas en las mismas, así mismo señala que los indicadores serían la capacidad de autofinanciamiento.
- ❖ Dimensión 4, Calidad del servicio. Bonnefoy (2005), menciona que la calidad en el servicio es la capacidad que tiene una entidad para responder a las necesidades que tienen los usuarios, considera algunos factores como la accesibilidad, la oportunidad, la continuidad y la precisión al momento de brindar un servicio, cortesía y comodidad en el despacho. También la calidad en el servicio considera la evaluación continua a los medios que contribuyen en la calidad del servicio y también el recojo de las sugerencias y opiniones de los usuarios del servicio.

Sobre nuestra segunda variable la calidad del servicio hemos encontrado las siguientes definiciones, de acuerdo a lo que manifiestan los autores tenemos a la PCM – Secretaría de Gestión Pública (2015) refiere que la calidad del servicio es la óptima atención al ciudadano que se demuestra en todas las atenciones de una entidad que impactan sobre sus usuarios, así tenemos que todo usuario merece ser bien atendido, ya que tiene como derecho a que reciba un servicio de calidad ya sea para realizar un trámite o de necesitar de algún servicio del Estado. Así mismo el autor menciona nueve estándares que tienen como base la satisfacción del ciudadana y ciudadano, estas serían: organización y Estrategia, conocimiento de lo que requieren los usuarios – accesibilidad, usuario y los canales o medios de atención al ciudadano, mobiliario, proceso para brindar una buena atención al ciudadano, infraestructura, abastecimiento para la atención, y la simplificación en la administración, personal para la atención a los usuarios, acceso y transparencia a la medición, informes , sugerencias y reclamos. Según Abid et al. (2020), manifiesta que la calidad del servicio es una efectividad externa y una eficiencia interna, ya que, deben analizarse los costos que se suponen conseguir los criterios de la calidad, esto corresponde a la eficiencia interna y, al mismo tiempo, que salgan satisfechas las necesidades de los consumidores o los usuarios, de esta manera se tendrá en cuenta las dificultades existentes para medir estos elementos, esto corresponde a la efectividad externa. Para Pereira et al. (2017), la calidad para el servicio es generar bienestar en los usuarios, es hoy en día una razón importante

para la recepción, retención y fidelidad de los clientes, y así mismo para que la institución logre los niveles óptimos de competitividad. Para Suciptawati et al. (2019), la calidad del servicio son las percepciones que tienen los usuarios de las prestaciones de la empresa, están determinadas por los clientes, no es definida ni por el encargado de marketing de la empresa, ni por los colaboradores ni por cualquier otro allegado de la institución. Es el cliente quien determina si los servicios son de calidad. Para Vera y Trujillo (2018), la calidad en el servicio es la antesala de la satisfacción de un cliente y del compromiso que se tiene a una empresa, asimismo manifiestan que estimar la calidad de un servicio es más complicado que medir la calidad de un producto final y ello se debe a que el servicio es intangible y que son medibles a partir de la percepción de los usuarios, no pueden ser medidos bajo los parámetros de la empresa sino bajo los criterios del público usuario. Para Flores (2018), la calidad de un servicio es la interacción entre el que representa a la empresa y el usuario, mientras este contacto sea satisfactorio para el segundo, en tanto exista calidad en el servicio se mantendrá la supervivencia de la empresa, a ello también se adiciona como base la satisfacción de las exigencias de los usuarios, el autor toma a la calidad del servicio como una estrategia necesaria y prioritaria ya que constituye una forma de buscar el progreso continuo de los procesos que intervienen en la atención y de esta manera alcanzar un servicio eficaz y eficiente. Pérez (2006) refiere que la calidad del servicio es una herramienta y estrategia que busca dar un valor agregado a los usuarios y se manifiesta a través de las actitudes de todos los entes que forman parte de la empresa y que entra en contacto con los usuarios, este valor agregado que busca alcanzar la calidad en el servicio sería la cortesía al dar una respuesta, buscar las alternativas para solucionar los problemas, mantener una comunicación fluida con una información completa. Para Graham (2019) la calidad del servicio es la productividad, la perfección de los recursos y el liderazgo que tiene la empresa u organización en el medio, que lo conlleva a la competitividad y de esta forma enfrentarse a los retos del sistema de gestión moderna y de esta manera adaptarse a resolver las necesidades, no solo la calidad debe estar enfocado a la gestión de las autoridades, sino a los resultados que brindará calidad a los servicios que recibirán sus clientes. Wenene (2016) Asume que la calidad en el servicio es asegurar que los servicios cumplan con las necesidades que requieren los Clientes, como fin último y como fin previo aplicar una cultura de mejora continua, aplicado a la institución, formando,

concientizando y cuidando a todos los miembros de la organización velando por su cuidado, estimulando las actividades en equipo, motivando el progreso de las competencias para que de esta manera se puedan generar mayores beneficios para el desarrollo y cumplimiento de las condiciones exigidas en cada puesto de trabajo. Para Vargas (2018) la calidad del servicio es el modelo de excelencia de gestión de calidad, se identifican dos modelos el modelo de excelencia y el modelo que mide la eficiencia operativa de la empresa, son prototipos de calidad, su primordial propósito es guiar a las empresas o entidades públicas al encuentro constante del perfeccionamiento, para el cual se organizan en procesos muy prácticos y necesarios que ayudarán a modernizarse e iniciar una cultura de calidad. Por otro lado, Maguiña (2018), considera que la calidad del servicio es un modelo constituido por algunos procesos importantes que conforman las etapas denominadas, planificación, ejecución, verificación y estimación de todos los procesos de la gestión. Loza (2014) afirma que la calidad del servicio es un conjunto de técnicas y actividades que son utilizadas para cumplir con los requerimientos de eficiencia y para lograr estos objetivos es importante que las empresas deban implementar un sistema de calidad que les brinde verificar secuencialmente los productos hasta el final de la línea. A través de este sistema se evitará reprocesos y sobrecostos en las órdenes de trabajo. Para Herrera (2014) la calidad del servicio es la plena complacencia de las necesidades del usuario, mediante productos y servicios con cero defectos, la calidad permitirá que se logren exceder las expectativas de los mismos de esta manera se proporcionará una ventaja completamente competitiva. Cabrera (2014) sostiene que la calidad del servicio es la complacencia que se genera en los clientes por la calidad de los servicios y productos que dan las organizaciones, considera que esta decisión será tarea complicada ya que actualmente la exigencia de los usuarios obliga a estructurar el trabajo de manera que los resultados sean predecibles y siempre el mismo. Es importante que las empresas deban cumplir los objetivos necesarios que analicen los procesos, también es necesario e importante que se modifiquen los procesos con la finalidad que mejoren en la calidad del servicio. Plaza y Guzmán (2018) consideran que una gestión es de calidad cuando existe un conjunto de vías mediante las cuales se obtiene la calidad total, estas pueden incorporarse al proceso de gestión de un gobierno, manifiesta que estos caminos son la planificación estratégica y los programas de monitoreo en los resultados de la

gestión que traerán como beneficios el fomentar una mejora continua en la competitividad y productividad al igual que brindar a los clientes el servicio para que pueda satisfacer sus necesidades. Vásquez (2014) considera que la calidad del servicio es la complacencia de las expectativas de los consumidores. La calidad está orientada a que todo producto final sea lo más eficiente posible y de esta manera calificarlo de calidad porque cumplirá con los requisitos establecidos, así como también cumplirá ciertos estándares. Para Acosta y Pincay (2014) la calidad del servicio es la complacencia del usuario, para ello toda entidad debe desarrollar planes y estrategias orientadas a una mejora continua de la entidad y consecuentemente ofrecer un excelente producto o servicio final, así mismo la calidad de servicio son las ventajas que requieren el esfuerzo colectivo en las áreas y en toda la organización, siendo los empleados los protagonistas quienes llevaran a cabo los procesos y ejecuciones para la entrega del producto final al cliente. Chandrupatla (2017) Afirma que la calidad del servicio es la excelencia, esta definición recae en el consumidor. Las necesidades del cliente deben traducirse en características medibles en un producto o servicio. La calidad no es más que el reflejo que tienen los clientes cuando se sienten satisfechos ante una necesidad, esto significa que la calidad está directamente relacionada con la satisfacción. Para Muchenwa (2017) la calidad del servicio es un concepto que se gestiona cada vez más en términos de producción y servicio, esto induce competitividad en el mercado, pero al mismo tiempo eficiencia en la gestión pública, por lo que es un indicador que adquiere mucha importancia y que no es apropiado. Por otro lado, Oakland (2014) manifiesta que la calidad en el servicio es la satisfacción que se genera en los clientes a sus necesidades y para ello es necesario tener en cuenta procesos en una gestión que busquen estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos de la entidad. De igual manera Sankaran (2016) manifiesta que la calidad del servicio es la capacidad de todos los componentes que tiene toda entidad para complacer las necesidades en los usuarios, tiene el propósito de la satisfacción del cliente. Para Oakland & Turner (2021) la calidad del servicio es un enfoque orientado al cliente en la que toda entidad debe seguir procesos, manteniendo siempre el liderazgo, compromiso y la mejora continua que permita llegar hacia el resultado final el cual debe cumplir la complacencia de los consumidores. Para Sejati (2017) la calidad del servicio es el grado de excelencia. La prueba final en este proceso de evaluación recae en el consumidor. Las necesidades del cliente

deben traducirse en características medibles en un producto o servicio. Esto proporciona la base para la mejora continua en el producto o servicio. El propósito final es garantizar que los clientes estén satisfechos de pagar el producto o servicio. La fiabilidad de un producto brinda una información importante en el desarrollo de esta relación. Según Ramya (2019) la calidad del servicio es la calidad percibida cuando el usuario recibe el producto final. Hay principalmente dos métodos para estimar la calidad en el servicio, el servicio de análisis de brechas y medidas de desempeño, de esta manera la calidad del servicio significa la capacidad de un proveedor de servicios para satisfacer al cliente de manera eficiente manera a través de la cual puede mejorar el desempeño de negocios. Para Hemmat et al. (2013) el servicio de calidad es una consecución formado por un grupo de actividades más o menos intangibles, la calidad del servicio contribuye a la creación de mayores ventajas competitivas y con barreras competitivas aumenta la fidelidad de los clientes. Las organizaciones de servicios se han dado cuenta de esto para mantener a sus clientes y ganar ventaja competitiva, uno de los temas clave que se debe considerar es mejorar su calidad de servicios. Cumplir con un servicio continuo de alta calidad es una de estrategia básica en una organización ya que puede ser la diferencia en relación a los otros competidores.

Así mismo hemos definido las dimensiones de nuestro variable la calidad del servicio:

- ❖ Dimensión 1, Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, PCM (2015) es el acceso o alcance de los usuarios hacia la atención, los cuales le permitirán ser atendidos tanto en forma presencial como virtualmente, con estos medios se pretende brindar una atención pronta, atender a grupos de usuarios que puedan ser vulnerables y perfeccionar el acceso a los ciudadanos. Los canales de atención a los usuarios corresponderían a virtual, presencial, móvil y telefónico.
- ❖ Dimensión 2, Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, Para la Presidencia del consejo de Ministros (2015) esta dimensión es la atención del usuario y los trámites que este realiza en una entidad pública los cuales deben estar orientados a reducir el tiempo en los trámites, en la pronta recepción de los bienes y/o servicios de parte de los usuarios y mecanismos de pago. La intención es reducir el tiempo y simplificar el proceso de trámite.

- ❖ Dimensión 3, Medición de la gestión, Para la Presidencia del consejo de Ministros (2015) esta dimensión es la estimación que se debe realizar sobre los indicadores de la gestión relacionados a la atención que deben recibir los ciudadanos, también considera como relevante las expectativas u opiniones de parte de los usuarios con la intención de mejorar los niveles y calidad de atención que debe realizar toda entidad pública.

Sobre nuestra tercera variable gestión orientada a resultados tenemos algunas definiciones como las siguientes, Carvalho et al. (2017), manifiesta que gestión por resultado es un método o política en la gestión por el cual la totalidad de los trabajadores aportan directamente a la meta de un conjunto de resultados asegurando que los procedimientos, productos y servicio favorezcan la consecución de los resultados últimos deseados para el producto, objetivos o impacto de nivel superior, esto significa que una gestión moderna debe estar orientada hacia los resultados, que sean para el servicio de usuario. El autor también manifiesta que poner a ejecución la Gestión orientada a resultados supone planificación para luego lograr y demostrar los resultados. Janampa (2018) considera que la gestión por resultado es la estrategia completa que toma en cuenta los diferentes elementos en el ciclo de gestión las cuales son planificación, gestión financiera, presupuesto, gestión de proyectos, evaluación y monitoreo. La gestión por resultados permitirá agregar un valor público a la gestión municipal, toda vez que esta gestión se oriente a una gestión por resultados en bien de los pobladores determinando con eso la capacidad institucional. Por otro lado, Cayllahua y Condori (2017), mencionan que la gestión por resultado es un enfoque de gestión en donde la función principal es hacer más fácil a las entidades públicas, la consecución efectiva e integradora de la consecución para la creación del valor público, garantizando con esto la efectividad, eficacia y eficiencia del desempeño, contribuirá a la mejora consecutiva de las instituciones y el logro de las metas de todo gobierno. Para Tunque (2017), la gestión orientada a resultados es una forma de modernizar la administración pública que sirve para generar un valor público al ciudadano, esta concepción permite considerar en la gestión pública la articulación intergubernamental, priorizar los procesos, monitorear los logros de los procesos y evaluar los resultados. Así mismo Khatiwada et al. (2018), afirma que la Gestión basada en resultados es un planeamiento que orienta las bases de un enfoque

integrado de gestión de proyectos y programas, incluida la planificación, el seguimiento y la evaluación. Por otro lado Acosta (2016) Señala que la gestión orientada a resultados es la gestión moderna que obliga a las entidades públicas a implementar herramientas de gestión por resultados los que ayudaran a mejorar la gestión institucional articulada y tomar las mejores decisiones significativas para lograr los objetivos. Morellana (2018) Manifiesta que la gestión pública basada en resultados es un nuevo formato de la gestión pública que genera cambios en la mentalidad de los funcionarios y la sociedad civil los cuales permitirán cerrar las brechas de pobreza y fomentar el desarrollo del país ya que el modo inadecuado de tomar determinaciones sobre la gestión presupuestaria y administrativa debe ser cambiado por un gasto público eficiente que favorezca al progreso de una vida la calidad en los pobladores. Para Camara y Cañada (2015) la Gestión orientada a resultados es un pilar de la calidad y la eficacia, hoy en día esta moderna gestión es una filosofía que permite pensar en estrategias que desarrollen capacidades para el fortalecimiento de las entidades para mejorar la gestión pública y conseguir una renovada gestión pública que permita tener una administración económica, coordinada y eficiente para los servicios brindados por el Estado, y con el propósito de conseguir la igualdad y la inclusión social lo que promoverá un cambio del sistema tradicional por una que sea más organizada y flexible y que establezca resultados óptimos para los usuarios. Para Laguna (2015) la gestión por resultados es útil para el desarrollo de sistemas propios que responden a particularidades institucionales en un sistema administrativo. Para Tamayo (2015) la gestión orientada a resultados es el diseño y aplicación de herramientas que permiten regular la formación de un equipo y sus acciones con la finalidad de que analicen las razones específicas de la realización de los objetivos planificados, con la finalidad de establecer un proceso de medición completamente integral y de mejora continua. Chilon (2018) menciona que la gestión orientada a resultados es considerada como una herramienta de la gestión que debe estar articulada entre los resultados que se esperan con las políticas públicas además que nos brinda un marco que planifica y le da orientación a la gestión pública. Así mismo concluye que la gestión orientada a resultados permitirá que en los servicios públicos se puedan diversificar los sistemas de seguimiento sobre la gestión de la entidad. Lopez (2016) Afirma que gestión orientada a resultados es la estrategia en la gestión que permite estimar el trabajo de los servidores públicos, el mismo que

contribuye a que la prestación del servicio mejore usando para ello procedimientos actuales en la administración que conlleva al bienestar y satisfacción de la ciudadanía, a través de esta estrategia se consigue que haya credibilidad por parte de la ciudadanía ante sus gobernantes, así mismo se verá la transparencia en la conducción de recursos. Yarleque (2019) consideran que la gestión orientada a resultados es un paradigma de gestión, necesarios para la seguridad, desarrollo y complacencia de la población. Para que exista eficiencia y eficacia en los productos ofrecidos es necesario implementar nuevas formas de administrar y por ello es necesario considerar la Gestión orientada a resultados, esta óptima administración mejorará la atención al cliente. Para Global Affairs Canada (2016) la gestión orientada a resultados es un modelo de gestión que integra estrategias, personas, procesos, recursos y mediciones para la mejora en la toma de decisiones y la transparencia y la responsabilidad. La idea es que gobernar por los resultados garantizará la máxima eficiencia y efectividad en el desempeño de los gobiernos, el logro de las metas para la planificación gubernamental y el mejoramiento progresivo de las instituciones públicas. Según Thomsom (2000) la gestión por resultados se define como la orientación de las acciones, así como el uso de recursos para lograr resultados demostrables y definidos. Esto aumentará la transparencia y la responsabilidad, haciendo que las intervenciones se complementen entre sí y eviten la superposición y el desperdicio. Tres procesos como la planificación, el seguimiento y la evaluación deben estar estrechamente interconectados., y así obtener una gestión eficiente. Para Mazouz (2016), la gestión por resultados, es un marco de gestión del desempeño del gobierno con tres enfoques lógicamente vinculados: la calidad de los servicios públicos, el perfeccionamiento de los recursos y medios que se dispone, y la responsabilidad de los gerentes del sector público. Este modelo no es simple, sino, una aplicación de una nueva técnica de gestión que debe utilizarse por todas las entidades públicas del estado si queremos mejorar en el campo de la gestión nacional. Así mismo Drucker (2015) manifiesta que la gestión por resultados es cuando la organización cumple con los objetivos esperados, a su vez brinda la máxima flexibilidad para organizar los recursos y realizar una transparencia completa en las operaciones, así mismo refiere que un monitoreo estricto para ver los resultados que se están alcanzando. Esto significa que gestión para resultado es lograr que las entidades públicas que actúen de una manera clara logren secuencialmente

varias formas de mejorar los desempeños. Investment Learning Platform (2016) Para esta revista la Gestión orientada a resultados es la orientación de todas las acciones y el uso de los bienes para conseguir esperados resultados claramente definidos y demostrables. La gestión orientada a resultados aumenta la transparencia y la rendición de cuentas, permitiendo que las intervenciones se complementen entre sí y eviten la superposición y el desperdicio. Algunos de los procesos interrelacionados, como, una buena planificación, monitoreo constante y evaluación, pueden brindar efectividad en proyectos y planes de inversión.

Así mismo hemos definido las dimensiones de nuestro variable Gestión orientada a resultado:

- ❖ Dimensión 1, Planificación en favor de los resultados, según Carvalho et. al, (2017), afirma que la planificación es un punto de partida esencial en favor de los resultados que se espera alcanzar en una institución pública, por ello es necesario cuestionarse qué es lo que se pretende alcanzar y a partir de ahí buscar estrategias que den respuesta a las interrogantes para luego definir los resultados y anticiparse a los riesgos. Esta planificación permite iniciar con conocimientos fundamentados de la situación que deseamos cambiar y así determinar de manera estratégica a qué problemática prioritaria se le dará atención. Luego se puede plantear una teoría expresada en la variedad, para la mediación y definición los efectos que se desean lograr, así mismo estimar los posibles problemas que provocarían retrasos y dar cabida para que no puedan lograrse los fines deseados, y programar cómo se pueden estimar los progresos.
- ❖ Dimensión 2, Consecución de resultados, según Carvalho et. al, (2017) Manifiesta que la consecución de resultados son las estrategias planificadas para el proceso de gestión, esta dimensión es muy importante porque resultará esencial para la gestión orientada a resultados ya que ofrecerá la ocasión de realizar un acompañamiento en la aplicación como en los efectos de los proyectos.
- ❖ Dimensión 3, Demostración de resultados, según Carvalho et. al, (2017) Afirma que es la rendición de cuentas que permitirá después de la evaluación tomar acciones de mejora sobre las estrategias planificadas y fortalecer los resultados que se esperan conseguir lo que permitirá contribuir al aprendizaje institucional.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación tiene como enfoque, cuantitativo, para Monje (2011) el enfoque cuantitativo es un paradigma de investigación que sigue una secuencia rígida, secuencial y probatorio, se orienta a la comprobación y análisis netamente estadístico buscando establecer las relaciones causales mediante la prueba de hipótesis.

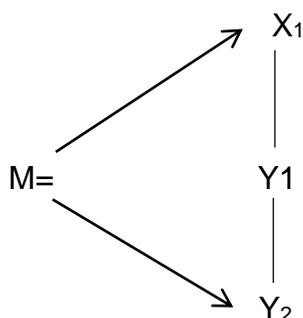
Es de tipo básico, según lo que manifiesta Tamayo (2005) una investigación básica, es una investigación dogmática, el aporte de este tipo de investigación se orienta a enriquecer los conocimiento teóricos y científicos; es una investigación que contribuye con recomendaciones y propuestas.

Es correlacional porque tiene la intención de precisar si hay relación entre nuestras variables que están en estudio, Según el autor Hernández et al. (2014) refiere que la investigación correlacional es una investigación que describe la correspondencia que hay entre las variables en estudio o también categorías en un tiempo determinado en función de la relación causa y efecto.

En relación al diseño de nuestro trabajo no es experimental, el corte es transversal. Según el autor, Hernández, et al (2014) refiere que el diseño no es experimental es un tipo de investigación en el que no se puede manipular las variables, es decir donde no se altera el objeto de investigación. Para Pulido (2015) el diseño de corte transversal es observacional porque en ella se analizan los datos que se obtienen de las variables que fueron recolectadas en un determinado tiempo sobre la población muestral o un sub conjunto de personas predefinidas.

Figura 1:

Diagrama de diseño de investigación



Dónde:

M: 136 trabajadores de un gobierno local Lima sur

X₁: Desempeño laboral

Y₁: Calidad del servicio

Y₂: Gestión orientada a resultados

r: Relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización.

Variable 1: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Para Bonnefoy (2005), el desempeño laboral es tanto la eficacia como la eficiencia, ya que la eficiencia constituye las habilidades que tiene la persona para desarrollar la actividad en el menor tiempo posible y la eficacia la medición de los objetivos para saber si la actividad se está cumpliendo. En todo ambiente gubernamental generalmente comprende primero la eficiencia y segundo la eficacia en la actividad que realiza el individuo que forma parte del equipo o de la entidad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Eficacia	-Cobertura	1	(5) Siempre	Deficiente
	-focalización	2		12 – 27
Eficiencia	-capacidad para cubrir la demanda	3	(4) Casi siempre	Regular
	-resultado final	4	(3) A veces	
Economía	-Rendimiento de los recursos	5	(1) Nunca	Buena
	-Manejo eficiente de los recursos	6		
	-Productividad	7		
Calidad	-accesibilidad	8,9		
	-Percepción de usuarios	10,11, 12		

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual:

La Presidencia del consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública (2015) define la calidad del servicio como la adecuación de la atención a los ciudadanos y ciudadanas para brindar servicios de alta calidad. Refiere además que la calidad del servicio es la óptima atención al ciudadano que se demuestra en todas las atenciones de una entidad que impactan sobre sus usuarios.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Servicio de calidad

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y rangos
-Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	-Canal telefónico	13,14		Deficiente 12 – 27
	-Canal virtual	15,16,17,		
-Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	-Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos.	18	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca	Regular 28 – 43
	-Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural.	19		
	-Simplificación administrativa.	20		
	-Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía.	21		
-Medición de la gestión	-Medición de la satisfacción de la ciudadanía.	22		Buena 44 - 60
	-Uso de los reportes de medición de la gestión.	23		
		24		

Variable 3: Gestión orientada a resultados

Definición conceptual:

Carvalho et al (2017), manifiesta que gestión por resultado es una táctica que se utiliza para una gestión donde los actores o personal colaboran indirecta o directamente a alcanzar los resultados en su conjunto que asegurarán los procesos, los productos y los servicios para que se favorezcan en la consecución para los resultados que se han deseado finalmente.

Tabla 3

Operacionalización de la variable Gestión orientada a resultados:

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y rangos
-Planificación en favor de los resultados	-Determinación de prioridades	25	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca	Deficiente 11 – 25
	-Definición de los resultados deseados	26,27,28,29		
-Consecución de resultados	-Comunicación y presentación de informes	30		Regular 26 – 40
	-Toma de decisiones y medidas correctivas	31		
-Demostración de resultados	-Evaluación de los resultados logrados	32		Buena 41 - 55
	-Preparación de una respuesta de la administración	33,34		
	-Aprendizaje, ajuste y adaptación	35		

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Nuestra población tendrá un total de 293 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, integrada por 30 funcionarios o directivos, 68 empleados profesionales, 186 empleados técnicos y 9 empleados auxiliares, a quienes se le aplicará la encuesta. Para Saldaña (2000), la población es considerada como el universo esto quiere decir el conjunto de referentes en el que se deben de realizar observaciones o estudio, es el grupo de personas en el que estamos interesados para obtener conclusiones. El autor recomienda que cuando vamos hacer una investigación debemos considerar que ciertas características básicas para determinar la población de estudio. Estas características serian la homogeneidad, tiempo, espacio y cantidad.

Muestra

Nuestra muestra está conformada por 14 funcionarios o directivos, 32 empleados profesionales, 86 empleados técnicos y 4 empleados auxiliares. Siendo nuestra muestra proporcional de 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro.

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 293

Tamaño de muestra: 136

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra.

z= Nivel de confianza deseado.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e= Nivel de error dispuesto a cometer.

N= Tamaño de la población.

Así tenemos que para Saldaña (2000), viene hacer un grupo menor que está dentro de lo que se conoce como población, esta podría ser no probabilística o probabilística, la primera es muy importante en los diseños de investigación ya que a través de encuestas se generaliza los resultados de la población.

Muestreo

El muestreo considerado es no probabilístico, también aleatorio y simple para la selección de los trabajadores y usuarios que formaron parte de nuestra muestra. Para Otzen & Manterola (2017), el muestreo no probabilístico corresponde a una técnica de muestreo en donde el investigador va seleccionando muestras basadas en un juicio a nivel subjetivo en lugar de hacer una selección al azar.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para nuestra investigación utilizamos una encuesta. Como dice Pulido (2015), manifiesta que la técnica viene hacer la reunión de los instrumentos o los medios que nos van a permitir aplicar la ciencia en nuestro estudio. La técnica tiene la intención de establecer un orden a los procesos de una investigación, así como contribuir con instrumentos para recepcionar información y de tal modo llevar un registro de todos los datos y orientar a la recepción de la información deseada.

Instrumento

Para medir las variables y aplicar la encuesta se utilizó como instrumento tres cuestionarios que fueron aplicados por google form vía emails y whatsapp a los funcionarios, profesionales y usuarios del gobierno local de Lima centro. Bravo & Valenzuela (2019), un cuestionario viene hacer un instrumento que se usa para recoger de manera sistematizada información que permitirá dar cuenta de la variable en estudio.

Validez

Para confiar en la aplicación de nuestro instrumento de recolección hemos recurrido a la validación y para ello tuvimos la necesidad de recurrir a juicios de expertos quienes aprobaron nuestro instrumento, teniendo en cuenta que cumpla con el formato, consistencia, contenido y constructo. Para Robles & Rojas (2015), la validación de expertos está referida a que el instrumento que se va utilizar en una investigación deba medir eficazmente lo que pretende medir, es decir en tanto esté bien elaborado y cumpla con los objetivos respectivos, refiere al concepto experimental el cual debe dirigirse a establecer si los resultados que se obtienen cumplan con los requerimientos de la metodología de nuestra investigación. Los promedios de validez en los instrumentos, señalarán que el cuestionario sobre Desempeño laboral, Calidad del servicio y Gestión orientada a resultados, serán considerados para su aplicación por los doctores expertos a quienes se consultó.

Tabla 4

Juicios de expertos

<i>Apellidos y nombres</i>	<i>Especialidad del validador</i>
Dr. Escudero Vilchez, Fernando	Metodología de la investigación
Dra. Salazar Llerena, Silvia	Metodología de la investigación, gestión pública
Dra. Lujan Cabrera, Micaela	Metodología de la investigación, gestión pública

Confiabilidad

Para hallar la confiabilidad de las variables de nuestra investigación hemos utilizado el coeficiente de Alfa de Cronbach como prueba con un piloto de 20 encuestados. Para Katz et. al (2019), la confiabilidad corresponde a la consistencia que debe tener el instrumento que vamos a utilizar en nuestra investigación, mientras no sea un instrumento consistente o confiable no se podrá utilizar, significa que mientras si hay esos dos criterios entonces el instrumento es de gran valor y por ende confiable.

Variable independiente 1: Desempeño laboral.

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	12

En nuestra tabla, se muestra el instrumento relacionado a la variable Desempeño laboral, decimos que es fiable, ya que el Alfa de Cronbach ha dado como resultado 89,0% de fiabilidad.

Variable Independiente 2: Calidad de servicio

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	12

En la tabla, se muestra el instrumento relacionado a la variable Calidad de Servicio decimos que es fiable, ya que el Alfa de Cronbach ha dado como resultado 93,1% de fiabilidad.

Variable Dependiente: Gestión orientada a resultados.

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	11

En la tabla, se muestra el instrumento relacionado a la variable Gestión orientada a resultados decimos que es fiable, ya que el Alfa de Cronbach ha dado como resultado 95,5% de fiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para nuestro trabajo de investigación hemos empezado por identificar cuál es la problemática que se presenta a nivel de la gestión pública del estado para luego tomar esta problemática en un ámbito local en un gobierno local de Lima centro, así también hemos relacionado variables que se relacionadas al ámbito de gestión como el desempeño laboral y la calidad del servicio y la gestión orientada a resultados; en este contexto hemos formulado la problemática de nuestro estudio, hemos planteado el objetivo general y específicos así como también la hipótesis general y específicas. En nuestra investigación recolectaremos de fuentes confiables los antecedentes para cada una de nuestras variables y también una base teórica que sustente a las mismas, las cuales nos serán de ayuda para poder tener una conceptualización básica en cada variable y nos permita entender su significado y sobre todo su interrelación. Para que nuestra validez sea confiable y consistente se necesitó del juicio de los expertos y analizaron el contenido, para tener seguridad que contengan la relevancia, claridad y pertinencia para cada uno de los ítems de nuestro cuestionario. Por otro lado, nuestra fiabilidad fue realizado con el estadístico de Alfa de Cronbach, puesto que nuestro cuestionario estuvo constituido por escalas ordinal y politómica. Para hallar la influencia de el desempeño laboral y la calidad del servicio en la gestión orientada a resultados se utilizó como técnica una encuesta que fue aplicado a una muestra de 136 personas

entre trabajadores de un gobierno local de Lima sur. Los trabajadores de esta entidad respondieron en un tiempo de 20 minutos aproximadamente y para ella utilizamos como instrumento el google form vía emails y whatsapp para recoger los resultados que nos ayudaron en el procesamiento.

3.6 Método de análisis de datos:

Las respuestas obtenidas de nuestros encuestados fueron procesadas a través del programa SPSS25 para hacer el análisis estadístico en la que utilizamos la prueba de regresión logística multinomial con cuyos resultados se nos permitió lograr nuestros objetivos, así como también comprobar nuestras hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Nuestra presente investigación minuciosamente cumplió con todos los criterios que se establecen en la Universidad César Vallejo para el diseño de una investigación, como es en nuestro caso cuantitativa, el formato de la universidad nos sugiere el proceso de investigación. De igual manera se respetará la autoría de toda la información que se obtenga de las fuentes bibliográfica que iremos recabando, por ello hemos referenciado a nuestros autores teniendo en cuenta sus datos respectivos como título, año, editorial, país y/o enlaces; hemos considerado la parte ética que éste conlleva.

En nuestro trabajo toda interpretación de cada cita corresponde a la autora después de un análisis de lectura realizado, consideramos que al tener en cuenta el concepto de autoría respetaremos a los autores de nuestra referencia bibliográfica. Asimismo, seremos los autores de nuestros instrumentos diseñados para recoger información de nuestras encuestas, así como la revisión por juicio de doctores expertos quienes validaron nuestros instrumentos para nuestra investigación, como requisito que pasa toda investigación para la validación antes de que sean aplicadas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Variable 1: Desempeño laboral

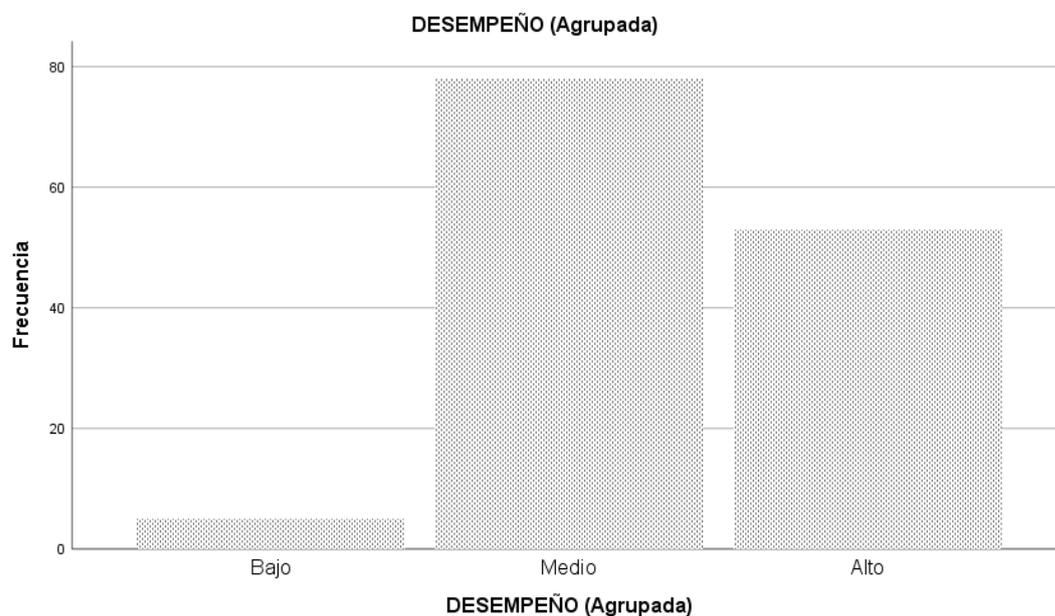
Tabla 8

Niveles de la variable Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	3,7	3,7	3,7
	Medio	78	57,4	57,4	61,0
	Alto	53	39,0	39,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 2

Niveles de la variable: Desempeño laboral



En nuestra tabla, se muestra que, 78 de los 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, realizan un desempeño laboral medio, lo que representa el 57.4% de la muestra, así mismo en 53 de ellos realizan un desempeño laboral alto, este grupo de trabajadores representan el 39.0% del total de empleados,

finalmente 5 de ellos realizan un desempeño laboral bajo, los mismos que representan al 3.7% de la muestra.

Variable 2: Calidad del servicio

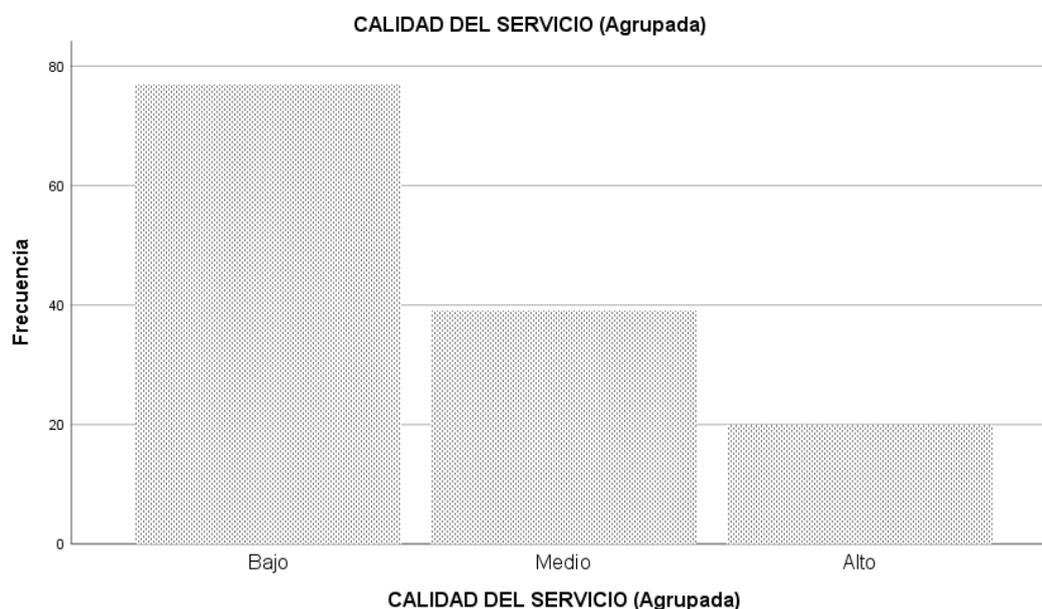
Tabla 9

Niveles de la variable Calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	77	56,6	56,6	56,6
	Medio	39	28,7	28,7	85,3
	Alto	20	14,7	14,7	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 3

Niveles de la variable: Calidad del servicio



En nuestra tabla, se muestra que, 77 de los 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, responden que la calidad del servicio de la entidad pública es bajo, lo que representa al 56.6% de la muestra, así mismo 39 de ellos responden que la calidad del servicio es medio, este grupo de trabajadores representan el 28.7% del total de empleados, finalmente 20 de ellos responden que

la calidad del servicio es alta, los mismos que representan al 14.7% de la muestra total.

Variable 3: Gestión orientada a resultados

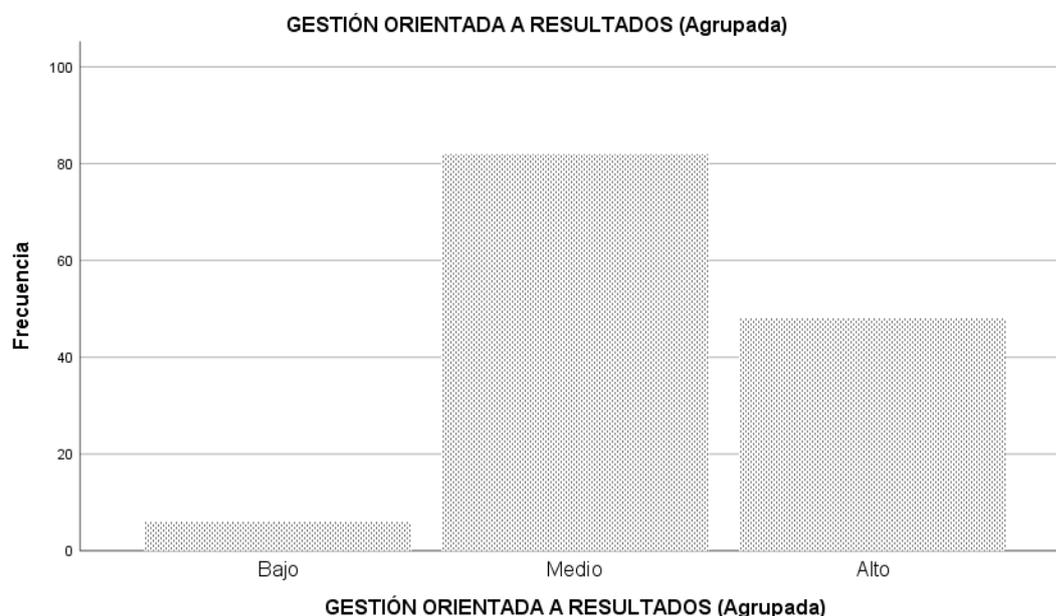
Tabla 10

Niveles de la variable Gestión orientada a resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	4,4	4,4	4,4
	Medio	82	60,3	60,3	64,7
	Alto	48	35,3	35,3	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 4

Niveles de la variable: Gestión orientada a resultados



En nuestra tabla, se muestra que, 82 de los 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, contribuyen con su trabajo en la gestión orientada a resultados en un nivel medio, lo que representa el 60.3% de la muestra, así mismo 48 de ellos contribuyen con su trabajo en la gestión orientada a resultados en un

nivel alto, este grupo de trabajadores representan el 35.3% del total de empleados, finalmente 6 de ellos contribuyen con su trabajo en la gestión orientada a resultados en un nivel bajo, los mismos que representan al 4.4% de la muestra total.

4.2. Análisis descriptivo de las dimensiones

Dimensión 1: Eficacia

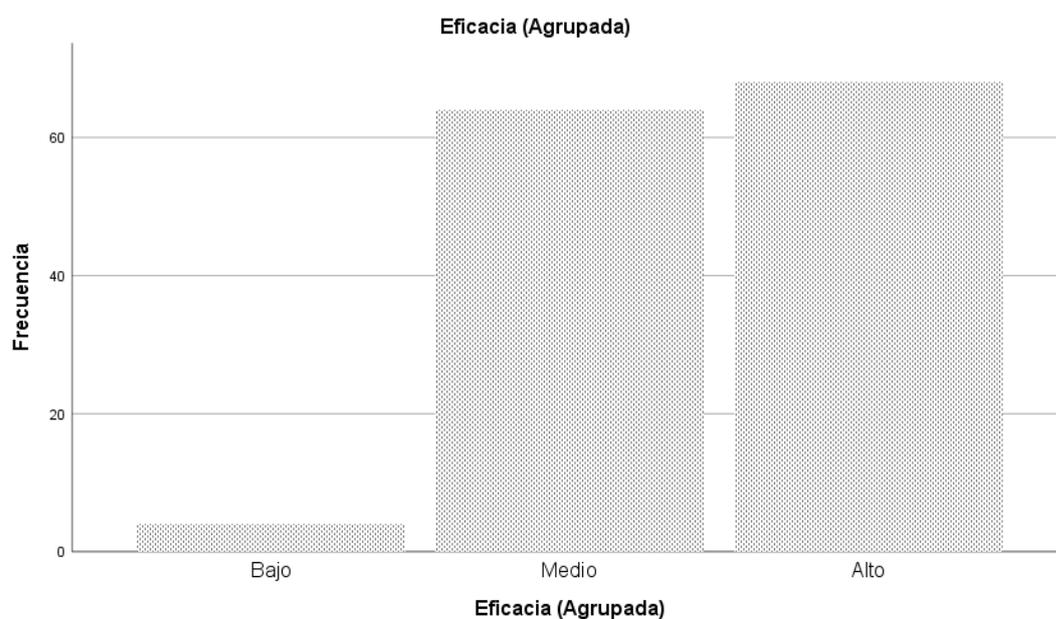
Tabla 11

Eficacia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	2,9	2,9	2,9
	Medio	64	47,1	47,1	50,0
	Alto	68	50,0	50,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 5

Niveles de la dimensión eficacia



En nuestra tabla, se aprecia que de los 136 encuestados el 50,0% de ellos se encuentran en nivel alto respecto al nivel de nuestra dimensión Eficacia.

Dimensión 2: Eficiencia

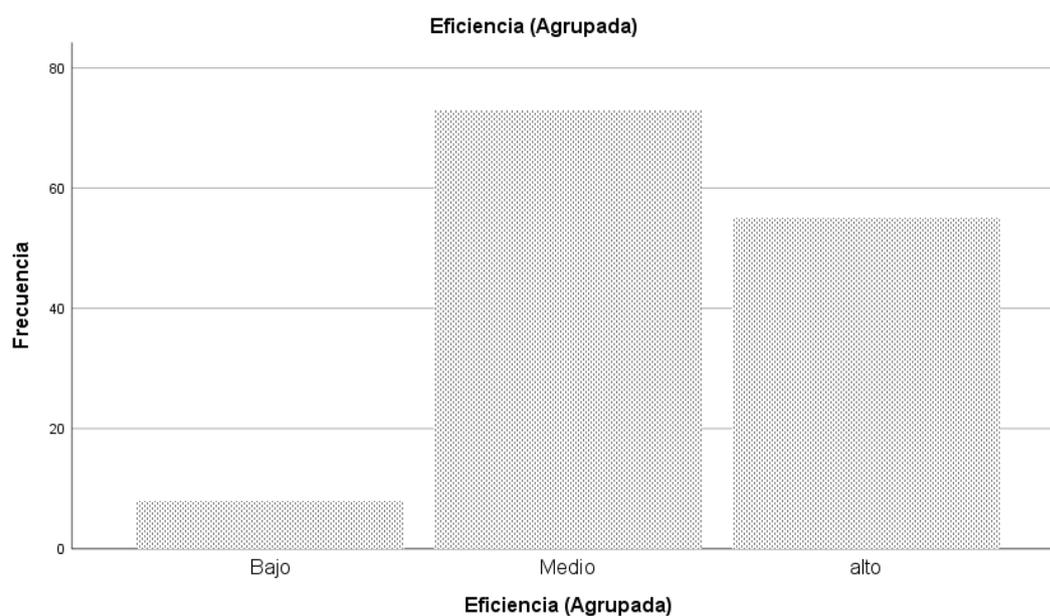
Tabla 12

Eficiencia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	5,9	5,9	5,9
	Medio	73	53,7	53,7	59,6
	alto	55	40,4	40,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 6

Niveles de la dimensión Eficiencia.



En nuestra tabla, se aprecia que de los 136 encuestados el 53,7% de ellos, se encuentran en un nivel “Medio” con respecto al nivel de la dimensión Eficiencia.

Dimensión 3: Economía

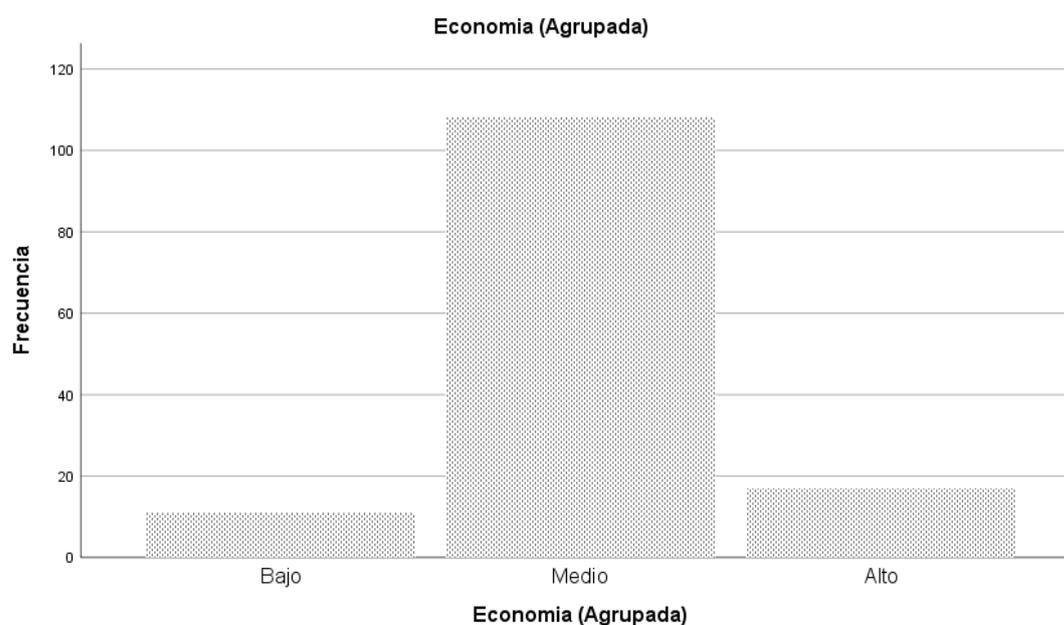
Tabla 13

Economía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	8,1	8,1	8,1
	Medio	108	79,4	79,4	87,5
	Alto	17	12,5	12,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 7

Niveles de la dimensión Economía.



En nuestra tabla, se aprecia que de los 136 encuestados el 79,4% de ellos se encuentran en un nivel “Medio” con respecto al nivel de la dimensión Economía.

Dimensión 4: Calidad

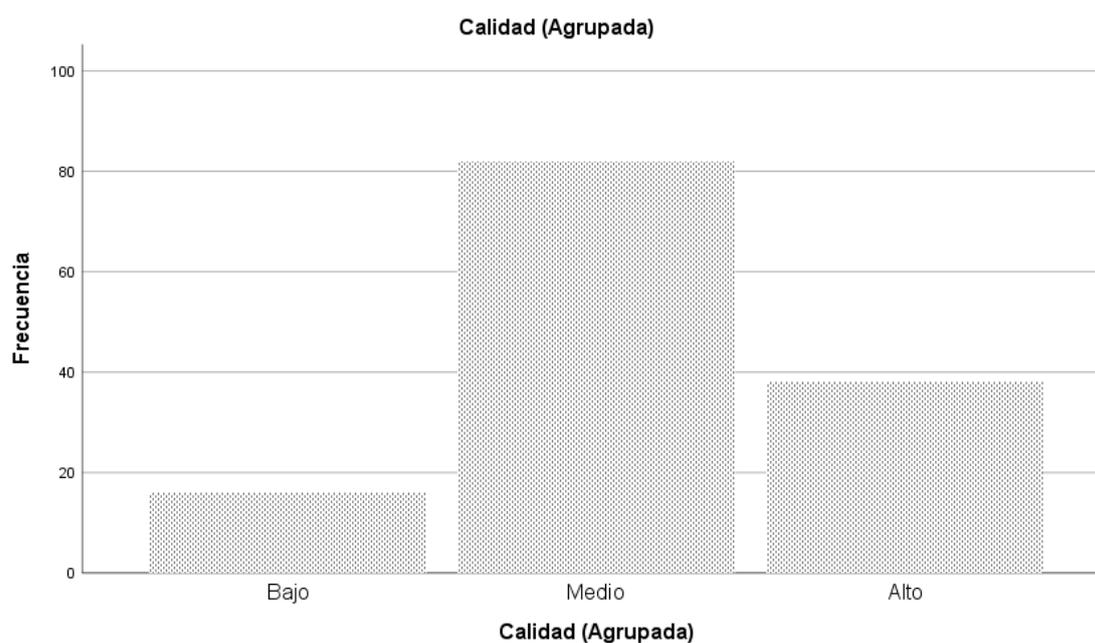
Tabla 14

Calidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	11,8	11,8	11,8
	Medio	82	60,3	60,3	72,1
	Alto	38	27,9	27,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 8

Niveles de la dimensión Calidad.



En la tabla, se aprecia que de los 136 encuestados el 60,3% de ellos se encuentran en un nivel “Medio” con respecto al nivel de la dimensión Calidad.

Dimensión 5: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

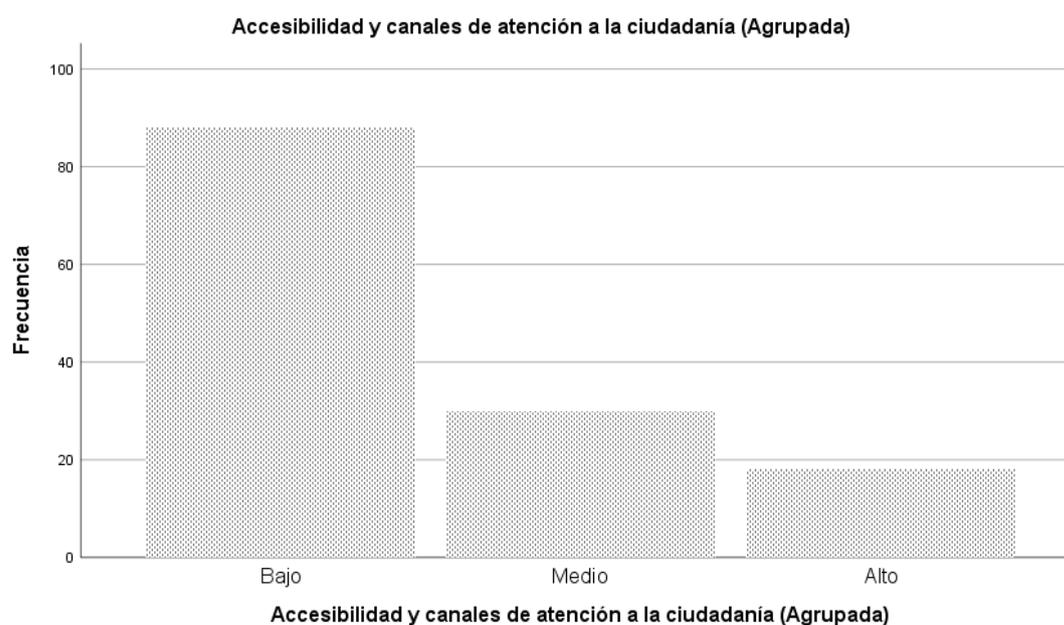
Tabla 15

Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	88	64,7	64,7	64,7
	Medio	30	22,1	22,1	86,8
	Alto	18	13,2	13,2	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 9

Niveles de la dimensión Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía



En la tabla, se aprecia que de 136 encuestados el 64,7% de ellos se encuentran en un nivel “Bajo” con respecto al nivel de la dimensión Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.

Dimensión 6: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa

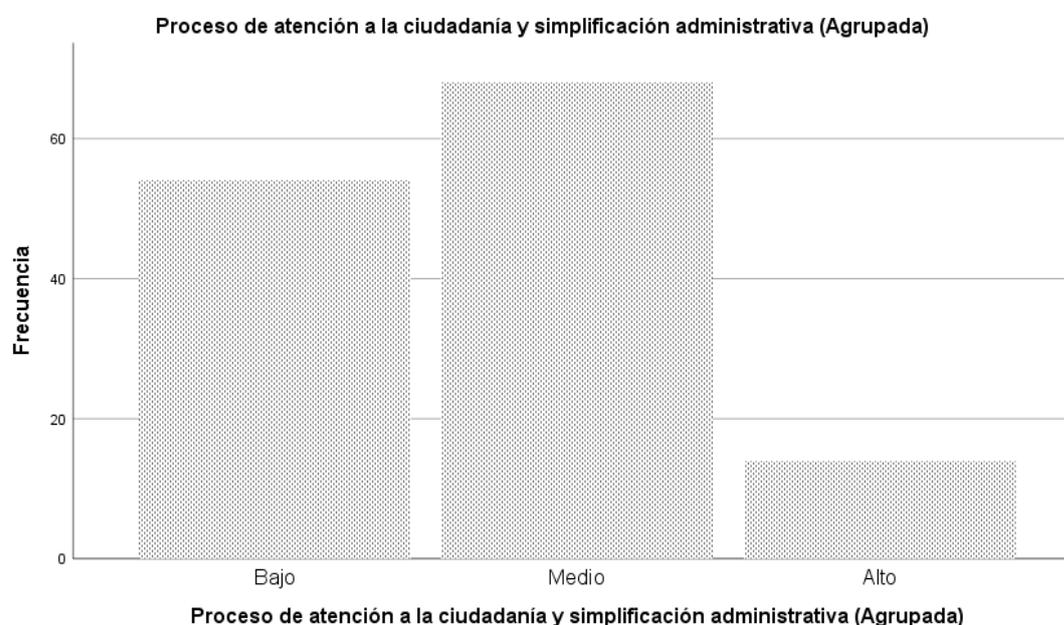
Tabla 16

Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	54	39,7	39,7	39,7
	Medio	68	50,0	50,0	89,7
	Alto	14	10,3	10,3	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 10

Niveles de la dimensión Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.



En nuestra tabla, se muestra de 136 encuestados el 50,0% de ellos se encuentran en un nivel “Medio” con respecto al nivel de la dimensión proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa.

Dimensión 7: Medición de la gestión

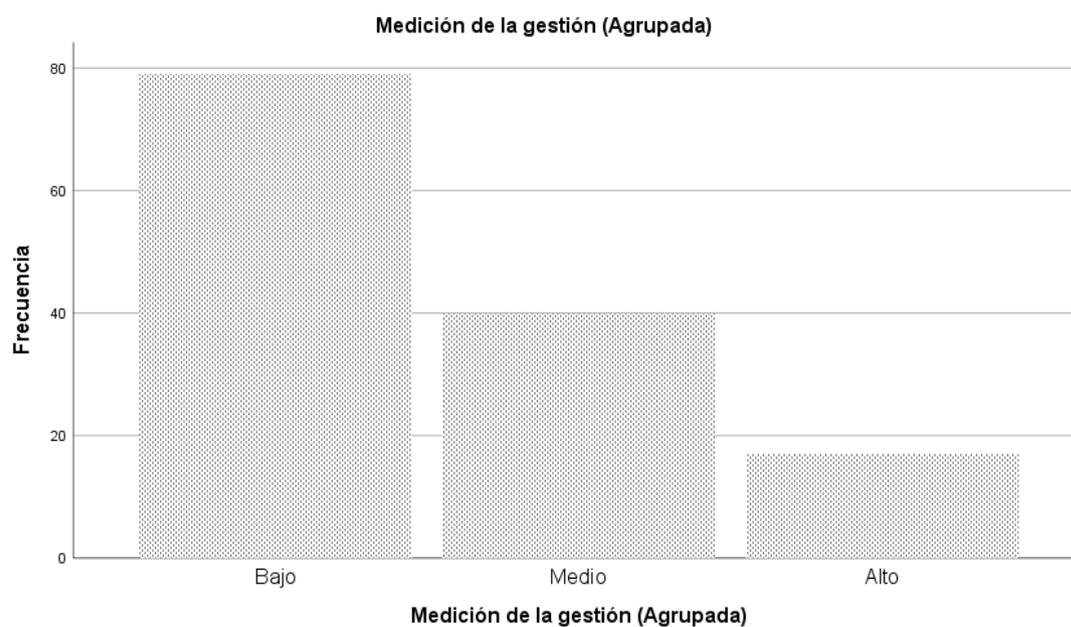
Tabla 17

Medición de la gestión (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	79	58,1	58,1	58,1
	Medio	40	29,4	29,4	87,5
	Alto	17	12,5	12,5	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 11

Niveles de la dimensión Medición de la gestión.



En nuestra tabla, se muestra de los 136 encuestados el 58,1% de ellos se encuentran en un nivel “Bajo” con respecto al nivel de la dimensión Medición de la gestión.

Dimensión 8: Planificación en favor de los resultados

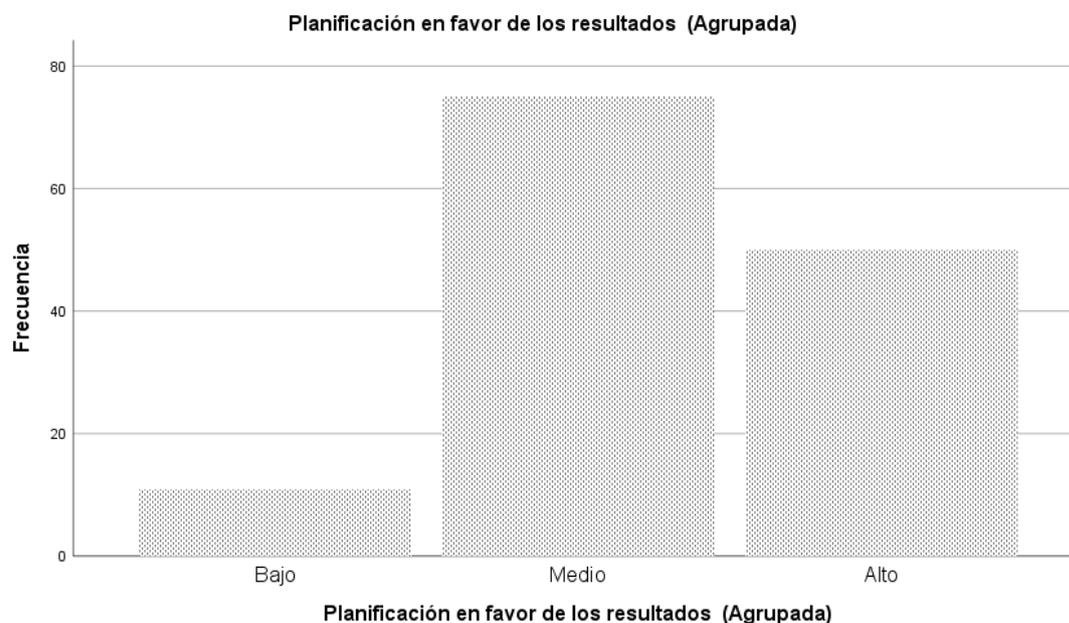
Tabla 18

Planificación en favor de los resultados (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	8,1	8,1	8,1
	Medio	75	55,1	55,1	63,2
	Alto	50	36,8	36,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 12

Niveles de la dimensión Planificación en favor de los resultados.



En nuestra tabla, se muestra de 136 encuestados el 55,1% de ellos se encuentran en un nivel “Medio” con respecto al nivel de la dimensión Planificación en favor de los resultados.

Dimensión 9: Consecución de resultados

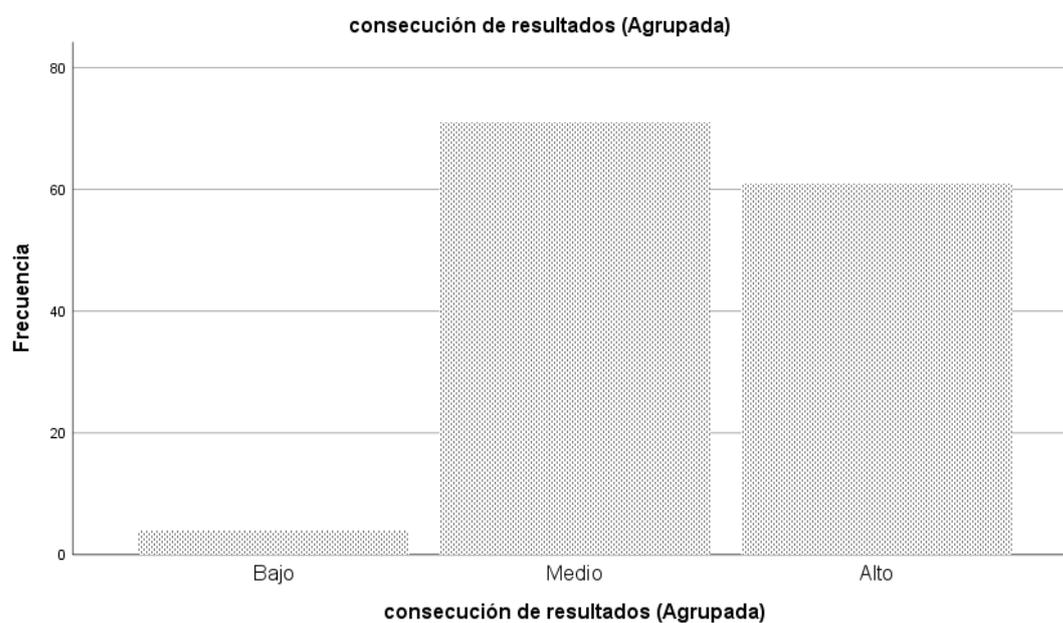
Tabla 19

Consecución de resultados (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	2,9	2,9	2,9
	Medio	71	52,2	52,2	55,1
	Alto	61	44,9	44,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 13

Niveles de la dimensión Consecución de resultados.



En nuestra tabla, se muestra de los 136 encuestados el 52,2% de ellos se encuentran en un nivel "Medio" con respecto al nivel de la dimensión Consecución de resultados.

Dimensión 10: Demostración de resultados

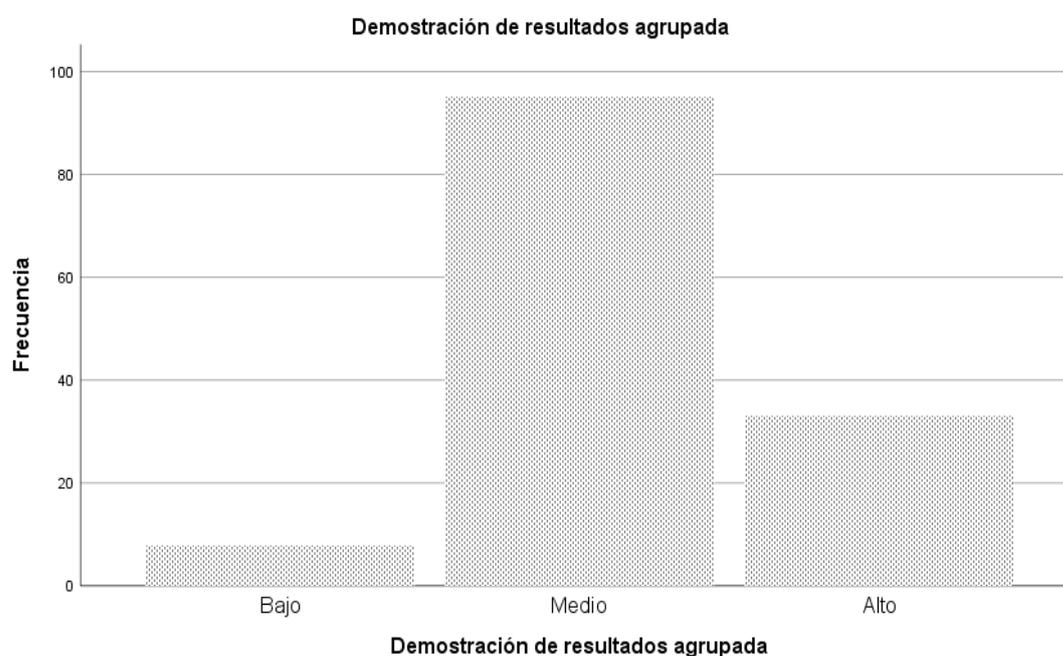
Tabla 20

Demostración de resultados agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	5,9	5,9	5,9
	Medio	95	69,9	69,9	75,7
	Alto	33	24,3	24,3	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Figura 14

Niveles de la dimensión Demostración de resultados.



En nuestra tabla, se muestra de los 136 encuestados el 69,9% de ellos se encuentran en un nivel “Medio” con respecto al nivel de la dimensión Demostración de resultados.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

H0: El desempeño laboral, la calidad del servicio no influyen significativamente en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021.

H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021.

Tabla 21

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo			Pruebas de la razón de verosimilitud		
	AIC	Logaritmo de la normalizado	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	815,859	903,239	755,859			
Final	644,976	907,115	464,976	290,884	60	,000

Tabla 22

Estimaciones de parámetro

GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS (Agrupada) ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Bajo	Intersección	27,169	4,897	30,784	1	,000			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-8,399	1,306	41,371	1	,000	,000	1,741E-5	,003
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	-,819	1,090	,564	1	,453	,441	,052	3,735
Medio	Intersección	18,653	2,802	44,306	1	,000			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-4,780	,707	45,769	1	,000	,008	,002	,034
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	-,460	,425	1,169	1	,280	,631	,274	1,453

a. La categoría de referencia es: Alto.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,882
Nagelkerke	,885
McFadden	,367

Como $p < 0.05$ es decir $0.000 < 0.05$; se acepta la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021. y se rechaza la H0. Asimismo, tenemos que R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,885, lo que nos dice que esta influencia es alta por estar cercano a 1. De igual manera tenemos que las estimaciones del parámetro nos indican que existe influencia ya que se ha obtenido un resultado de Wald de 44,306 y una significancia de 0,000.

Hipótesis específica 1:

H0: El desempeño laboral, la calidad del servicio NO influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

Tabla 23

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo			Pruebas de la razón de verosimilitud		
	AIC	Logaritmo de la verosimilitud normalizado	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	668,660	721,087	632,660			
Final	468,446	625,730	360,446	272,214	36	,000

Tabla 24

Estimaciones de parámetro

Planificación en favor de los resultados (Agrupada) ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Bajo	Intersección	29,897	5,287	31,976	1	,000			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-8,500	1,402	36,762	1	,000	,000	1,304E-5	,003
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	-1,488	,909	2,681	1	,102	,226	,038	1,341
Medio	Intersección	20,863	3,554	34,464	1	,000			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-4,820	,749	41,448	1	,000	,008	,002	,035
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	-1,378	,572	5,814	1	,016	,252	,082	,773

a. La categoría de referencia es: Alto.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,865
Nagelkerke	,872
McFadden	,417

Como $p < 0.05$ es decir $0.000 < 0.05$; se acepta la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021 y se rechaza la H0. Asimismo, tenemos que R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,872, lo que nos dice que esta influencia es alta por estar cercano a 1. De igual manera tenemos que las estimaciones del parámetro nos indican que existe influencia ya que se ha obtenido un resultado de Wald de 34,464 y una significancia de 0,000.

Hipótesis específica 2:

H0: El desempeño laboral, la calidad del servicio NO influyen significativamente en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

Tabla 25

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo			Pruebas de la razón de verosimilitud		
	AIC	Logaritmo de la normalizado	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	489,474	509,862	475,474			
Final	390,569	451,735	348,569	126,905	14	,000

Tabla 26

Estimaciones de parámetro

consecución de resultados (Agrupada) ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Bajo	Intersección	7,178	3,713	3,737	1	,053			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-3,369	1,126	8,959	1	,003	,034	,004	,313
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	,033	1,027	,001	1	,975	1,033	,138	7,735
Medio	Intersección	2,091	1,216	2,958	1	,085			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-,027	,356	,006	1	,939	,973	,484	1,956
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	-,715	,262	7,439	1	,006	,489	,293	,818

a. La categoría de referencia es: Alto.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,607
Nagelkerke	,624
McFadden	,260

Como $p < 0.05$ es decir $0.000 < 0.05$; se acepta la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021 y se rechaza la H0. Asimismo, tenemos

que R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,624, lo que nos dice que esta influencia es moderada por estar cercano a 1. De igual manera tenemos que las estimaciones del parámetro nos indican que existe influencia ya que se ha obtenido un resultado de Wald de 3,737 y una significancia de 0,000.

Hipótesis específica 3:

H0: El desempeño laboral, la calidad del servicio NO influyen significativamente en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.

Tabla 27

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo			Pruebas de la razón de verosimilitud		
	AIC	Logaritmo de la normalizado	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	612,572	653,350	584,572			
Final	486,762	609,094	402,762	181,810	28	,000

Tabla 28

Estimaciones de parámetro

Demostración de resultados agrupada ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Bajo	Intersección	13,898	3,677	14,284	1	,000			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-3,137	,952	10,849	1	,001	,043	,007	,281
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	-1,800	,802	5,037	1	,025	,165	,034	,796
Medio	Intersección	11,873	2,214	28,767	1	,000			
	DESEMPEÑO (Agrupada)	-1,564	,534	8,574	1	,003	,209	,073	,596
	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	-1,934	,395	24,008	1	,000	,145	,067	,313

a. La categoría de referencia es: Alto.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,737
Nagelkerke	,746
McFadden	,300

Como $p < 0.05$ es decir $0.000 < 0.05$; se acepta la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021 y se rechaza la H0. Asimismo, tenemos que R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,746, lo que nos dice que esta influencia es alta por estar cercano a 1. De igual manera tenemos que las estimaciones del parámetro nos indican que existe influencia ya que se ha obtenido un resultado de Wald de 28,767 y una significancia de 0,000.

V. DISCUSIÓN

Gracias a lo obtenido se encontró un $p < 0.05$ es decir $0.000 < 0.05$, el cual lo obtuvimos como resultado de la prueba de regresión Logística Multinomial o logística ordinal no paramétrica, por tratarse de tres variables de estudio; además se obtuvo como resultado que el Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,885, lo que nos da a entender que existe una influencia alta por estar cerca de 1. Esto quiere decir el desempeño laboral en los trabajadores y la calidad del servicio del gobierno local de Lima centro tienen una influencia alta en la gestión orientada a resultados. A partir de los resultados encontrados se acepta nuestra hipótesis alterna H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021 y se rechaza la hipótesis nula. En nuestra tesis se formularon preguntas relacionadas a la variable desempeño laboral las cuales permitieron darnos a conocer que el desempeño laboral de los trabajadores de un gobierno local de Lima centro se encuentran en un nivel medio. En la tabla 1, se muestra que, 78 de los 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, realizan un desempeño laboral medio, lo que representa el 57.4% de la muestra. Estos resultados tienen relación con lo que manifiesta Portuondo (2018), señala que “existe una correlación significativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital 26 de octubre”, siendo esta correlación ($r=0.359$) con una significancia de ($\text{Sig.} < 0.05$), el autor manifiesta que esta relación significativa se refleja con la eficacia y con la eficiencia. Es importante mencionar que en relación a los ítems que consideró el mencionado autor en su encuesta es similar a las nuestras, la relación entre ambas investigaciones están en que los ítems miden la eficacia y la eficiencia, considerados estos dentro de nuestras dimensiones; estas dimensiones en la investigación realizada por el autor tiene un resultado de 55,1% en ambos casos en un nivel bueno mientras que en nuestra investigación 50,0% en un nivel alto en eficacia lo que vendría hacer algo similar entre las dos investigaciones, algo que no ocurre en la eficiencia ya que la diferencia está en que en nuestra investigación esta dimensión se encuentra en un nivel medio 53,7% y no bueno como en la investigación del autor. De igual manera Huamán (2018), manifiesta que existe una correlación significativa, ya que los trabajadores presentaron regular

desempeño laboral, esto resultó ser moderado con un ($\rho = 0,460$ y $r = 0.64$ respectivamente). En el caso de este autor el resultado en su distribución de frecuencia en el desempeño laboral resulta en un nivel medio obteniéndose como porcentaje en este nivel un 60,98% lo que debe ser no tan bueno. Este resultado nos lleva a considerar lo que manifiesta Colin (2016), menciona que el desempeño laboral constituye un componente que orienta al desarrollo de la efectividad y por ende el éxito y crecimiento de toda organización, así mismo resulta esencial ya que para llegar a un buen desempeño es necesario las estrategias, pero sobre todo la eficacia de los trabajadores lo que permitirá una mejora continua y como también competitividad. Se plantearon en la tesis preguntas relacionadas a la variable calidad del servicio los cuales permitieron darnos a conocer que en relación a esta variable el nivel es bajo en relación al servicio que brinda un gobierno local de Lima centro. En la tabla 2, se muestra que, 77 de los 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, responden que la calidad del servicio de la entidad pública es bajo, lo que representa al 56.6% de la muestra. Los resultados tienen relación con lo que manifiesta Maguiña (2018), quien en su estudio señala que existe una correlación significativa en “la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Pucusana”, siendo esta correlación ($r=0.721$) con una significancia de ($\text{Sig.}<0.05$), el autor manifiesta que esta relación significativa refleja que a mayor capacidad en la respuesta mayor será la satisfacción en los usuarios en la Municipalidad distrital de Pucusana. De igual manera Vargas (2018), en su estudio manifiesta que existe una correlación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en una entidad local, que los usuarios se sienten medianamente satisfechos por el servicio de la mencionada subgerencia está afirmación se demuestra por el resultado estadístico que se obtuvo en la investigación siendo este de ($r = 0,788$ y $p = 0.00<0.05$ respectivamente).

Después de analizar los resultados se pudo encontrar $p<0.05$ es decir $0.000<0.05$ como resultado de la prueba de regresión logística multinomial, teniéndose como resultado que el Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,872, lo que nos da a entender que existe una influencia alta por estar cerca de 1. Esto quiere decir el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad del servicio del gobierno local de Lima centro tienen una influencia alta en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro 2021. A partir de los

resultados encontrados aceptamos la hipótesis que hemos considerada como alterna H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021 y se rechaza la nula. Se plantearon en la tesis preguntas relacionadas a la dimensión planificación en favor de los resultados, los cuales permitieron darnos a conocer que en relación a esta dimensión el nivel es medio dado que las respuestas de 75 de los 136 encuestados se ubican en este nivel. En nuestra tabla 11, se observa que, 75 de 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, responden que la planificación en favor de los resultados es medio, lo que representa al 55.1% de la muestra. Este hallazgo tiene relación con lo que manifiesta Chilon (2018), señala que hay una relación positivamente alta entre la planificación estratégica y el desempeño institucional, siendo esta el coeficiente de correlación de Pearson (0.842) con una significancia de (Sig.<0.05)”, el autor manifiesta que el 70.9 % del Desempeño organizacional se ve influenciado por la planificación estratégica. Así mismo nuestro resultado resulta ser más alto de lo mencionado por Janampa (2018) quien en su estudio manifiesta que el planeamiento estratégico organizacional influye significativamente en la calidad de gestión de un gobierno distrital, siendo el Rho de Spearman de 0.634, dicha correlación es positiva y moderada, con una significancia de (Sig.<0.05). De igual manera nuestros resultados tienen relación con su la investigación realizada por Lopez (2016), en su estudio menciona que la mayoría de sus encuestados sienten un nivel moderadamente no adecuado en relación a la planificación estratégica quienes refieren que ello estaría debiéndose a una ineficacia en la gestión pública en su estudio se puede hallar la presencia de una asociación significativa de ($p=0,000 < 0.05$) entre la variable planificación estratégica institucional y la dimensión eficacia de su variable gestión pública, en este estudio se puede confirmar que hay una relación significativa directa moderada de ($r=0,684$).

Analizando los resultados se pudo encontrar $p<0.05$ es decir $0.000<0.05$ como resultado de la prueba de regresión logística multinomial, teniéndose como resultado que el Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,624, lo que nos da a entender que existe una influencia alta por estar cerca de 1. Esto quiere decir el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad del servicio del gobierno local de Lima centro tienen una influencia alta en la consecución de resultados en un

gobierno local de Lima centro 2021. A partir de los resultados encontrados se acepta la hipótesis alterna H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la consecución de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021 y se rechaza la nula. Se plantearon en la tesis preguntas relacionadas a la dimensión consecución de los resultados, los cuales permitieron darnos a conocer que en relación a esta dimensión el nivel es medio dado que las respuestas de 71 de los 136 encuestados se ubican en este nivel. En la tabla 12, se muestra que, 71 de los 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, responden que la consecución de los resultados es medio, lo que representa al 52.2% de la muestra. Estos resultados son más altos con lo que manifiesta Ríos (2018), en su señala que existe una correlación débil positiva ($Rho = 0,233$) y significativa ($p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$) con la consecución de los resultados y la administración pública”, el autor manifiesta que esta relación significativa refleja que a mayor consecución de resultados mayor eficiencia en la administración pública. El 46.2% señala un nivel moderado y el 6.6% señala un nivel eficiente, en una de sus tablas, se indica que para el 58.5% existe un regular nivel con respecto a la administración pública, el 29.2% señalaron un buen nivel y un 12.3% señalan un mal nivel; y en su tabla 27 se evidencia que existe una correlación positiva y a la vez entre la consecución de resultado y la administración pública, de igual manera Yarlequé (2019) en su estudio manifiesta que existe una correlación significativa del plan estratégico con la gestión por resultados en un gobierno local de la provincia de Huarochirí, que existe un nivel regular entre el plan estratégico y gestión por resultados y en un 27,2% entre las variables plan estratégico con la gestión por resultados. El resultado del autor tiene una coincidencia cercana con los resultados de nuestra investigación ya que en su resultado de correlación de Spearman es 0,619, lo que demuestra una correlación alta moderada además se demuestra que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$ por lo que no se acepta la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. De igual manera en la investigación realizada por Quispe (2018), en su estudio se muestra un nivel más alto en su resultado que a comparación del nuestro, señala que existe una relación significativa alta ($Rho = 0,746$) y significativa ($p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$) entonces acepta su hipótesis de su investigación, es decir, la consecución de resultados y el rendimiento laboral de un gobierno local del departamento de Huánuco. En una de sus tablas y gráfico se puede observar que de los trabajadores entrevistados

sostienen que el nivel es alto en relación a la evaluación por resultados ya que son conscientes que son evaluados si es que logran sus objetivos, estos encuestados corresponde a un 86,01% del total de sus encuestados siendo sucesivamente de 8,39% quienes sostienen que el nivel es bajo y un 5,59% quienes sostienen que el nivel es medio. Nuestro estudio nos lleva a afirmar que la consecución de resultados es importante en la gestión de cualquier gobierno local ya que ello permite ir midiendo los avances y logros que se han proyectado para la gestión y sobre todo para cubrir las demandas que necesitan los usuarios esto mismo es referido por Ríos (2015), en su artículo afirma que todo resultado nos muestra una tendencia de lo que las entidades deben cumplir con relación a los estándares de la calidad del servicio y así mismo con el comportamiento ético de los trabajadores ya que en los resultados de su investigación la mayoría que corresponden a un 50,3% mantienen niveles medios en la calidad del servicio y una tercera parte que corresponde a un 36,1% muestra altos niveles en la calidad laboral y solamente un 13,5% corresponden a un bajo nivel. Estos resultados se pueden contrastar con los nuestros donde de nuestros 136 encuestados el 52,2% de ellos encuentran un nivel medio con respecto al nivel de la dimensión consecución de resultados, 44.9% en un nivel alto y un 2,9% en un nivel bajo respectivamente.

Con los resultados obtenidos se pudo encontrar $p < 0.05$ es decir $0.000 < 0.05$ como resultado de la prueba de regresión logística multinomial, teniéndose como resultado que el Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke es de 0,746, lo que nos da a entender que existe una influencia alta por estar cerca de 1. Esto quiere decir el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad del servicio del gobierno local de Lima centro tienen una influencia alta en la demostración de los resultados en un gobierno local de Lima centro 2021. A partir de los resultados encontrados se acepta la hipótesis alterna H1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la demostración de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021 y se rechaza la nula. Se plantearon en la tesis preguntas relacionadas a la dimensión demostración de los resultados, los cuales permitieron darnos a conocer que en relación a esta dimensión el nivel es medio dado que las respuestas de 75 de los 136 encuestados se ubican en este nivel. En la tabla 13, se muestra que, 95 de los 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021, responden que la demostración de los resultados es medio, lo que representa

al 69.9% de la muestra seguido de un 24,3% que responden que la demostración de los resultados es alta y un 5.9% bajo respectivamente. Creemos que demostrar periódicamente los resultados obtenidos por los trabajadores del gobierno local es necesario para ir replanteado estrategias que puedan permitir alcanzar las metas finales. Estos resultados guardan relación con lo que manifiesta Rodríguez (2014) en su investigación se menciona que el 67% de los jefes se preocupan por los resultados finales de los equipos de trabajo, un 37% de los mismos responden que no se presenta esa visión en grupo, sino que cada trabajador se limita hacer su propia tarea de manera individual lo que no contribuye un aporte. Esto nos lleva hacer una relación en ambos resultados que tanto en los trabajadores como en relación a los jefes de las áreas de trabajo consideran los resultados como algo fundamental y necesario en la gestión. De igual manera Cerquin (2019) en su investigación manifiesta que las demostraciones de los resultados tienen una influencia significativa en la satisfacción del ciudadanos de un gobierno local de Chota, quien señala que existe una alta correlación positiva ($Rho = 0,787$) y muy significativa ($p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$)” con la demostración de los resultados y la satisfacción de los ciudadanos, el autor manifiesta que esta relación significativa refleja que a mayor demostración de resultados mayor satisfacción de los ciudadanos. El 58% indicaron un nivel alto y el 22% indicaron un nivel medio y un 20% un nivel bajo. en su tabla 15, se muestra que el 58.5% señalan que hay un nivel regular con respecto a la administración pública, un 29.2% señalaron un buen nivel y el 12.3% señalaron un nivel malo; y en su tabla 27 se muestra que existe una correlación significativa entre la consecución de resultado y la administración pública”. Es decir, cuando la demostración de resultados es poco eficiente es posible que exista una baja satisfacción del Ciudadano. Pero si la demostración de resultados es eficiente, entonces es posible que haya una Alta Satisfacción del Ciudadano. Con la afirmación última del autor estamos de acuerdo ya que ir analizando los resultados previos al resultado final nos permitirá corregir lo pueda estar yendo mal en la gestión, si la identificación es previa entonces se podrá corregir los errores y plantear otras estrategias, esto llevará no solo a la eficiencia de la gestión, sino que en definitiva a la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA.

En nuestra presente investigación se pudo identificar que existe una influencia significativa alta del Desempeño laboral, la calidad del servicio en la Gestión orientada a resultados en un gobierno local de Lima centro 2021; esta influencia significativa fue determinado por el valor de significancia de $p= ,000$ y por el resultado de correlación del Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke cuyo resultado fue de 0,885. Este resultado nos permitió aceptar la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021 y rechazar la H0.

SEGUNDA.

Nuestra investigación nos permitió identificar que existe una influencia significativa alta del Desempeño laboral, la calidad del servicio en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro 2021; esta influencia significativa fue determinado por el valor de significancia de $p= ,000$ y por el resultado de correlación del Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke cuyo resultado fue de 0,872. Este resultado nos permitió aceptar la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021 y rechazar la H0.

TERCERA.

El resultado de nuestra investigación nos permitió identificar que existe una influencia significativa moderada del Desempeño laboral, la calidad del servicio en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro 2021; esta influencia significativa fue determinado por el valor de significancia de $p= ,000$ y por el resultado de correlación del Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke cuyo resultado fue de 0,624. Este resultado nos permitió aceptar la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021 y rechazar la H0.

CUARTA.

Así mismo nuestra investigación nos permitió identificar que existe una influencia significativa alta del Desempeño laboral, la calidad del servicio en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro 2021; esta influencia significativa fue determinado por el valor de significancia de $p = ,000$ y por el resultado de correlación del Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke cuyo resultado fue de 0,746. Este resultado nos permitió aceptar la hipótesis H1 El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la demostración de resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021 y rechazar la H0.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA.

Recomendamos al gobierno local de Lima centro que para tener un buen nivel de desempeño laboral en sus trabajadores se les puedan brindar los recursos suficientes para que puedan producir la mayoría cantidad de servicios, así mismo ir analizando en equipo los resultados que se van logrando para que de tal manera se puedan medir los niveles de productividad de los empleados los cuales puedan ser complementados a su vez por opiniones y/o encuestas periódicas que puedan realizarse a sus usuarios.

SEGUNDA.

Que el equipo de mejora continua del gobierno local de Lima centro simplifique con las metodologías recientes y con el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) todos los procedimientos administrativos, para que de esta manera la entidad pueda implementar formularios en línea, líneas de llamadas gratuitas o un call center para entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.

TERCERA.

La entidad debe contar con protocolos y métodos para la atención a la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto, así como también capacitar al personal de atención al público, quienes deben estar preparados para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo, en particular, a grupos vulnerables.

CUARTA.

Durante la planificación que realiza la institución se deben seleccionar de manera estratégica las necesidades prioritarias que tienen los ciudadanos así como estrategias para logra el cambio deseado teniendo siempre en cuenta la articulación de la cadena de resultados (insumos, actividades, productos, efectos e impacto).

VIII. PROPUESTA

Denominación de la propuesta

Plan de capacitación sobre Evaluación de desempeño laboral y uso de las TIC en los procedimientos administrativos en un gobierno local de Lima centro.

Descripción de la propuesta

Nuestra propuesta se orienta a capacitar a todos los equipos de trabajo del gobierno local de Lima centro en la evaluación del desempeño laboral, para priorizar el monitoreo del trabajo realizado por el personal, donde la tarea asignada por cada trabajador deba comenzar con una planificación estratégica, o de alguna metodología que les pueda ayudar identificar los objetivos que la institución pública espera alcanzar para que de esta manera los servicios que se ofrece, cubran la demanda total de la institución pública y así satisfacer las demandas reales que enfrentan los usuarios. Así mismo capacitar al equipo de mejora continua en el uso de las TICs en los procedimientos administrativos del gobierno local, el uso de las tecnologías que les permitirá maximizar las utilidades de los recursos y aumentar el valor de las actividades públicas en conjunto. El uso de la tecnología ayudará a mejorar la relación entre el ciudadano y los trámites administrativos, los procesos en la administración, en la gestión del flujo del trabajo y la prestación de los servicios.

Justificación de la propuesta

Hoy en día la Gestión orientada a resultados es un enfoque de gestión en el sector público que permite a las entidades públicas maximizar su eficiencia, eficacia, así como también la mejora continua, esto se logrará si los trabajadores del gobierno local se centran en los resultados y en el impacto deseado, si identifican los insumos y las acciones necesarias y también la evaluación del desempeño laboral junto con la rendición de cuentas para que así se pueda verificar el logro de los resultados y estos a su vez permita planificar las mejoras correspondientes. De igual manera la Gestión orientada a resultados se logrará si modernizamos la gestión pública, modernización que se da a través de un gobierno electrónico que permita a la

entidad pública entregar las informaciones a sus usuarios mediante una página web, se deberá crear algunas cuentas de correo electrónico institucional para que mediante esta se puedan recepcionar consultas y a la vez brindar información relacionada de trámites y/o bienes y servicios públicos que la entidad ofrece.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

- Tomar conciencia de la importancia de la evaluación del desempeño y de la implementación de la TIC en los procedimientos administrativos para alcanzar la Gestión orientada a resultados.

Objetivos específicos

- Analizar la importancia de hacer una evaluación del desempeño laboral en los trabajadores del gobierno local de Lima centro.
- Implementar TIC en los procedimientos administrativos en el gobierno local de Lima centro

Tabla 29:

Plan de actividades

Actividades	DURACIÓN															
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Planificación del proyecto			■	■												
Planificación del temario, días y horario de la capacitación					■	■	■	■								
Ejecución de la capacitación									■	■	■	■				
													■	■	■	■
Evaluación final																■

Recursos y presupuesto

Tabla 30:

Recursos humanos de la propuesta

Especialistas	Tema de la capacitación
Profesional especialista en Gestión pública	Evaluación del desempeño laboral en los gobiernos locales
Profesional especialista en Gestión pública e implementación de TIC en gobiernos locales	Implementación de TIC en los procedimientos administrativos en los gobiernos locales

Tabla 31:

Presupuesto de la propuesta

Conceptos de gastos	Cantidad	Total en s/.
Contratación de capacitador	2	2.000
Alquiler de local	1	800
Break para los capacitadores y trabajadores	5 días	1.000
Sub total		3.800

REFERENCIAS

- Abad Acosta, M. G., & Pincay Diaz, D. E. (2014). *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. *dspace.ups.edu.ec*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Abid Chaima, Marouane Kessentinia , Hanzhang Wang (2020). Early Quality of Service Prediction via Interface-level Metrics, Code-level Metrics, and Antipatterns
https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/155332/IST___Webservices%20%2812%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acosta Abad,M. & Pincay Diaz,D.(2014). “*Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*.”
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Acosta Aguirre, R. R. (2016). *Gestión por resultados y su influencia en la toma de decisiones de un gobierno local de Tumbes, 2015*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://core.ac.uk/reader/225607174>
- Aguirre Acosta, R. (2016). *Gestión por resultados y su influencia en la toma de decisiones de un gobierno local de tumbes, 2015*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10026/acosta_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araya Bugueño, R. (2014). *Gestión para resultados en Chile: análisis de caso del sistema de monitoreo del desempeño del programa de mejoramiento de la gestión*.repositorio.flacso andes.
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec:8080/bitstream/10469/7654/7/TFLACSO-2011RWAB.pdf>
- Arratia Beniscelli, A. (2014). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados tesis.uchile*.
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf

- Bachir Mazouz. (2016). *Encyclopedic dictionary of public administration*. Canada: Savard.
- Benites Marquina, I. J. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La arena S.A.C.* <http://dspace.unitru.edu.pe/>
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/benites_ikoll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beniscelli Arratia, A. (2014). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados tesis.uchile*.
Obtenido de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf
- Bobadilla Merlo, C. C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de huancayo*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/>
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonnefoy, J. (2005). *Indicadores del desempeño en el sector público*. Lima, Perú: CECCPUE
- Bravo Paniagua, T. & Valenzuela Gonzales, S. (2019). *Desarrollos de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Cabrera Monteagudo, N. (2014). *Rediseño del sistema de gestión de calidad de la empresa Servisime*.
https://www.researchgate.net/profile/Michelena_Fernandez/publication/279656095_una_experiencia_en_la_implementacion_del_sistema_de_gestion_de_la_calidad_de_una_empresa_de_servicio_an_experience_in_the_implementation_of_the_quality_management_system_in_a_s
- Camara.L.; Cañada,R. (2015). *La gestión orientada a resultados en las estrategias de fortalecimiento institucional*.
<http://fortalecimiento.cideal.org/sitefiles/adjuntos/90c0b2d795d0f730832cec2e28e4cad.pdf>
- Canchan Rojas,I.(2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Policía de Huancayo 2018*.

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/113>

Castellón Zans, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. repositorio.unan.edu.ni. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/580>

Carazas Granda, S. (2006). *La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>

Carpio Balladares, J. (2014). *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional*. Lima, Perú: repositorio académico USMP.

Carvalho, M. (2017). *Gestión pública*. Chile: Dialne

Cayllahua Castro, E., & Dorote Condori, y. (2017). *Ejecución del gasto y la gestión por resultado en la universidad nacional de Huancavelica*. 2017, Perú. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/2557/tesis-contabilidad2019cayllahua%20castro%20y%20dorote%20condori.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Catalano, Avolio & Sladogna. (2004). *Competencia laboral*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52404660/Catalano__Avolio_y_Sladogna_-_Diseno_curricular_basado_en_normas_de_competencia_laboral_libro-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1641605969&Signature=TF4YtHUSISNxYgaUTwMGSqJIY~ehuEackCcxgqeyi09QqAIMni5lwcZL6jyzE157dzsWuwYDuZ9z61DJ~OEaLgb27I-wnh-oHFDsB9RgroZpsv9M~Mw46LSWpNYR2qABVT-Y~Odm9Rximi-2NiS-9KOSOVXzPy0zifGLDq-kuMUIQvRMcvFgH~twjaE15NIMcT7RCdyAe~uYMMt4JPccGaWor3KFxfD OC6FfPyQGkzlj4vIEp9ZXryb74GLo0~Uf6RQoEQID8bhvWqMSbAAjm3Skv

xQNuFEA8TFbMRfuyx1BJUEof4FuOQvGeocl6QJ9VYbOdNhY~e-
jSAEviVidMQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Cerquin Sanchez, M. (2020). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad provincial de Chota-Cajamarca 2019*.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chayña Yupanqui, R., Miki Nimoyima, J. J., & Tapia, H. E. (2017). *Propuesta de un manual de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 y la guía del pmbok 5ta edición para la gestión de las empresas dedicadas a la gerencia de proyectos en una etapa previa a la construcción*.
[repositorioacademico.upc](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622701/C).

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622701/C>
[hay%c3%b1a_yr.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622701/C)

Chandrupatla Tirupathi,R.(2017). *Quality and reliability in engineering*.
https://www.todostuslibros.com/libros/quality-and-reliability-in-engineering_978-0-521-51522-1.

Chávez Soto,E. *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima norte 2016-2018*.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab_in
[v_mae_Chavez_abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab_in)

Chilón Rojas, B. *Planificación estratégica y su relación con el desempeño Organizacional de las oficinas de operaciones de Salud de la Dirección Regional de salud – San Martín – 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28761/Chilon_
[RBP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28761/Chilon_)

Chiriguayo Almeida, A. d., & Villegas Salazar, M. M. (2015). *La gestión por resultado (gpr) y su incidencia en la atención al cliente de la firma auditora “vizhñay, asociados c. ltda.” de la ciudad de guayaquil*.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1433>.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1433/1/T-ULVR-1469.pdf>

- Coello Almeida, V. D. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)* <http://repositorio.ug.edu.ec/>.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Colin Sexton Shaun (2016). *Cultural Intelligence and Job Performance in International Transportation Business Settings*.
<https://rio.tamtu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=etds>
- Contreras Torvisco, M. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del mercado de lima caso: galería capón center” 2013*.repositorio.uwiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/MAESTRO%20-%20Martha%20Contreras%20Torvisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Torre Altamirano, M. S. (2016). *El modelo de gestión del gobierno provincial y su incidencia en el desempeño institucional, estudio de caso del gobierno autónomo descentralizado provincial de Imbabura*. Ibamura: Repositorio DESPACE.
- Dessauge Laguna, M. (02 de diciembre de 2015). *Los orígenes de la gestión por resultados en Chile y México*.
<http://repositorio.ugto.mx/bitstream/20.500.12059/1169/3/9.%20133-489-3-pb.pdf>
- Drucker, P. F. (2015). *Managing for Results*. Butterworth-Heinemann.
- Enriquez Loredó, P. D. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/>.
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- F. Boenzi , S. Digiesi , G. Mossa, G. Mummolo, VA Romano (2015).

Modelling Workforce Aging in Job Rotation Problems.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2405896315003870?token=F9DBA9516E7B7A4471C20B84F0C6CB7F41C0A9651D9CC083593FD677BC3A9250D9DD8527B69303E5A7C5F4034B06C9BF&originRegion=us-east-1&originCreation=20210929003423>

Fletcher Luke. (2016). *Training perceptions, engagement and performance: comparing personal role engagement and work engagement constructs.*

<https://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/367491/2015+Fletcher+HRDI+TrainingEngagementPerformance%5B2%5D.pdf>

Flores Chuctayo, J. (2018). *La Calidad del servicio y la satisfacción del cliente.*
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/711/Flores%20Chuctayo%2c%20Joan%20Sebastian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Global Affairs Canada . (2016). *Results-Based Management for International Assistance Programming Adapted from Treasury Board of Canada Secretariat, Results-Based . Management Lexicon, 7.*

Graham Smith. (2019). *Factors Influencing Changes to Performance Measures of Australian Government Agencies.*
https://researchsystem.canberra.edu.au/ws/portalfiles/portal/34929710/Smith_RR_copy.pdf

Herrera Mendoza, M. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa.* Mexico.

<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>

Hidruco Vásquez, J. L., & Pucce, C. D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clinica san juan de dios – pimentel.* <http://repositorio.uss.edu.pe/>.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidruco%20V%20E1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=2D75B0A8EBA9429258052C8F275F51B2?sequence=1>

Hemmat Marhamat, P. (2013). *The quality of service and its importance in service organization.* [https://www.arabianjbm.com/pdfs/OM_VOL_3_\(3\)/4.pdf](https://www.arabianjbm.com/pdfs/OM_VOL_3_(3)/4.pdf)

Huamán Rojas, Reyna Esther (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27604/Huam%c3%a1n_RRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Investment Learning Platform (2016). *The 2016 Global Learning Technology Investment Patterns.* <https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-cleaner-production/vol/128/suppl/C>

Jalagat Revenio. (2015). *The Impacts of Job Satisfaction on Employee Turnover: A Case Study of Oman Air in Sultanate of Oman.* https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56788330/EAR-PublishedResearch-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1641610260&Signature=gXqrYnPZkhIFxHh7TCBzMj- pmH~ueQsxwQhdDCgSHf4lf77ZuyVw- mAfn5ZcmzufQ1L~9envUoLIB~CqiPO0wSKoDaBLC10fmpz8qAiauFJDmG dPp5bhRvx1Eqgb1B5549RSwh3EfebQdW1UupKYziJRYJUQyyjFRBFPQKI uokM0r0BqWHd7aKhDhIKL1SlomBwhGWUNcZZcbUyDwh52b0OG8keAbr 5ukoyLnN9so~olwdrCz2-uqxiYx- 84RfS36VcLg~ApUIJ5z52k1f~OJnFV841JJNKPdgdpuS8ED7jHVFW6nWgv IP0g46woKq2liFb7KokINSzl5Sn4OfU2WA__&Key-Pair- Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Janampa Hermitaño, L. (2018). *El planeamiento estratégico institucional y su relación con la calidad de gestión de la Municipalidad provincial de Oyon, periodo 2018.*

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2935/JANAMPA%20HERMITA%C3%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Khatiwada, Farzin Golzar, Brijesh Mainali, Aarthi Aishwarya Devendran (2018). *Results-based Management and the 2030 Agenda for Sustainable Development.*

https://www.unodc.org/documents/SDGs/UNODC_Handbook_on_Results_Based_Management.pdf.

Katz Magai, Seid Gonzalo y Abiuso Federico (2019). *Las técnicas de encuesta, características y aplicaciones*.

<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

Loayza Chávez, M. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad en una asociación de MYPES de calzado de Lima utilizado la gestión por procesos para la mejora de la competitividad*. repositorioacademico.upc.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/592730/LOAYZA_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lopez Olivera, D. (2016). *Planificación estratégica institucional y la gestión pública de la Municipalidad provincial de Yungay, 2016*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11999/lopez_od.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loredo Enriquez, P. D. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* Obtenido de

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/>.

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Loza Molina, C. A. (2014). *Propuesta de un sistema de control de calidad en los procesos de producción en una empresa metal mecánica*.

resultados de la salud en la región Huancavelica.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4129/Tunque%20Lizana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maguiña Ramos, Y.Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Pucusana, Lima 2018*.

<file:///C:/Users/ACER/Downloads/Tesis%20Maguina.pdf>

- Martinez, M. (2013). *La calidad*. España: Acribia.
- Mazouz Bacchir. (2016). *Strategic management in public administrations: a results-based approach to strategic public management*.
https://www.researchgate.net/publication/305892026_Strategic_management_in_public_administrations_a_results-based_approach_to_strategic_public_management
- Monje Alvarez, C. (2019). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montejo Perez, A. (2014). *Evaluación del desempeño laboral*.
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Monzon Salvador, C. I., & Yaipén, T. K. (2015). *Propuesta de un modelo de éxito de gestión de calidad para las medianas empresas del sector textil confecciones en lima basado en la consolidación de buenas prácticas de ingeniería industrial y el enfoque de gestión por procesos en base a los lineamientos del modelo efqm y las herramientas estadísticas del six sigma*
repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620547/YAIPEN_TK%20-%20MONZON_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morellana Azcueta, M. (2018). *Gestión pública para orientar la pobreza*.
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29001909.pdf>
- Motowidlo Stephan, J. (2015). *Prosocial knowledge mediates effects of agreeableness and emotional intelligence on prosocial behavior*.
<file:///C:/Users/ACER/Downloads/Martin-RaughKellMotowidloPAID2015.pdf>
- OECD, Directorate for Development Cooperation. (2015). *Glossary of key terms in evaluation and results based management* . oecd publications, 34.
- Olgun Kitapcia, Ceylan Akdoganb, İbrahim Taylan Dortyol (2014). *The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry*.

<https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/1-s2.0-S1877042814X00443/1-s2.0-S1877042814039342/main.pdf?X-Amz-Security-Token>

Orellana Aylas, P. A. (2018). *Aplicación del modelo de gestión por resultados para la mejora de la gestión pública en el gobierno local de Pacaycasa-Huamanga-Ayacucho.2018*. Repositorio Institucional Digital UCSS.
<http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/644>

Oakland S.J.(2014). *Total Quality Management and Operational Excellence*.
file:///C:/Users/ACER/Downloads/9781315815725_previewpdf.pdf

Otzen T., Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pastor Guillen, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. <http://repositorio.usil.edu.pe/>.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pereira Patrícia, Arantes Inácio, Sandra Miranda Neves (2017). *Early Quality of Service Prediction via Interface-level Metrics, Code-level Metrics, and Antipatterns*.
<https://app.periodikos.com.br/article/10.4322/pmd.2017.012/pdf/pmd-15-2-101.pdf>

Pérez Montejó, A. (2014). *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*. <repositoriodigital.ipn.mx>.
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>

Perez Torres,V.(2006). *calidad total en la atención al cliente pautas para garantizar la excelencia en el servicio*.
https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio

- Plaza Solorzano, R. P., & Guzmán Garzón, J. V. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 en la escuela esteban cordero borrero (fe y alegría)*. repositorio de la universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33082/1/TESIS%20ISCE%20-%202019%20-%20Dise%20sist%20gest%20calidad%20norma%20iso.pdf>
- Presidencia del consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Portuondo Noel, Luis Giancarlo (2018). *Selección de personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pulido Polo, M. (2015). *Método y técnica de investigación científica*. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Qasim Mohammad (2017). *Effect of Workforce Diversity on Employee's Job Performance: The Empirical Assessment of Education Sector, Jalalabad, Afghanistan*. https://www.researchgate.net/profile/Mohammad-Qasim-17/publication/321101897_Effect_of_Workforce_Diversity_on_Employee's_Job_Performance_The_Empirical_Assessment_of_Education_Sector_Jalalabad_Afghanistan/links/600d991e92851c13fe3550ef/Effect-of-Workforce-Diversity-on-Employees-Job-Performance-The-Empirical-Assessment-of-Education-Sector-Jalalabad-Afghanistan.pdf
- Quispe Huallpa, N. (2018). *Gestión pública por resultados y rendimiento laboral en la Municipalidad provincial de Huánuco – 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33045/quispe_hn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramya N. (2019). *Service quality and its dimensions*. <https://www.researchgate.net/profile/Ramya->

N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/SERVICE-QUALITY-AND-ITS-DIMENSIONS.pdf

- Rios Adrianzen, W. (2018). *Gestión por resultados y administración pública en la Policía Nacional del Perú*. Lima 2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21654/Rios_AW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rios Manríquez, M.; López Salazar, A.; López Mateo, C. (2015). *Ética y calidad laboral: Impacto en el desempeño empresarial*.
<https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/2763/1106>
- Robles Garrote, P. (2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada*.
https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Rodriguez, D. (2014). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROMAS S.R.L. del distrito de Trujillo 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Tesis para obtener el grado de Magister en Ciencias económicas.
- Rodriguez Rosales, C. (2014). *Diseño e implementación de un plan de evaluación y desarrollo del desempeño laboral para el mejoramiento o crecimiento profesional del talento humano de la empresa Compuhelp S.A.*
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11374/4/TESIS%20FINALIZADA-2014.pdf>
- Rojas Canchan, I. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de huancayo 2018*
repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3995/rojas_cip.pdf;jsessionid=48D402A68F213349977530D9D51384D6?sequence=1
- Salas Perea, R., Díaz Hernández, L. (2014). *Evaluación y certificación de las competencias laborales en el sistema de salud*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000100007

Sankaran Shankar.(2016). *Critical success factors (CSFs) for integration of sustainability into construction project management practices in developing countries*. file:///C:/Users/ACER/Downloads/IJPM-Final%20(1).pdf.

Sánchez Perez, Carmen (2015). *Percepción ciudadana y profesional sobre los Servicios sociales municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla – La Mancha*.

<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencPolSoc>

Siegenthaler,G (2017). *Fundamentos de la gestión para resultados, aplicados a una empresa pública*.

<https://archivo.consejo.org.ar/congresos/material/12publico/3.3.pdf>

Sejati Nur.A.(2017). *The Use of Performance Information by Local Government Managers: Indonesian Case Studies*.

https://vuir.vu.edu.au/37828/1/SEJATI%2C%20Nur%20Ana%20-%20THESIS_nosignature.pdf

Suciptawati, N.Paramita and P. Aristayasa (2019). *Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali*.

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1321/2/022055/pdf>

Swanson, Eric, Sally Kimb , Sae-Mi Leec , Jae-Jang Yangd , Yong-Ki Lee (2020).

The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. <https://farapaper.com/wp-content/uploads/2020/07/Fardapaper-The-effect-of-leader-competencies-on-knowledge-sharing-and-job-performance-Social-capital-theory.pdf>

Tamayo, S. (2015). Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. *Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento*. Quito, Ecuador.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4460/1/T1612-MGDE-Tamayo-Dise%c3%b1o.pdf>

- Thomsom R.L.(2000). *The management of sigmoid volvulus*.
[.https://www.karger.com/Article/PDF/339216](https://www.karger.com/Article/PDF/339216)
- Tomalá Balón, A. E. (2015). *Modelo de gestión por resultado de desarrollo para el gobierno autónomo descentralizado, San José de Ancón, Cantón ,Santa Elena. Periodo 2015*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3223/1/UPSE-TAP-2015-0040.pdf>
- Tunque Lizana, M. A. (2017). *Influencia de la participación articulada intergubernamental en la gestión por resultados de la salud en la región Huancavelica*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4129/Tunque%20Lizana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas Chavez, A. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de desarrollo agropecuario de la Municipalidad provincial de Lauricocha, Huánuco 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/33460/vargas_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vasquez Vidal,J.(2014) *Herramientas de ingeniería en la mejora de los estándares internacionales de la calidad y competitividad de las empresas del sector financiero*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23669/Milla%20Jara%2c%20Edith%20%20%20%20Vidal%20V%c3%a1squez%2c%20Jorge%20Christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal Vásquez, E. (2014). *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia*.
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%C3%A1squez_Estrella_TD_2014.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Vera J. & Trujillo A. (2018). *El efecto de la calidad de servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en Mexico*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>

De la Torre, A. (2016). *El modelo de gestión del gobierno provincial y su incidencia en el desempeño institucional, estudio de caso del gobierno autónomo descentralizado provincial de Imbabura*. Universidad José Moncada. Ecuador. Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión pública.

Yarleque Odar, L. (2019). *Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wenene, M.T. (2016). *Improving performance management in the public service in Uganda: Public servants' perspectives of the implementation of results oriented management*.
https://pure.uva.nl/ws/files/2790063/176136_Wenene_Thesis_20th_July_2016_complete.pdf

Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. repositorio.unan.edu.ni.
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/580>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Desempeño laboral, calidad del servicio en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021							
Autor: Melissa Natalia Malpartida Arroyo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021? Problemas Específicos: Problema específico 1: ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021?	Objetivo general: Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021. Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021. Objetivo específico 2:	Hipótesis general: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021 Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la planificación en favor de los resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021. Hipótesis específica 2:	Variable 1-Independiente: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			-Eficacia	-Cobertura -focalización -capacidad para cubrir la demanda -resultado final	1 2 3 4	Escala de likert (5) Siempre (4) Casi siempre	Nominal Deficiente 12 – 27
			-Eficiencia	-Rendimiento de los recursos -Manejo eficiente de los recursos de caja -Oportunidad -accesibilidad	5 6	(3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca	Regular Buena 44 - 60
			-Economía	-Percepción de usuarios	7 8,9		

Problema específico 2: ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021?	Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.	El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la consecución de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.	-Calidad		10,11,12		
			Variable 2 – Independiente: Calidad del servicio				
Problema específico 3: ¿Cómo el desempeño laboral, la calidad del servicio influyen en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021?	Objetivo específico 3: Determinar el desempeño laboral, la calidad del servicio y su influencia en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.	Hipótesis específica 3: El desempeño laboral, la calidad del servicio influyen significativamente en la demostración de resultados en un gobierno local de Lima centro, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			-Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	-Canal telefónico -Canal virtual - Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	1,2 3,4,5,6 7	Escala de likert (5) Siempre (4) Casi siempre	Nominal Deficiente 12 – 27
-Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	-Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural -Simplificación administrativa	8 9	(3) A veces (2) Casi Nunca	Regular 28 – 43			
-Medición de la gestión	- Medición de la satisfacción de la ciudadanía - Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía	10 11 12	(1) Nunca	Buena 44 - 60			

Variable 3 – Dependiente: La gestión pública orientada a resultados				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
-Planificación en favor de los resultados	-Determinación de prioridades -Definición de los resultados deseados	1 2,3,4,5	Escala de likert (5) Siempre	Nominal Deficiente
-Consecución de resultados	-Comunicación y presentación de informes -Toma de decisiones y medidas correctivas	6 7	(4) Casi siempre (3) A veces	11 – 25
- Demostración de resultados	-Evaluación de los resultados logrados -Preparación de una respuesta de la administración -Aprendizaje, ajuste y adaptación	8 9,10 11	(2) Casi Nunca (1) Nunca	Regular 26 – 40 Buena 41 - 55
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar	
Nivel: Se ubica dentro del enfoque cuantitativo	Población:	Variable 1: Desempeño laboral Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario	DESCRIPTIVA: Se aplicó una encuesta a 136 trabajadores de un gobierno local de Lima centro, los cuales nos permitió obtener información que luego se procesaron en el sistema SPSS25 para luego determinar la confiabilidad, correlación entre las variables.	

<p>Diseño:</p> <p>Se ha considerado el diseño de investigación de corte transversal</p> <p>Método:</p> <p>El método específico que se utilizará en el presente estudio es el hipotético deductivo</p> <p>Línea de investigación:</p> <p>Reforma y modernización del estado</p>	<p>Trabajadores de un gobierno local de Lima centro, 2021.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>estratificada</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>136</p>	<p>Autor: Juan Cristóbal Bonnefoy</p> <p>Año: 2005</p> <hr/> <p>Variable 2: Monitoreo de la calidad del servicio</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Torres, M y Vásquez, C.</p> <p>Año: 2011</p> <p>Variable 3: Gestión orientada a resultados</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Marcio Carvalho</p> <p>Año: 2017</p>	<p>INFERENCIAL: Se contrastaron las hipótesis.</p>
---	---	--	---

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN 1: Eficacia	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1	Su trabajo parte de una planificación estratégica, o de alguna metodología que permite la identificación de los objetivos que la institución pública espera alcanzar.					
2	Los servicios que ofrece, cubren la demanda total de la institución pública donde labora.					
3	Las prestaciones y servicios llegan a la población objetivo.					
4	El trabajo realizado permite a la institución satisfacer las demandas reales que enfrentan los usuarios.					
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia					
5	Los recursos que le brinda la institución pública son los suficientes para producir la mayor cantidad de servicios.					
6	Después de su trabajo realizado analiza los resultados logrados.					
	DIMENSIÓN 3: Economía					
7	En la Institución pública donde labora se miden los niveles de productividad y/o cantidad de usuarios atendidos.					
8	La institución pública donde labora utiliza adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos.					
	DIMENSIÓN 4: Calidad					

9	Los reportes de trabajo y/o económicos son entregados en el tiempo acordado.					
10	Responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.					
11	El área donde se encuentra siempre está accesible a la atención y necesidad del usuario.					
12	El desempeño que realiza en su trabajo responde a las opiniones y encuestas periódicas que se realizan a los usuarios en los libros de reclamaciones.					

N°	DIMENSIONES / ítems	NUNC	CASI	A	CASI	SIEMPR
		A (1)	NUNC A (2)	VECES (3)	SIEMPR E (4)	E (5)
13	Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.					
14	Existe un call center para entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.					
15	La entidad tiene implementada una línea de llamadas gratuitas para atención de trámites o servicios priorizados o críticos.					
16	La atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web.					
17	Se cuenta con más de una cuenta de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la					

	entidad.					
18	Se ha implementado formularios en línea, a través de los cuales la ciudadanía puede: solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros.					
	DIMENSIÓN 2: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa					
19	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto formalmente aprobados y entregados, como parte de los programas de capacitación.					
20	El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo, establecidos por la entidad para la prestación de servicios, en particular, a grupos vulnerables.					
21	El Equipo de Mejora Continua EMC de la entidad ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.					
	DIMENSIÓN 3: Medición de la gestión					
22	Se ha establecido indicadores de insumo, proceso, producto, resultado e impacto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía.					
23	La medición de la satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos se realiza midiendo un indicador general establecido para la entidad.					
24	Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.					

N°	DIMENSIONES / ítems	NUNC	CASI	A	CASI	SIEMPR
		A	NUNC	VECES	SIEMPR	E
	DIMENSIÓN 1: Planificación en favor de los resultados	(1)	A	(3)	E	(5)

			(2)		(4)	
25	Durante la planificación que realiza la institución se seleccionan de manera estratégica las necesidades prioritarias que tienen los ciudadanos					
26	Durante la planificación se seleccionan estrategias para lograr el cambio deseado					
27	Durante la planificación se considera “La teoría del cambio”, proceso constante de reflexión dirigido a descubrir por qué se necesita el cambio y cómo ocurre.					
28	Durante la planificación se definen los resultados deseados teniendo en cuenta la articulación de la cadena de resultados (insumos, actividades, productos, efectos e impacto).					
29	En la planificación se considera la financiación disponible a efectos de lograr los resultados esperados.					
	DIMENSIÓN 2: Consecución de resultados					
30	Se elabora un marco de medición de los resultados o plan de monitoreo que considera indicadores cualitativos y cuantitativos.					
31	En la gestión de monitoreo se priorizan los siguientes pasos: consultar, planificar, seleccionar, recopilar, comunicar y adoptar.					
	DIMENSIÓN 3: Demostración de resultados					
32	Realiza informes utilizando recursos visuales como diagramas, gráficos, fotografías y testimonios					
33	En su informe describe la evolución del desempeño, pasando de las actividades a los resultado.					
34	El informe que elabora considera herramientas para comunicar los logros de una iniciativa y las contribuciones a los resultados, así como los retos y las lecciones aprendidas. Consolidan la transparencia y la rendición de cuentas y ayudan a adoptar medidas correctivas cuando es necesario					
35	Su informe contiene la situación actual de los resultados e indicadores frente a la línea de base y la planificación, el análisis del modo en que se ha avanzado de cara a los resultados y la contribución específica al logro de resultados.					

Anexo 3: Validez de juicios de expertos

Validez de juicio de experto 1

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		1						
	DIMENSIÓN 1: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su trabajo parte de una planificación estratégica, o de alguna metodología que permite la identificación de los objetivos que la institución pública espera alcanzar.	x		x		x		
2	Los servicios que ofrece, cubren la demanda total de la institución pública donde labora.	x		x		x		
3	Las prestaciones y servicios llegan a la población objetivo.	x		x		x		
4	El trabajo realizado permite a la institución satisfacer las demandas reales que enfrentan los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los recursos que le brinda la institución pública son los suficientes para producir la mayor cantidad de servicios.	x		x		x		

6	Después de su trabajo realizado analiza los resultados logrados.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Economía		Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la Institución pública donde labora se miden los niveles de productividad de los empleados.	x		x		x		
8	La institución pública donde labora utiliza adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos.	x		x		x		
9	Los reportes de trabajo y/o económicos son entregados en el tiempo acordado.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Responde en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
11	El área donde se encuentra siempre está accesible a la atención y necesidad del usuario.	x		x		x		
12	El desempeño que realiza en su trabajo responde a las opiniones y encuestas periódicas que se realizan a los usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Silvia Salazar Llerena

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodología

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silvia Salazar Llerena', is written over a horizontal dashed line.

15 de setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.

Dra. Silvia Salazar Llerena

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía							
13	La entidad tiene implementada una línea de llamadas gratuitas para atención de trámites o servicios priorizados o críticos.	x		x		x		
14	Existe un call center para entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.	x		x		x		
15	Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.	x		x		x		
16	La atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web.	x		x		x		
17	Se cuenta con más de una cuenta de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad.	x		x		x		
18	Se ha implementado formularios en línea, a través de los cuales la ciudadanía puede: solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros.	x		x		x		

DIMENSIÓN 2: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa		Si	No	Si	No	Si	No	
19	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto formalmente aprobados y entregados, como parte de los programas de capacitación.	x		x		x		
20	El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo, establecidos por la entidad para la prestación de servicios, en particular, a grupos vulnerables.	x		x		x		
21	El Equipo de Mejora Continua EMC de la entidad ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Medición de la gestión		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Se ha establecido indicadores de insumo, proceso, producto, resultado e impacto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía.	x		x		x		
23	La medición de la satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos se realiza midiendo un indicador general establecido para la entidad.	x		x		x		

24	Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Silvia Salazar Llerena

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodología

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo **3**.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



15 de setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.

Dra. Silvia Salazar Llerena

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión orientada a resultados.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación en favor de los resultados							
25	Durante la planificación que realiza la institución se seleccionan de manera estratégica las necesidades prioritarias que tienen los ciudadanos	x		x		x		
26	Durante la planificación se seleccionan estrategias para lograr el cambio deseado	x		x		x		
27	Durante la planificación se considera “La teoría del cambio”, proceso constante de reflexión dirigido a descubrir por qué se necesita el cambio y cómo ocurre.	x		x		x		
28	Durante la planificación se definen los resultados deseados teniendo en cuenta la articulación de la cadena de resultados (insumos, actividades, productos, efectos e impacto).	x		x		x		
29	En la planificación se considera la financiación disponible a efectos de lograr los resultados esperados.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Consecución de resultados							
30	Se elabora un informe de los resultados que considera indicadores cualitativos y cuantitativos.	x		x		x		

31	Después de un monitoreo o presentación de informes se prioriza mejorar las dificultades o debilidades identificadas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Demostración de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
32	Realiza informes utilizando recursos visuales como diagramas, gráficos, fotografías y testimonios	x		x		x		
33	En su informe describe la evolución del desempeño, pasando de las actividades al resultado.	x		x		x		
34	El informe que elabora considera herramientas para comunicar los logros de una iniciativa y las contribuciones a los resultados, así como los retos y las lecciones aprendidas. Consolidan la transparencia y la rendición de cuentas y ayudan a adoptar medidas correctivas cuando es necesario	x		x		x		
35	Su informe contiene la situación actual de los resultados e indicadores frente a la línea de base y la planificación, el análisis del modo en que se ha avanzado de cara a los resultados y la contribución específica al logro de resultados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Silvia Salazar Llerena

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodología

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de setiembre del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silvia Salazar Llerena', is written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

Dra. Silvia Salazar Llerena

Validez de juicio de experto 2

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficacia							
1	Su trabajo parte de una planificación estratégica, o de alguna metodología que permite la identificación de los objetivos que la institución pública espera alcanzar.	x		x		x		
2	Los servicios que ofrece, cubren la demanda total de la institución pública donde labora.	x		x		x		
3	Las prestaciones y servicios llegan a la población objetivo.	x		x		x		
4	El trabajo realizado permite a la institución satisfacer las demandas reales que enfrentan los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia							
5	Los recursos que le brinda la institución pública son los suficientes para producir la mayor cantidad de servicios.	x		x		x		
6	Después de su trabajo realizado analiza los resultados logrados.	x		x		x		

		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: Economía							
7	En la Institución pública donde labora se miden los niveles de productividad de los empleados.	x		x		x		
8	La institución pública donde labora utiliza adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos.	x		x		x		
9	Los reportes de trabajo y/o económicos son entregados en el tiempo acordado.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Calidad							
10	Responde en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
11	El área donde se encuentra siempre está accesible a la atención y necesidad del usuario.	x		x		x		
12	El desempeño que realiza en su trabajo responde a las opiniones y encuestas periódicas que se realizan a los usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Fernando Escudero Vilchez

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodología

4. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

5. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

6. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



15 de setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.

Dr. Fernando Escudero Vilchez

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía							
13	La entidad tiene implementada una línea de llamadas gratuitas para atención de trámites o servicios priorizados o críticos.	x		x		x		
14	Existe un call center para entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.	x		x		x		
15	Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.	x		x		x		
16	La atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web.	x		x		x		
17	Se cuenta con más de una cuenta de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad.	x		x		x		

18	Se ha implementado formularios en línea, a través de los cuales la ciudadanía puede: solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa		Si	No	Si	No	Si	No	
19	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto formalmente aprobados y entregados, como parte de los programas de capacitación.	x		x		x		
20	El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo, establecidos por la entidad para la prestación de servicios, en particular, a grupos vulnerables.	x		x		x		
21	El Equipo de Mejora Continua EMC de la entidad ha simplificado y costeadado, con las metodologías vigentes y con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Medición de la gestión		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Se ha establecido indicadores de insumo, proceso, producto, resultado e impacto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía.	x		x		x		

23	La medición de la satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos se realiza midiendo un indicador general establecido para la entidad.	x		x		x		
24	Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Fernando Escudero Vilchez **DNI:** 03695876

Especialidad del validador: Metodología

4. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

5. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

6. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



15 de setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.
Dr. Fernando Escudero Vilchez

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión orientada a resultados

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		1						
	DIMENSIÓN 1: Planificación en favor de los resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Durante la planificación que realiza la institución se seleccionan de manera estratégica las necesidades prioritarias que tienen los ciudadanos	x		x		x		
26	Durante la planificación se seleccionan estrategias para lograr el cambio deseado	x		x		x		
27	Durante la planificación se considera “La teoría del cambio”, proceso constante de reflexión dirigido a descubrir por qué se necesita el cambio y cómo ocurre.	x		x		x		
28	Durante la planificación se definen los resultados deseados teniendo en cuenta la articulación de la cadena de resultados (insumos, actividades, productos, efectos e impacto).	x		x		x		
29	En la planificación se considera la financiación disponible a efectos de lograr los resultados esperados.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Consecución de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	

30	Se elabora un informe de los resultados que considera indicadores cualitativos y cuantitativos.	x		x		x		
31	Después de un monitoreo o presentación de informes se prioriza mejorar las dificultades o debilidades identificadas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Demostración de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
32	Realiza informes utilizando recursos visuales como diagramas, gráficos, fotografías y testimonios	x		x		x		
33	En su informe describe la evolución del desempeño, pasando de las actividades al resultado.	x		x		x		
34	El informe que elabora considera herramientas para comunicar los logros de una iniciativa y las contribuciones a los resultados, así como los retos y las lecciones aprendidas. Consolidan la transparencia y la rendición de cuentas y ayudan a adoptar medidas correctivas cuando es necesario	x		x		x		
35	Su informe contiene la situación actual de los resultados e indicadores frente a la línea de base y la planificación, el análisis del modo en que se ha avanzado de cara a los resultados y la contribución específica al logro de resultados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Fernando Escudero Vilchez

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodología

4. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

5. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo **6. Claridad:**
Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de setiembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Dr. Fernando Escudero Vilchez

Validez de juicio de experto 3

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		1						
	DIMENSIÓN 1: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su trabajo parte de una planificación estratégica, o de alguna metodología que permite la identificación de los objetivos que la institución pública espera alcanzar.	x		x		x		
2	Los servicios que ofrece, cubren la demanda total de la institución pública donde labora.	x		x		x		
3	Las prestaciones y servicios llegan a la población objetivo.	x		x		x		
4	El trabajo realizado permite a la institución satisfacer las demandas reales que enfrentan los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los recursos que le brinda la institución pública son los suficientes para producir la mayor cantidad de servicios.	x		x		x		

6	Después de su trabajo realizado analiza los resultados logrados.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Economía		Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la Institución pública donde labora se miden los niveles de productividad de los empleados.	x		x		x		
8	La institución pública donde labora utiliza adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos.	x		x		x		
9	Los reportes de trabajo y/o económicos son entregados en el tiempo acordado.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Responde en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
11	El área donde se encuentra siempre está accesible a la atención y necesidad del usuario.	x		x		x		
12	El desempeño que realiza en su trabajo responde a las opiniones y encuestas periódicas que se realizan a los usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Micaela Luján Cabrera

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Administración/gestión

7. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

8. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

9. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



15 de setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.

Dra. Micaela Luján Cabrera

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía							
13	La entidad tiene implementada una línea de llamadas gratuitas para atención de trámites o servicios priorizados o críticos.	x		x		x		
14	Existe un call center para entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.	x		x		x		
15	Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.	x		x		x		
16	La atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web.	x		x		x		
17	Se cuenta con más de una cuenta de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad.	x		x		x		

18	Se ha implementado formularios en línea, a través de los cuales la ciudadanía puede: solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa		Si	No	Si	No	Si	No	
19	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto formalmente aprobados y entregados, como parte de los programas de capacitación.	x		x		x		
20	El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo, establecidos por la entidad para la prestación de servicios, en particular, a grupos vulnerables.	x		x		x		
21	El Equipo de Mejora Continua EMC de la entidad ha simplificado y costeadado, con las metodologías vigentes y con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Medición de la gestión		Si	No	Si	No	Si	No	
22	Se ha establecido indicadores de insumo, proceso, producto, resultado e impacto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía.	x		x		x		

23	La medición de la satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos se realiza midiendo un indicador general establecido para la entidad.	x		x		x		
24	Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Micaela Luján Cabrera

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Administración/gestión

7. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

8. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo **9. Claridad:**

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

9. Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



15 de setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.

Dra. Micaela Luján Cabrera

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión orientada a resultados

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación en favor de los resultados							
25	Durante la planificación que realiza la institución se seleccionan de manera estratégica las necesidades prioritarias que tienen los ciudadanos	x		x		x		
26	Durante la planificación se seleccionan estrategias para lograr el cambio deseado	x		x		x		
27	Durante la planificación se considera “La teoría del cambio”, proceso constante de reflexión dirigido a descubrir por qué se necesita el cambio y cómo ocurre.	x		x		x		
28	Durante la planificación se definen los resultados deseados teniendo en cuenta la articulación de la cadena de resultados (insumos, actividades, productos, efectos e impacto).	x		x		x		
29	En la planificación se considera la financiación disponible a efectos de lograr los resultados esperados.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Consecución de resultados							

30	Se elabora un informe de los resultados que considera indicadores cualitativos y cuantitativos.	x		x		x		
31	Después de un monitoreo o presentación de informes se prioriza mejorar las dificultades o debilidades identificadas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Demostración de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
32	Realiza informes utilizando recursos visuales como diagramas, gráficos, fotografías y testimonios	x		x		x		
33	En su informe describe la evolución del desempeño, pasando de las actividades a los resultado.	x		x		x		
34	El informe que elabora considera herramientas para comunicar los logros de una iniciativa y las contribuciones a los resultados, así como los retos y las lecciones aprendidas. Consolidan la transparencia y la rendición de cuentas y ayudan a adoptar medidas correctivas cuando es necesario	x		x		x		
35	Su informe contiene la situación actual de los resultados e indicadores frente a la línea de base y la planificación, el análisis del modo en que se ha avanzado de cara a los resultados y la contribución específica al logro de resultados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Micaela Luján Cabrera

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Administración/gestión

7. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

8. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

9. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de setiembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Dra. Micaela Luján Cabrera

Tabla 33:
Operacionalización de la variable Calidad del servicio

Variable Independiente2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Calidad del servicio	(Presidencia del consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública, 2015) en su libro denominado "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública" esto significa que para referimos de una adecuada atención a los ciudadanos parte de brindar servicios de alta calidad, además de considerar que todas las acciones de la entidad pública deben estar destinadas a impactar en el servicio final que se brinda a todos los ciudadanos.	La variable calidad del servicio tiene tres dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos a través de un cuestionario que contendrá 12 preguntas cerradas, con escalas politómicas, con opción múltiple. Es decir: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Según la escala de Likert.	-Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	-Canal telefónico -Canal virtual - Canal móvil o itinerante	1,2,3 4,5,6	Escala de likert	Nominal Deficiente 12 – 27
			-Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	-Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural. -Simplificación administrativa.	7,8,10	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca	Regular 28 – 43
			-Medición de la gestión	- Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía. - Medición de la satisfacción de la ciudadanía. - Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía.	2,23,24		Buena 44 - 60

Tabla 34:
Operacionalización de la variable *Gestión orientada a resultados*

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Gestión orientada a resultados	(Marcio Carvalho, Françoise Coupal y Natalie Zend, 2017), en su libro denominado "Manual sobre la gestión basada en resultados" manifiesta que gestión por resultado es: "una estrategia o un enfoque de gestión mediante la cual todos los actores que contribuyen directa o indirectamente al logro de un conjunto de resultados se aseguran de que sus procesos, productos y servicios favorecen la consecución de los resultados finales deseados"	La variable Gestión orientada a resultados tiene tres dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos a través de un cuestionario que contendrá 11 preguntas cerradas, con escalas politómicas, con opción múltiple. Es decir: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Según la escala de Likert.	-Planificación en favor de los resultados	-Determinación de prioridades -Definición de los resultados deseados	25	Escala de likert	
			-Consecución de resultados	-Evaluación de un plan de monitoreo -Comunicación y presentación de informes	26,27,28,29	(5) Siempre	Nominal
			-Demostración de resultados	-Toma de decisiones y medidas correctivas	30	(4) Casi siempre	Deficiente
				-Evaluación de los resultados logrados	31	(3) A veces	11 – 25
				-Preparación de una respuesta de la administración	32	(2) Casi Nunca	Regular
				-Aprendizaje, ajuste y adaptación	33,34		26 – 40
					35		Buena
							41 - 55

Anexo 5: Carta de autorización



Gerencia de Planificación, Presupuesto,
Racionalización, OPMI y cooperación
interinstitucional

CARTA N° 0012-2021-GPPROP/MICI/MDB

Breña, 10 de noviembre del 2021

Sr.(a) **Melissa Natalia Malpartida Arroyo**

Presente. -

ASUNTO: Respuesta a solicitud de
documento simple Exp. 202114142

Mediante la presente reciba usted un cordial saludo y a la vez con respecto a su solicitud ingresada por mesa de parte con fecha 27 de setiembre del presente para solicitar permiso y pueda realizar una encuesta a los trabajadores de nuestra institución y con ello pueda usted realizar su trabajo de investigación para poder obtener su grado de doctora con la realización de su tesis titulada: "Desempeño laboral, calidad del servicio en la gestión orientada a resultado de un gobierno local de Lima centro, 2021 .

En tal sentido manifestamos que puede realizar lo mencionado dentro de nuestras instalaciones con el debido cuidado, cumpliendo con el distanciamiento social indicado por nuestro protocolo de emergencia para cuidar con su salud y la de nuestros trabajadores.

Sin otro particular me despido de usted.

C.c
Archivo
LTHV

MUNICIPALIDAD DISTRITO DE BREÑA
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTO
RACIONALIZACIÓN OPMI Y COOPERACIÓN
INTERINSTITUCIONAL
OSCAR HERNANDEZ VILGA
Gerente

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 16 de septiembre de 2021
Carta P. 0945-2021-UCV-VA-EPG-
F01/J

Lic.
Miguel Angel Noa Tamara
Subgerencia de Recursos Humanos
Municipalidad de Breña

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MALPARTIDA ARROYO, MELISSA NATALIA; identificada con DNI N° 06801748 y con código de matrícula N° 6000132145; estudiante del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Desempeño laboral, calidad del servicio y su influencia en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador MALPARTIDA ARROYO, MELISSA NATALIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Atentamente,

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Anexo 6: Consentimiento informado

Preguntas

Respuestas

139

Configuración

“Desempeño laboral, calidad del servicio en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021”

Estimado/a colaborador/a, la presente encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre "Desempeño laboral, calidad del servicio en la gestión orientada a resultados de un gobierno local de Lima centro, 2021.", por medio de las siguientes preguntas, las mismas que su uso serán exclusivamente académicas. Agradezco de antemano contar con su apoyo y participación.

Instrucciones: A continuación se presentan 12 interrogantes sobre "Desempeño laboral", 12 interrogantes sobre "Calidad del servicio" y 11 interrogantes sobre "Gestión orientada a resultados". Se le agradece responder con sinceridad, marcando la alternativa que exprese mejor su punto de vista. La encuesta es anónima y no existen respuestas ni buenas ni malas, ya que solo se busca recoger su opinión sincera.

Su trabajo parte de una planificación estratégica, o de alguna metodología que permite la identificación de los objetivos que la institución pública espera alcanzar.

Nunca

Anexo 7: Análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Variable independiente 1: Desempeño laboral.

Tabla 35:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	136	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	136	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	12

En la tabla, se muestra el instrumento relacionado a la variable Desempeño laboral, decimos que es fiable, ya que el Alfa de Cronbach ha dado como resultado 90,3% de fiabilidad.

Variable Independiente 2: Calidad de servicio

Tabla 36:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	136	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	136	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	12

En la tabla, se muestra el instrumento relacionado a la variable Calidad de Servicio decimos que es fiable, ya que el Alfa de Cronbach ha dado como resultado 95% de fiabilidad.

Variable Dependiente: Gestión orientada a resultados.

Tabla 37:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	136	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	136	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	11

En la tabla, se muestra el instrumento relacionado a la variable Gestión orientada a resultados decimos que es fiable, ya que el Alfa de Cronbach ha dado como resultado 91,5% de fiabilidad.

Anexo 8: Prueba de normalidad de Kolmogorov

Variable 1: Desempeño Laboral

Tabla 38:

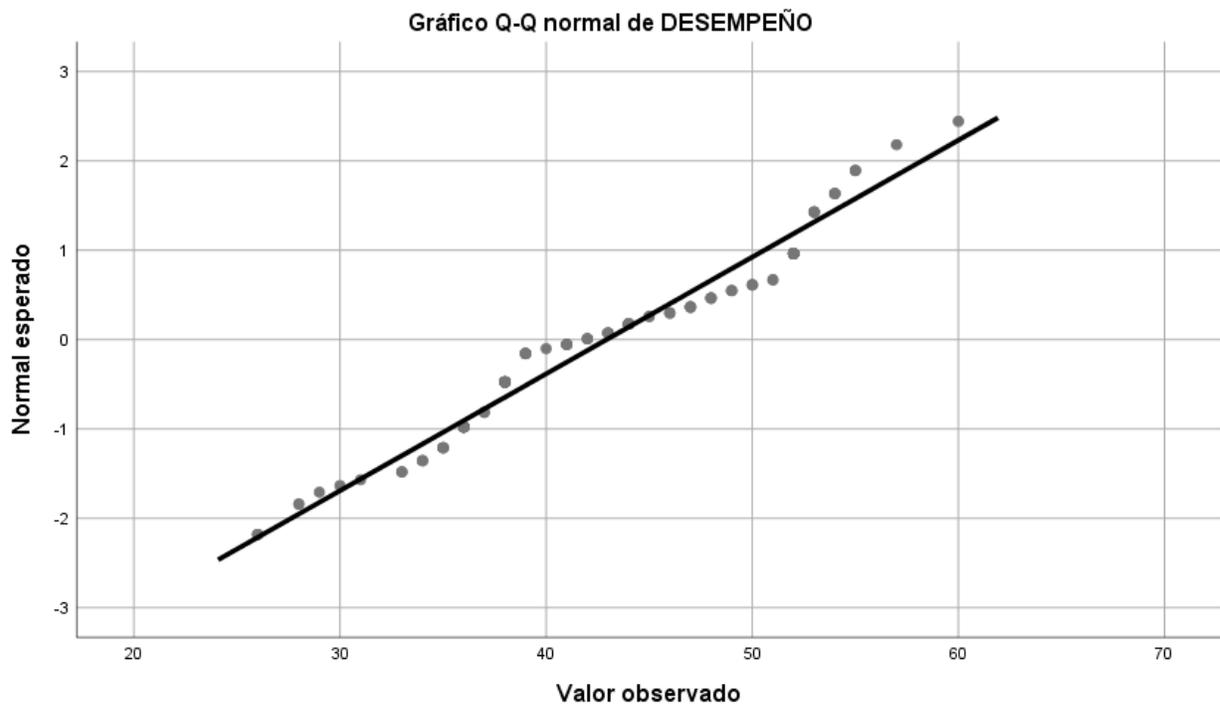
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO	,160	136	,000	,947	136	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS.

Figura 50:



Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS.

En la tabla, se muestra que n maestral es mayor de 50, siendo 136 encuestados, es por ello que se utilizó el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en donde se aprecia que el resultado de sig. Bilateral es de ,000 por lo tanto es menor a 0,05.

Variable 2: Calidad de servicio.

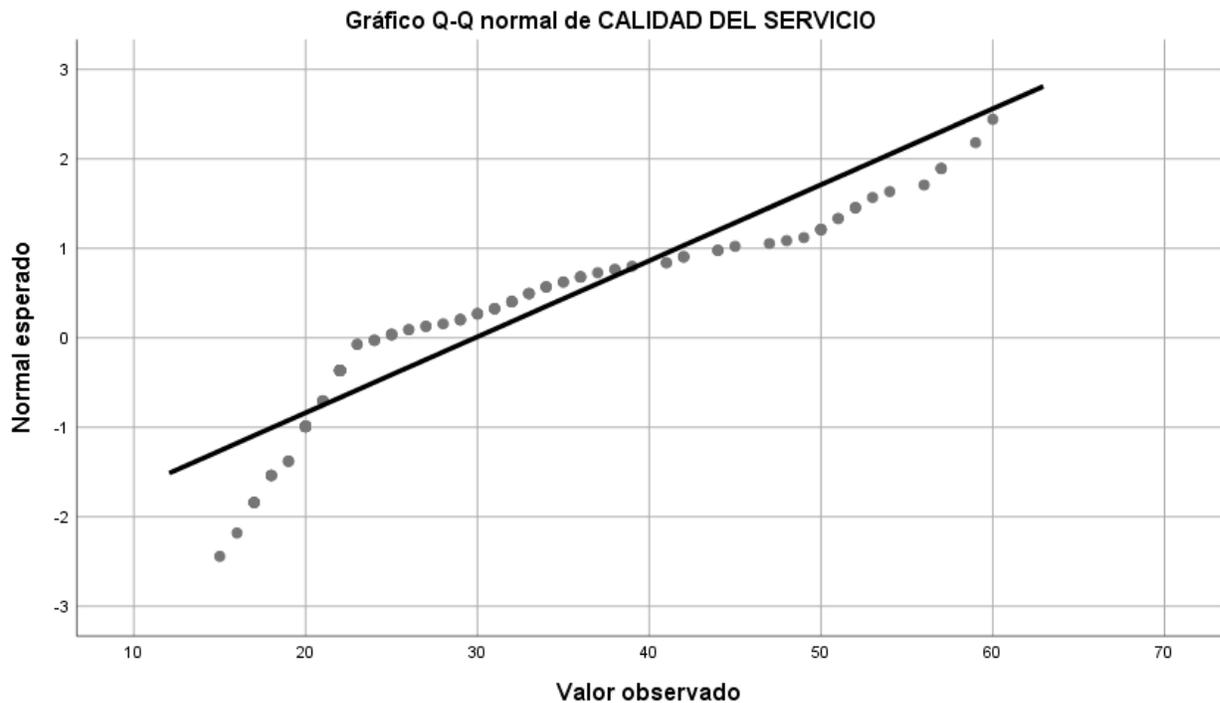
Tabla 39:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICIO	,211	136	,000	,855	136	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 51:



En la tabla, se muestra que n maestra es mayor de 50, siendo 136 encuestados, es por ello que se utilizó el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en donde se aprecia que el resultado de sig. Bilateral es de ,000 por lo tanto es menor a 0,05.

Variable 3: Gestión orientada a resultados.

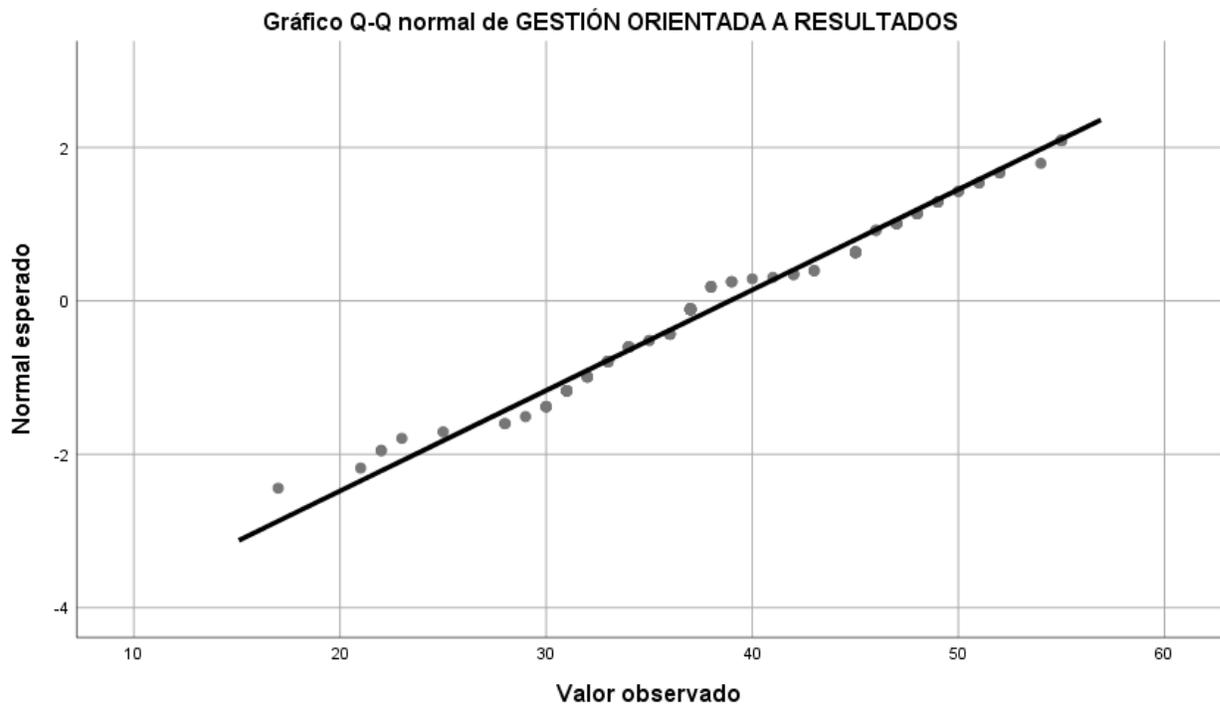
Tabla 40:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS	,158	136	,000	,969	136	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 52:



Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS.

En la tabla, se muestra que n maestra es mayor de 50, siendo 136 encuestados, es por ello que se utilizó el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en donde se aprecia que el resultado de sig. Bilateral es de ,000 por lo tanto es menor a 0,05.

Anexo 10: Resultados del recojo de información

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	
N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	V1	V2	V3	
1	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	5	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	39	20	31	
2	2	1	4	2	2	1	2	1	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	3	2	3	3	26	31	22	
3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	41	33	32		
4	3	2	4	3	3	5	5	1	3	4	5	5	1	1	3	1	1	1	5	5	2	2	3	4	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	43	29	46	
5	5	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	1	1	1	1	5	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	24	33	
6	5	3	4	3	2	5	3	3	5	4	5	2	4	3	5	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	5	5	3	4	5	3	5	44	39	41	
7	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	33	26	31	
8	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	32	33	
9	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	52	50	54	
10	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	1	1	1	4	1	5	1	4	4	2	4	2	3	4	4	3	1	1	1	4	5	4	4	2	36	32	33	
11	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	55	48	52	
12	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	48	57	42	
13	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	39	23	23
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45	45	42	
15	3	3	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	3	3	5	4	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	28	33	30	
16	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	31	30	30	
17	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	38	38	37	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	36	36	32	
19	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	36	31	30	
20	4	3	4	3	3	1	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36	30	32	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM			
21	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	26	31	
22	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	52	55
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	36	33
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	15	21
25	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	43	42	30		
26	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	54	51	49		
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	43	34	42			
28	5	2	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	44	29	34			
29	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	47	50	46			
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	37	41	36		
31	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	51	47		
32	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	1	1	2	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	47	28	34		
33	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	33	33	32			
34	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	57	55		
35	5	4	4	4	3	4	2	5	5	4	5	2	1	1	1	2	2	1	3	5	2	3	2	2	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	47	25	50			
36	5	5	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	1	1	1	2	2	2	5	4	2	2	2	1	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	45	25	37			
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	55		
38	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	2	1	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	1	3	2	3	42	27	31			
39	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	44	27	31		
40	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	47	24	36			
41	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	1	1	5	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	41	29	25			

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM		
42	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	55	44	51		
43	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	49	33	28		
44	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	40	34	34	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	24	33	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	37	32	
47	5	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	48	31	35	
48	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	32	33	
49	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	53	54	48		
50	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	53	57	49	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	42	33	
52	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	52	52	50
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	52	53	49	
54	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	44	43	
55	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	43	50	39		
56	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	1	5	2	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	2	4	42	47	39		
57	3	3	4	3	2	5	2	4	3	1	3	3	5	1	4	3	4	1	4	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	36	35	40	
58	4	2	3	3	2	4	3	4	4	1	2	2	5	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	34	25	34		
59	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	55	52	51		
60	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46	49	45		
61	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	52	50	48		
62	5	3	4	3	2	5	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	42	55		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	
63	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	5	4	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	4	4	4	2	1	2	4	3	2	4	4	41	22	34	
64	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	53	59	52
65	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	39	22	37	
66	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
67	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
68	5	4	4	5	4	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	4	1	2	1	1	2	2	2	2	5	3	3	2	2	5	5	36	19	33	
69	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
70	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
71	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	50	29	48	
72	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	53	56	47
73	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
74	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	49	35	48	
75	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	52	32	49	
76	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
77	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	5	26	18	28	
78	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
79	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	38	22	39	
80	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
81	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
82	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	38	22	37	
83	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	38	22	36	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM		
84	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37		
85	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37		
86	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	50	32	47	
87	5	5	4	4	4	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	35	18	37		
88	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	49	34	45	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	36	33
90	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	38		
91	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	26	16	17		
92	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	38	21	37		
93	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	28	21	22	
94	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37		
95	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37			
96	5	5	2	5	2	2	1	2	5	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	4	34	22	36		
97	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	35	19	29		
98	5	5	5	5	2	5	3	3	4	5	4	5	2	2	2	3	5	3	4	2	5	3	3	4	2	3	1	3	2	3	4	2	5	4	4	51	38	33		
99	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37			
100	5	5	4	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	36	21	37		
101	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37			
102	4	4	3	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	30	38	
103	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	38	22	38		
104	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	38	25	31		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	
105	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	38	22	35	
106	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37	41	34
107	5	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	39	22	37	
108	5	4	4	5	3	4	1	3	5	4	4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	44	18	38	
109	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
110	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	22	37	
111	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	41	22	43	
112	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
113	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	50	23	45
114	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	51	20	45	
115	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
116	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	48	22	47		
117	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
118	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
119	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
120	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
121	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
122	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
123	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	52	20	45	
124	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	42	17	37	
125	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	48	20	45	

Anexo 11: Cuantificador de referencia

Tipo	Cant	%
artículo	34	56.67%
libro	11	18.33%
tesis	15	25.00%
otros	0	0.00%
TOTAL	60	100.00%

Idioma	Cant	%
inglés	32	53.33%
otros	28	46.67%
TOTAL	60	100.00%

años	Cant	%
>=2014	54	90.00%
<2014	6	10.00%
TOTAL	60	100.00%



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MALPARTIDA ARROYO MELISSA NATALIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL, CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS DE UN GOBIERNO LOCAL DE LIMA CENTRO, 2021", 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
MALPARTIDA ARROYO MELISSA NATALIA DNI: 06801748 ORCID 0000-0002-7211-0917	Firmado digitalmente por: MMALPARTIDA el 16-01-2022 21:50:27

Código documento Trilce: INV - 0531850