



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Sistema de información para la evaluación de desempeño y su influencia en la satisfacción del usuario en la Oficina de Certificación Digital de una entidad pública, 2022

TESIS PARA OBTENER EN GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Elías De Paz, Luis Angel (orcid.org/0000-0001-9182-3691)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

CO-ASESORA:

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis queridos padres y hermanos, por su apoyo incondicional para cumplir mis objetivos, siguiendo el camino correcto con humildad y constancia, encaminando mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios por su bendición de vida y la fortaleza necesaria para seguir adelante en mi camino a pesar de las adversidades, también a mis padres y hermanos que siempre están apoyándome.

A mi asesora de tesis y profesores de la maestría en gestión pública por sus valiosas enseñanzas.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 10 |
| III. METODOLOGÍA | 19 |
| 3.1. Tipo y Diseño de investigación | 19 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 21 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 22 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5. Procedimientos | 25 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 25 |
| 3.7. Aspectos éticos | 26 |
| IV. RESULTADOS | 27 |
| V. DISCUSIÓN | 36 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS | 43 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 01: Niveles de la Variable Evaluación de desempeño | 27 |
| Tabla 02: Dimensiones Eficiencia, Eficacia, Productividad | 28 |
| Tabla 03: Niveles de la Variable Satisfacción del usuario | 29 |
| Tabla 04: Dimensión Calidad de servicio y Capacidad de respuesta | 30 |
| Tabla 05: Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) | 31 |
| Tabla 06: Prueba de correlación Pearson - Evaluación de Desempeño y Satisfacción del Usuario | 32 |
| Tabla 07: Prueba de correlación Pearson - Eficiencia y Satisfacción del Usuario | 33 |
| Tabla 08: Prueba de correlación Pearson - Eficacia y Satisfacción del Usuario | 34 |
| Tabla 09: Prueba de correlación Pearson - Productividad y Satisfacción del Usuario | 35 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 01: Evaluación de desempeño | 27 |
| Figura 02: Dimensiones Eficiencia, Eficacia y Productividad | 28 |
| Figura 03: Satisfacción del usuario | 29 |
| Figura 04: Dimensiones Calidad de servicio y Capacidad de respuesta | 30 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el sistema de información para la evaluación de desempeño influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. Teniendo un enfoque cuantitativo, correlacional causal, básica, no experimental. La población estuvo formada por 20 trabajadores que laboran en la oficina de certificación digital de una entidad pública.

Para la confiabilidad de cada encuesta realizada a los 20 operadores, se utilizó el alfa de Cronbach como medida estadística del cual se obtuvieron valores de 1.131 y 0.720 para la evaluación de desempeño y satisfacción del usuario, siendo los instrumentos altamente confiables.

Los resultados de la investigación confirman que el sistema de información para la evaluación de desempeño influye significativamente en la satisfacción del usuario. En cuanto al nivel de significancia tuvo como resultado el 0.127, esto se refiere que se acepta la hipótesis nula, a su vez su nivel de correlación de Pearson es de 0.352 que indica una relación positiva baja, que busca mejorar la función de cada trabajador con referencia, a la atención remota del área de certificación digital.

Palabras clave: Evaluación, desempeño, satisfacción, usuario, entidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how the information system for performance evaluation influences user satisfaction in the digital certification office of a public entity, 2022. Taking a quantitative, causal, basic, non-experimental correlational approach. The population consisted of 20 workers who work in the digital certification office of a public entity.

For the reliability of each survey carried out on the 20 operators, Cronbach's alpha was used as a statistical measure, from which values of 1.131 and 0.720 were obtained for the evaluation of performance and user satisfaction, the instruments being highly reliable.

The research results confirm that the information system for performance evaluation significantly influences to user satisfaction. Regarding the level of significance, the result was 0.127, this refers to the acceptance of the null hypothesis, in turn its Pearson correlation level is 0.352, which indicates a low positive relationship, which seeks to improve the function of each worker with reference, to the remote attention of the digital certification area.

Keywords: Evaluation, performance, satisfaction, user, entity.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas enfrentaron grandes desafíos en este nuevo contexto global, en el que los estados deben operar de manera eficiente, eficaz y productivo en el uso de sus activos, pero esos propósitos están unidos con el ejercicio de sus funciones de los trabajadores públicos, debiendo ellos plasmar con ciertas habilidades que ayudan a optimizar sus capacidades, debiendo entender que no es igual proceder lo que realiza un trabajador del sector privado, que un colaborador del sector público, ya que en la inicial su progreso está ligado a ciertos objetivos empresariales cuantificados, sin embargo en el sector público es distinto ya que las metas están comprendidas por métricas de resultados que están ligados a la efectividad de la función pública con los ciudadanos en general.

Los organismos actualmente se mostraron de acuerdo con el talento humano, pero el alcance y los resultados que puede producir no se miden de manera constante; sin embargo, el concepto ha evolucionado en una dirección positiva en la gestión de las competencias de los trabajadores, y el hecho de que hace muchos años ellos mismos eran considerados activos organizacionales, puesto que no se enfocaban en el esfuerzo para el avance de las organizaciones, actualmente se menciona de la gestión por competencia al referirse a la servicio realizado por parte de la empresa o institución sobre sus trabajadores. (Rodríguez et ál., 2021)

“Las competitividades contienen los conocimientos, experiencias, prácticas y comportamientos que están causalmente coligados con un mejor desempeño laboral” (Álvarez et al., 2018).

Rodríguez y Ordaz (2021) indico: que la razón primordial por la que el sector público comenzó acoger sistemas de medición, es porque la gente ya no confía, en que el gobierno está haciendo bien su trabajo, o simplemente no sabe lo que está haciendo. Por ello la creación de sus propios sistemas de calificación de desempeño por parte de las agencias gubernamentales es un tipo de medida para tratar de recuperar la confianza del ciudadano en el trabajo que está haciendo el gobierno. En el caso de las percepciones de la gente sobre el trabajo del congreso, las encuestas han indicado que los gobiernos estatales son instituciones algo

mediocres con el desempeño más bajo en términos de la efectividad de sus programas públicos.

En cuanto a su influencia a la satisfacción de los beneficiarios; los servicios públicos brindados y su complacencia de atención se convirtieron en un factor decisivo para atraer ciudadanos. La gestión adecuada de estos manejos fue esencial para lograr dicha satisfacción a favor de las organizaciones (Goode, Moutinho & Chien, 1996).

Siendo significativo también elevar las atenciones de los destinatarios de los servicios, ya que esto puede ser crucial en la toma de decisiones (Nghiem-Phú, 2016; Berggren et al., 2020). El avance continuo de estos aspectos termino siendo un elemento diferenciador en la lealtad de los ciudadanos con el estado (Braun et al., 2013; Díaz-Díaz et al., 2017).

En el escenario internacional la OCDE indicó, que la valoración del desempeño incluyeron la planificación, motivación y la apreciación de las funciones realizadas por parte de los trabajadores al ejercer su cargo correctamente en el sector público. En la cual puede ser uno de los instrumentos más eficaces para crear una prestación civil más firme, pero muchas veces es dificultoso hacer esto, porque se tiene que hacer con objetividad.

Examinar el desempeño de los trabajadores demandando no solo razonar su alcance integro al servicio civil, sino incluyo además las herramientas manejadas, lo que se está midiendo, la usanza de normas determinadas para valorar al individuo (trabajador) y el efecto de los resultados de la evaluación en los diversos sitios de las oficinas de gestión de potencial humano (OPH), como el progreso gremial y/o profesional. Siendo en términos de alcance, el 92% de los estados de latinoamérica y el caribe (LC) en donde indicaron tener algún tipo de valoración de desempeño para todos o aproximadamente casi todos los funcionarios públicos (solo en Perú, la valoración de los trabajadores está en una etapa piloto). En cambio estos altos paralelismos de alcance expresan en muchas ocasiones un orden legal realizado para terminaciones de cumplimiento, que requiere de una metodología de estimación consistente y un manejo demostrativo de los resultados.

Asimismo, el 75% de las naciones de América Latina y el Caribe, señalaron que de igual forma valoran el ejercicio (desempeño) a nivel de equipo (exceptuado Costa Rica, Argentina, y El Salvador).

Este empleo extenso de la valoración del ejercicio para los funcionarios públicos es muy semejante al de los estados de la OCDE que es denominado Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, donde el 88% de los asuntos alcanzaron una consumación extendida de la valoración del desempeño a nivel particular y un 6% añadido notificó que algunas organizaciones realizan tales evaluaciones. En cambio, solo el 28% de los países de la OCDE valoran el desempeño a nivel de conjunto, incluidos Alemania, Francia, Suecia y Corea.

Tanto en ALC como en los países de la OCDE, las cuotas (o límites al número del colaborador que puede ser valorado en cada categoría, por ejemplo, totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutro, etc.) en ningún caso son manejadas habitualmente para valorar a los trabajadores.

Acorde a las respuestas, el 75% de las naciones de ALC en el modelo no usan cuotas o límites como se indicó en el primer párrafo. Solo Brasil lo utiliza en ciertas entidades, mientras que en Colombia y República Dominicana en general los organismos las emplean. De la misma condición, en las naciones de la OCDE, el 72% de los estados no manejan un sistema de cuotas. Las únicas patrias que lo manejan íntegramente o casi todos los trabajadores son: República Checa, Alemania, Hungría, Israel, Italia, Corea y Portugal. El manejo de este ejemplo (común en el sector privado) puede ser significativo para aminorar el reto de distinguir a todos los colaboradores en la parte preferente de la escala.

No obstante, su accionamiento no aliviaron los desafíos, por ejemplo, en desafíos y discusiones a pequeña escala donde los gerentes simplemente rotan a los funcionarios estatales entre desemejantes niveles para evitar conflictos. (2020, p. 118)

En mención a la satisfacción del usuario destacaron nuevos puntos de vista de gestión donde se busca optimizar la eficiencia de las actividades u servicios públicos, desde el aspecto de derecho e inclusión social, porque el rol fundamental

del estado es brindar al ciudadano, un buen servicio para salvaguardar sus derechos.

Sin embargo, debe incluirse una dimensión de bienestar ciudadano en la igualdad de la administración pública a modo que su factor esencial sea más importante a la mejora constante, continua y al crecimiento sostenido en el interés público, que no sólo debe mejorar la eficacia técnica de los servicios brindados, sino extender la protección de los derechos de estatus en conjunto; como tal, teniendo dos formas de evaluar las calificaciones interés público, desde el lado de los reglamentos técnicos, por indicadores de gestión, eficacia y eficiencia, continuando en segundo lugar a partir del punto de vista moral y defensa de los derechos. (Internacional de Servicios Públicos, 2020).

A nivel local, en el sector estatal existió una necesidad urgente de renovar el rendimiento profesional del personal a cargo, debido a las reticencias por la cultura administrativa actual. La tarea de recursos humanos requirió de líderes para una buena efectividad, lo que debió incidir en la atracción de talento, el motor y factor de crecimiento, progreso de habilidades y capacidades. (Medina & Ninanya, 2019)

En una opinión realizada en el diario nacional el Peruano (2017), el gerente de desarrollo de habilidades y rendimiento autoridad nacional del servicio civil considero que la valoración de desempeño es una fase de un proceso constante y de continuación anual llamado gestión de rendimiento. Indicando que se trata de sondear el desempeño, más que de evaluarlo, orientando el hincapié en agenciar las capacidades de las personas; señalando que logros debería tener un trabajador para favorecer mejor a los objetivos trascendentales de su institución.

Sumado a ello que en los últimos años, las naciones modernas han perfeccionado sistemas para formalizar el rendimiento de sus colaboradores como una alternativa eficaz a los acostumbrados mecanismos que relacionaban el ingreso, los ascensos o incrementos remuneratorios a elementos como antigüedad en un puesto o años de duración en su centro de trabajo.

A su vez Servir (2022) informo que en la fecha 10 de Abril de 2014, el proyecto de disposiciones generales de la regulación las relaciones entre la

administración estatal y sus empleados exceptúa las pruebas de conocimientos como parte de la valoración de los servidores públicos.

El reglamento preciso que las evaluaciones deberán medir el desempeño de los colaboradores en sus respectivos cargos o funciones asignados, y ellos conocerán de antemano los procedimientos y objetivos por los cuales serán evaluados. Garantizando que el trabajo del sector público logre los objetivos institucionales y demuestre la alineación de la capacitación necesaria, los buenos resultados y los incentivos basados en el desempeño.

Con referencia a la satisfacción del usuario, Ipsos (2018) indico que el estado tiene el compromiso de brindar atención y servicios de calidad, y una forma de lograrlo es alineándolo para que sirva a sus ciudadanos. Comprendiendo la interacción entre ellos e identificando sus necesidades, permitiendo así focalizar y especializar los servicios y productos, evitando gastos innecesarios y también optimizando el tiempo dedicado al cumplimiento de ambas partes. Siendo algunos cambios, el simplificar el lenguaje, facilitar el acceso a la información y ampliar el horario de servicio, teniendo un impacto positivo en la experiencia ciudadana.

Hoy en día el trabajo remoto a nivel nacional ha sido una modalidad laboral aceptada por motivo de la pandemia, precaviendo el aumento de casos de contagios, provocados por el virus Covid19. Donde previamente la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2020) impulsó a los titulares de las entidades públicas a disponer de esta aplicación para sus empleados públicos, cuyas funciones laborales sean compatibles con esta modalidad de trabajo. Permitiéndolos a desarrollar sus actividades laborales desde el bienestar de su hogar, utilizando los mecanismos implementados y necesarios, sin embargo, se vio la problemática que, en muchas de estas entidades públicas, el desempeño laboral disminuyó, por motivo que los trabajadores tuvieron que estar más relacionados con la tecnología. Siendo un desafío la transición de la virtualidad presencial, que demanda de conocimientos en herramientas digitales, equipos informáticos, softwares actualizados y línea dedicada simétrica, etc. Teniendo un impacto negativo en la influencia de la satisfacción del usuario; en las atenciones de servicios diversos brindados.

Basado en este contexto, los supervisores que están a cargo de los equipos de trabajo compuestos por trabajadores de la oficina de certificación digital que están laborando de forma remota en la atención de solicitudes de certificados digitales para persona jurídica, están constantemente presentando circunstancias desfavorables con el grupo de trabajo, debido a la aglomeración de solicitudes que se atienden día a día, ya que no son atendidos a tiempo, teniendo pendientes para su atención. A pesar que el plazo máximo del servicio brindado es de 2 a 3 días hábiles, no cumpliendo con los días acordados, a su vez hay constantes reclamos por solicitudes observadas por el incumplimiento de los requisitos determinados por la entidad pública; ya sea por el representante y/o el suscriptor que lo solicita.

Estas casuísticas se presentaron más, cuando se cumple el tiempo de vigencia del certificado digital (que es un año) y requieren su renovación por intermedio de su representante asignado, según a la entidad pública a la que pertenecen.

Cabe agregar a estas situaciones, que en las declaraciones juradas continuamente hubo errores de digitación al momento de ingresar los datos al sistema, ya sea por parte del representante y/o suscriptor, posteriormente a ello, se ha observado que algunos operadores atienden las solicitudes desconociendo la situación, ya que no siguen las pautas del cumplimiento y verificación de los requisitos en las declaraciones juradas adjuntas al sistema, causando demoras para su atención y culminación de la misma; ya que son denegadas posteriormente por el supervisor y se tiene que repetir de nuevo el mismo procedimiento, subsanando los errores, aunque muchas veces persisten con el mismo problema. Generando aplazamientos para su entrega y no cumpliendo la fecha establecida máxima para su atención, por parte de la institución.

Se debe adicionar también que en los tiempos ejecutados tanto en horas de ingresos y salidas del trabajador, aparentemente no fueron suficientes para la atención. Perjudicando el nivel de cumplimiento en las actividades estratégicas planificadas. Sumado a estos problemas, la conexión intermitente y a veces nula vía remota con las computadoras de la oficina asignadas a cada trabajador; a través del Virtual Private Network - VPN (Red privada virtual) que establece un enlace resguardado al utilizar redes públicas, también fallas del sistema de atenciones de

solicitudes, mal configuración de los aplicativos para su correcto funcionamiento al momento de realizar las pre aprobaciones y el uso no adecuado de las plataformas de atención, perjudicando en parte al trabajador ya que no se brinda detalles de estas casuísticas, al momento de su evaluación de desempeño y no visualizan claramente la influencia que puede tener ello, en la satisfacción de atención con el usuario.

Estas situaciones generadas en el entorno laboral pone en perjuicio a los propios participantes que son los trabajadores en cuanto a la eficacia de sus capacitaciones que tienen en la institución, omitiendo sus posibles debilidades que éstos poseen, trayendo en sí, posibles consecuencias. Evitando proyectar actividades que permitan corregirlos y en un tiempo determinado ver progresos en el servicio de sus funciones que cada uno desempeña. Toda información es importante para tener un historial de producción y ver las observaciones de las atenciones realizadas por cada trabajador y así ser verificado por el supervisor para su visto bueno y su posterior entrega al líder del equipo cuando lo requiera ya sea mensualmente o un día determinado para verificar el rendimiento laboral y el conveniente funcionamiento operativo de la oficina, evidenciando mediante la información, los resultados de cada operador y si cumple con las atenciones establecidas, al momento de la medición de la productividad.

Por ello observando la situación actual se determinó brindar una mejora al sistema de información analizando la evaluación del desempeño para reconocer las fortalezas y debilidades de los operadores, debidamente. Con el fin de evaluar su rendimiento, por intermedio de las encuestas que van a realizar los supervisores, comprendiendo el comportamiento, desenvolvimiento de las funciones que realizan y cumplimiento en relación a la oportunidad, aumento y eficacia de las actividades a los servicios que se atiende, para que posteriormente se pueda enviar informes detallados de las solicitudes atendidas por cada uno de los operadores, para una buena y justa toma de decisiones; requiriendo tener información adecuada y compense a la satisfacción del usuario notando el valor de lo que es lo primero que se debe corregir o mejorar.

Por esa razón ante la realidad problemática antes presentada se genera la formulación del problema general del siguiente modo: ¿De qué manera el sistema

de información para la evaluación de desempeño influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022?

Una vez definido el problema general antes formulado se derivan los sucesivos problemas específicos: Primero; ¿De qué manera el sistema de información para la eficiencia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022?, Segundo; ¿De qué manera el sistema de información para la eficacia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? Y tercero: ¿De qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022?

La actual investigación se explicó, a partir del aspecto teórico, práctico y metodológico. En lo teórico; se pretende entender de qué manera la evaluación de desempeño del personal influye en la satisfacción o complacencia de los usuarios de la oficina de certificación digital, identificando correctamente las variables y cómo influyen a mejorar sus funciones encomendadas en el desempeño a favor de los usuarios. Dicho interés de estudio surgió debido a que se notó algunas carencias en cuanto al conocimiento de requisitos establecidos y los procedimientos a seguir, para la atención de los servicios brindados, por parte de los operadores que trabajan remotamente, en una entidad pública, provocando demoras en la atención de solicitudes y constantes observaciones, siendo muy probable que los servicios brindados sea deficiente. En la práctica; busca analizar el valor del trabajo realizado por los operadores para así realizar un sistema de información equitativo y objetivo, fomentando un buen clima laboral y una acertada toma de decisiones, así como conocer los logros de los equipos conformados por trabajadores dentro de la oficina y cómo estos se reflejan en comportamientos que los miden en función de la satisfacción de los usuarios que han obtenido como respuesta positiva en el desempeño de sus actividades asignadas. En el aspecto metodológico; se contribuirá con la elaboración y validación de dos cuestionarios de encuestas que valdrán para valorar las dos variables de estudio, de enfoque cuantitativo, de estudio no experimental que permita establecer y examinar la influencia entre ambas variables tanto de evaluación de desempeño y satisfacción del usuario. Cabe indicar que este estudio se realiza dentro de un proceso que ayude a

optimizar los servicios de atención al usuario vía remota por intermedio de la oficina de certificación digital, debido a que las atenciones no se están desarrollando de la mejor forma, por ello, es preciso reiterar que tanto la evaluación de desempeño, como la satisfacción del usuario, deben estar enmarcados de la mejor manera para ofrecer una prestación de servicio de calidad.

En similitud a lo antes indicado se suscita como objetivo general, determinar de que manera el sistema de información para la evaluación de desempeño influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

Una vez definido el objetivo general del problema antes formulado se derivan consecutivamente los objetivos específicos: Primero; Determinar de que manera el sistema de información para la eficiencia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. Segundo; Determinar de que manera el sistema de información para la eficacia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. Tercero; determinar de qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

Y por último la hipótesis general donde indica que el sistema de información para la evaluación de desempeño influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

Siendo las hipótesis específicas los siguientes: Primero; el sistema de información para la eficiencia influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. Segundo: el sistema de información para la eficacia influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022 y por último el tercero donde indica si el sistema de información para la productividad influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El contenido del reciente trabajo de investigación, tuvo procedencia de ciertas referencias bibliográficas de estudios realizados y tesis con la misma similitud, con la intención de reunir conocimientos en el avance de la misma, en la que se analizó el principio de las fuentes de información con fines de exploración y la presencia de trabajos anteriores a ello, empezando con los siguientes antecedentes nacionales:

Primero, se contó con Vásquez, V. (2017) donde su trabajo que realizo, llevo como título; relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la dirección de red de Salud Alto Amazonas - Región Loreto 2017; mostrado para lograr el nivel de maestro en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo; donde busco definir el vínculo que existe entre desempeño y satisfacción en el sector salud, la metodología que se empleó es correlacional, no experimental, transversal y la muestra fue conformada por 81 sujetos. Dicha investigación indica que presenta una reciprocidad significativa teniendo como resultado 25,00 estando un valor mayor tabular de 15,507, esto quiere decir que se encuentra en un nivel donde cumple las expectativas alcanzando un porcentaje de 37.04%, donde la evaluación de cada miembro del personal indica que solo algunos cumplen las expectativas y otros no. Sin embargo, en la complacencia del ciudadano está en un nivel mediano con un porcentaje de 50.62%, lo cual indica que las emociones influyen continuamente entre los trabajadores y como estos se desenvuelven en su trabajo.

Así mismo, López, J. (2019) en su tesis desempeño del personal y satisfacción del usuario: registro civil municipalidad provincial del santa chimbote 2017. Cuyo fin fue lograr el nivel de maestro en gestión pública de la casa universitaria san pedro; tuvo el fin precisar como el desempeño del colaborador interviene el nivel de complacencia del ciudadano o ciudadanos en el área de registro civil; la metodología que se aplicó fue descriptiva, con el fin de determinar la utilización de prueba paramétrica y examinar la relación entre las variables, en el trabajo se evidencia que efectivamente hay vinculación entre el desempeño del personal y la complacencia del usuario u ciudadanos dentro de la sección establecida, ya que de manera regular las actividades dentro del área tiene como

indicador entre los márgenes del 40% y 50%, indicando así que el personal mantiene un alto nivel y a su vez recíproco del desempeño en todas las actividades, cumpliendo la labor de manera profesional y eficiente teniendo como resultado la satisfacción del usuario marcando así el 35% al 45% en un nivel regular. Por último, se puede decir que si existe una influencia entre las dos variables utilizadas de manera progresiva.

Por otro lado, Siesquen, J. (2022), Chiclayo, en su trabajo titulado; calidad de atención y satisfacción de los usuarios del organismo de formalización de la propiedad informal, Lambayeque. Donde logro el nivel de maestro en gestión pública de la casa de estudios universitario Cesar Vallejo; tuvo como fin establecer el enlace entre la particularidad de la atención y la satisfacción de los beneficiarios en la agencia de una entidad pública; la metodología que aplicó pertenece a un análisis básico, no experimental, correlacional; demandaron a un conjunto de estudio característico formado por cincuenta beneficiarios a los cuales se les entrego una encuesta, compuesta por 32 ítems, cuya importancia se estableció por intermedio de un juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, con 0,969 constituyendo un gran nivel de fiabilidad. Las conclusiones manifiestan que consta una concordancia significativa y directa entre las dos variables, por lo que si progresa la calidad de atención igualmente lo hará la satisfacción de los interesados en la organización mencionada de una institución pública.

De igual modo a nivel internacional, Casierra, J. (2018) en su trabajo realizado cuya tesis titulada evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital oswaldo jervis alarcón salitre, 2016. Donde alcanzó el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud del centro universitario católica de santiago de guayaquil; teniendo como fin valorar el ejercicio laboral de la plantilla (personal) de enfermería en concordancia a la calidad de los servicios con la finalidad de mostrar un plan de mejoras y avances en el hospital. La metodología que utilizaron era descriptiva, correlacional y de procedimiento analítico. Siendo cuantitativa, porque plasmó dos tipos de encuestas, el primero fue acorde a las dimensiones del inostroza para medir el desempeño laboral. Y segundo fue una encuesta en base a la metodología servqual para regular la apreciación de la calidad de los beneficiarios, realizando 24 preguntas de

desempeño y 24 de apreciación de calidad. Se finiquitó que reflejan varios factores en el acrecentamiento de desempeño laboral y que no es solamente el elemento económico, sino el saber a su entidad hospitalaria, la proactividad e invención, que trascenderán en un servicio de calidad con seguridad y confiabilidad.

Por su parte, Pedraza, N. (2020), en su trabajo de investigación el clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas; tuvo como finalidad examinar desde la percepción de los trabajadores, la reciprocidad de ambos, correspondiendo al enfoque empírico, racional y causal, estando en la mira las variables sin manipularlas y recolectando los datos en momentos concretos de tiempo. Mediante una encuesta se conformó una muestra no probabilística de 80 personas. Con estadística descriptiva se calificó por la población analizada. La estructura subyacente de los constructos de interés en este trabajo se instituyó mediante técnica estadística de reducción de datos, en donde se corroboraron cinco factores del constructo ambiente laboral. Las emociones laborales confirman el modelo de satisfacción intrínseca y extrínseca. El coeficiente alpha de Cronbach superior a 0,70 muestra la confiabilidad de la escala. Además, utilizaron el modelado de ecuaciones estructurales para validar las relaciones hipotetizadas. Tres factores del clima organizacional; afecto, estándares e identidad revelaron relaciones positivas y significativas con la satisfacción intrínseca y extrínseca. En el análisis se hallaron apreciaciones disímiles en la valoración que hacen empleados de entidades privadas, únicamente en las relaciones de identidad y estándares con la satisfacción intrínseca. Las causas son relevantes por la influencia positiva que el clima organizacional influye a la complacencia de los trabajadores y al desempeño organizacional.

Por otro lado Sánchez, A. (2017) en su investigación cuyo tema fue evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de gualan, Zacapa. Donde logro el grado de licenciada en la casa de estudios universitaria Rafael Landívar de la república de guatemala. Cuyo diseño fue valorar la cualidad del servicio al consumidor, el cual se efectuó mediante el método servqual, donde se dispuso el índice de calidad del servicio y las brechas de descontento de los clientes según las diferencias entre las posibilidades y percepciones, posteriormente se realizó una evaluación 360 grados para saber las

percepciones de los trabajadores y jefes encargados del establecimiento. Se empleó el método descriptivo y observacional, los sujetos de análisis para esta averiguación, llegaron a ser los consumidores, trabajadores y directores del restaurante (70 clientes, 14 trabajadores, y 04 jefes encargados) y se adjudicó 2 cuestionarios: el primero fue medir las expectativas y el segundo para medir las percepciones. En general, el volumen de la muestra manejada fue de ochentaiocho individuos, el instrumento diseñado constó de 22 cuestiones para medir percepciones y otro de 22 cuestiones para medir expectativas. Además, se estableció un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual enseña que las expectativas de los consumidores no aventajan las percepciones por lo que según el método servqual no existe calidad en el servicio. A su vez se consiguió identificar que las brechas de insatisfacción son negativas, donde definitivamente, con la evaluación de 360 grados se fijó que existen diferencias entre las percepciones del personal que labora en la atención y los jefes encargados sobre las expectativas de los interesados, entendiéndose que no conocen bien las necesidades de sus consumidores.

Por ultimo Rivera, S. (2019) en su tesis con el título la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa greenandes ecuador. Para lograr el grado de maestro en administración de empresas, tuvo como objetivo definir la vinculación dentro de la satisfacción del cliente y calidad del servicio de transporte de la sociedad greenandes. Siendo su trabajo de nivel cuantitativo, y la metodología descriptiva correlacional con diseño no experimental. Se empleó como instrumento la encuesta. La población fue de 336 usuarios del consorcio, en tanto que la muestra de 180 clientes, logrados por muestreo probabilístico. En la última etapa se finiquitó primero: que la calidad del servicio y satisfacción del cliente se relacionan a modo favorable y moderada con Rho de Spearman=0.457 y $p=0.000$. Y segundo que la calidad del servicio de greenandes no satisface los intereses de los usuarios, demostrándose valores contrarios en todas sus dimensiones.

Por lo consiguiente, se interpretarán las dos variables con sus respectivas dimensiones según el autor principal que se tomó como referencia.

Empezando con la primera variable que es la evaluación de desempeño: donde a través de los años en los centros laborales a tenido muchos cambios,

cuyos procesos sistemáticos creados busca la eficacia de los trabajadores, con el fin de direccionar el objetivo de la organización donde las diligencias y responsabilidades que desarrolla el trabajador deberá ser planeado y controlado por diferentes aspectos; por ello Alles (2008), menciona que es un instrumento para dirigir y supervisar personal, donde sus primordiales objetivos se puede señalar el progreso personal y profesional de los trabajadores, la mejora permanente de resultados de la institución y el beneficio adecuado del potencial humano. Por otro lado, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de recíproca comprensión y apropiado dialogo en cuanto a lo que espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para optimizar los resultados. (p. 31)

En otro concepto, señalo Werther y Davis (1995) que la valoración del desempeño establece el desarrollo por el cual se estima el rendimiento íntegro del trabajador. Siendo una responsabilidad fundamental que de uno u otro modo suele desarrollarse en toda entidad moderna (p. 231).

Además, según Gil, Ruiz y Ruiz (1997), menciona que la valoración es una herramienta al servicio del sujeto, con un pensamiento más garante de su trabajo y de la institución, para la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente, dentro de la mayor ecuanimidad posible, el desempeño de un individuo durante un terminante tiempo, en correlación con su labor actual y sus particularidades individuales, así como su colaboración a objetivos pronosticados (pp.129 - 130).

Destacando lo señalado anteriormente Beltrán agrego que para obtener un cometido eficaz y eficiente es ventajoso trazar un sistema de información que soporte la administración y ello consienta evaluar el desempeño del área activa. Teniendo presente en detalle las razones que se tuvo para el diseño y operación del sistema a realizar, ya que se tuvo como finalidad simplificar a los administradores, jefes y coordinadores con compromisos de planeación y control de cada grupo operativo, información permanente y completa sobre su desempeño, que les permita a estos autoevaluar su gestión y tomar acciones correctivas del caso. Por ello a los trabajadores, el sistema correspondería facilitarle información oportuna y efectiva sobre el comportamiento de las variables críticas para el éxito

a través de los indicadores de la valoración de desempeño que hayan sido anticipadamente definidos. Solo de esta forma se avala que la información que genera el medio de información tenga efecto en los procesos de toma de decisiones y se logre así optimizar los niveles de aprendizaje en la institución. (1998, p. 33)

A su vez, dimensiono en tres niveles la evaluación de desempeño, teniendo como secuencia la eficiencia de forma descriptiva en distintos aspectos ya sea por comportamiento, por competencias u objetivos alcanzados, luego la eficacia según los comportamientos observados, resultados, calidad y satisfacción del cliente, por último la productividad donde se registra el resultado de todas las observaciones dadas durante la evaluación de desempeño.

Detallando las dimensiones tenemos primero la eficiencia donde Beltrán, señalo que "Es cuando se tiene la capacidad para elegir y utilizar los medios más efectivos con el fin de realizar una labor o lograr un fin en común, relacionándose en si con el grado de utilización de los recursos utilizados de una determinada institución para producir u ofrecer bienes o servicios ya sea en base en diligencias, usos de capacidades y cumplimiento de programaciones" (1998, p. 13).

Para ejecutar la eficiencia en una persona debe existir una motivación por el logro a realizar o realizado; esta importancia hace que los trabajadores tengan el compromiso con la organización, adaptándose a las demandas sociales y laborales que este requiera.

Segundo la eficacia donde Beltrán, índico que es cuando la empresa y/o personal cumple con sus propósitos y sus resultados se vincula con la satisfacción del usuario a través del producto o servicio ofrecido, cumpliendo los requerimientos solicitados, asociándose a la calidad, prestación y costo. (1998, p. 13)

Asimismo, el conocimiento sobre las áreas que el trabajador ejerce es esencial para mantener el aspecto profesional. Sin embargo, si no cuenta con las competencias adecuadas el objetivo de la organización se puede ver afectada; en donde la negociación, automotivación, manejo de estrés y el trabajo en equipo no se podrán ejecutar con eficacia y por ende no se cumplirá las tareas para las que fueron contratados.

Ante ello la eficacia es la combinación de herramientas y acciones para generar motivación al trabajador con el fin de mejorar su comportamiento y a partir de ello genere autodesarrollo, automotivación en base a la voluntad y estímulo para un avance en cada actividad que realice en su área respectiva.

Y por último la productividad donde Beltrán, señalo que es la concordancia que existe entre la producción y los recursos utilizados (entre lo producido y lo que se ha adquirido). Cuantitativamente, es la justificación entre la cantidad producida y la cantidad de recursos que se han utilizado en dicha producción. Aclarando que a más producción no necesariamente es más productividad (1998, p.127).

Cabe señalar que la supervisión del personal requirió ser eficaz y eficiente de manera equilibrada y simultanea; la productividad genero crecimiento de las organizaciones, ya que es trascendente hacer un análisis profundo de los elementos que pueden afectar la medición y como mejorar antes estas situaciones.

En el mundo de los negocios la evolución y cambios que se han generado de la administración y gestión a través de los años, toma un punto de vista en un énfasis de manera dominante, hoy en día se examina a la organización por su posición en el mercado, que evalúa la efectividad de su gestión. Sin embargo, existe un orden para lograr la productividad por mediación de la eficiencia y la eficacia, es decir, conllevar al estudio exhaustivo el grado de satisfacción del cliente respecto a los servicios o productos cumplidos.

Continuando con la segunda variable que es la satisfacción del usuario, Vogt (2004, p. 16) señalo que es la consecuencia de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y los conocimientos subjetivos, en un lado, y los objetivos y las perspectivas, en el otro.

A su vez Rey, C. (2000) recalco que la satisfacción del usuario incluyo el comportamiento racional o cognitivo, que se obtiene asimilando las expectativas y el comportamiento del servicio; Además, se caracteriza por valores morales, cultura y necesidades intrínsecas donde estos elementos crean satisfacciones diferentes e individuales incluso para la misma persona, pero en diferentes contextos.

Desde el punto de vista de los encargados que manejan el sistema de información, este evalúa los outputs (resultados en forma de productos o servicios que se produce) tal como son, y entre estos, su cantidad y eficacia de los resultados obtenidos que cuenta el servicio. Teniendo en cuenta que esta valoración está mediada por multitud de factores que actúan como condicionantes. Esto se debe a que los patrones de uso de la información y el contentamiento del usuario con los sistemas están fijados por el entorno de información y los factores condicionantes personales (formación y características individuales), y los tipos y naturaleza de los sistemas y servicios de información aprovechables.

Además, desde la perspectiva del cliente, satisfacer las necesidades de información es una medida clásica de la eficacia de un sistema. La opinión del usuario sobre su satisfacción o insatisfacción se deriva claramente de las características del servicio o de la información proporcionada y constituye una información muy importante sobre el éxito o fracaso del sistema que cubre la atención del usuario.

Por ende, las organizaciones donde su enfoque es el cliente apuntan a centralizarse y lograr la excelencia en el servicio, también generar encuestas que permite observar los principales problemas que pueden experimentar el usuario, como la empatía, lentitud de la resolución, procedimientos, ética y protocolos, falta de coherencia entre las áreas y agencias, como también el exceso de papeleo, requisitos o verificación de estas.

Por ello las dimensiones de satisfacción del beneficiario que se consideró primero es la calidad de servicio; donde Beltrán (2013) señaló que inicialmente hacer lo considerado, representa conceder al cliente el producto con las distintivos específicos, en la calidad requerida, en el tiempo estipulado, en el lugar u espacio acordado y al precio pactado. Siendo claros que tiene que ver primordialmente con el contentamiento del usuario respecto al producto que se proporciona. Dicho de otra manera, es un acumulado de estrategias y actividades encaminadas a optimizar el servicio al cliente y la relación entre el beneficiario y la prestación brindada.

Ríos (2009) indico que en la administración pública se puede evidenciar que la condición de la prestación significa proveer los productos como lo solicitan los usuarios, requiriendo que toda la institución se implique en la mejora continua de cada tarea en desarrollo. Donde la calidad no se condiciona al producto, sino que incluye todas las actividades de la institución.

En cuanto a la capacidad de respuesta cuya dimensión Beltrán (1998) indico que cuando se emplea siempre los métodos adecuados, se aprovecha de forma óptima los recursos disponibles. En efecto, hacer las cosas cabalmente con la prontitud y la predisposición del demandado de un servicio determinado, significa ser eficientes.

A ello Duque (2005) también menciona que es la manera que tiene el empleado de cooperar con los clientes en las necesidades que requieran, facilitando un servicio rápido; Este punto también incluye el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la accesibilidad que resulte la institución para el usuario, es decir, las opciones de contacto y accesibilidad.

En otro concepto se entiende que la capacidad de respuesta, es el periodo que responde un servicio de atención hacia el beneficiario. Siendo significativo que la atención de los operadores no tengan retrasos, ya que los usuarios siempre tienen presente esa acción (Parasuraman et al., mencionado por Bustamente et al., 2019). A su vez, Hamed et al. (2020) señalo que dicha dimensión se expresa a través de la aptitud y contribución hacia el beneficiario concediéndole una prestación oportuna a sus necesidades requeridas.

Por ultimo, Romero et al. (2018) manifestaron que la forma más inmediata de determinar si los beneficiarios están satisfechos con la atención recibida es preguntarles como parte desde un enfoque que pueda cuantificar los puntos que aprecia. Sin embargo, hay varias formas alternativas de medir libremente la satisfacción del cliente y allegar comentarios clave de los beneficiarios que pueden agregar valor para cumplir con las perspectivas y trazar los productos y experiencias que los interesados esperan.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El trabajo de averiguación realizado fue de tipo básico, contándose con dos variables que son la evaluación de desempeño y satisfacción del usuario; que serán útiles en la problemática suscitado en la oficina de certificación digital de una entidad pública. Donde Muntané, J. (2010) dijo que la investigación básica se caracteriza porque surge y permanece dentro de un marco teórico. Su finalidad es acrecentar la formación científica sin equipararla con ningún aspecto práctico. (p. 221)

Por otro lado Hernández, et al (2018) indica que la averiguación es básica, porque destina a explorar nuevos campos, obtenidos de una realidad y conocimiento preciso.

3.1.2 Diseño de investigación:

Para la investigación realizada se utilizó el diseño no experimental, donde podremos observar las variables de tal manera que se podrá analizar desde una situación natural. Luego seleccionaremos de las dos categorías que cuentan como transeccionales y longitudinales, siendo el primero el elegido.

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). En referencia a que es el estudio no experimental cuantitativo; mencionaron que puede precisarse a modo la averiguación que se efectúa sin manejar deliberadamente las variables. En otros términos, estos son estudios en los que las variables independientes no se variaron a propósito para ver su efecto en otras variables. Lo que se realiza en la investigación no experimental es prestar atención a los fenómenos tal como se dan en su argumento natural, para posteriormente examinarlos. En un experimento, el investigador construye premeditadamente una situación a la que son mostrados varios sujetos. Este escenario consiste en recibir un tratamiento o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exhibición o aplicación de dicho proceso o tal situación. Por expresarlo de algún modo, en un experimento se “construye” una situación o circunstancia (p. 149).

A su vez, Hrayr (2016). Menciono que el tipo de estudio no experimental es una investigación complicada de operar, tanto las variables, como asignar de forma aleatoria las condiciones. Asimismo, observa y estudia los fenómenos de su entorno para luego llegar a una conclusión.

También Maldonado, T. (2016). Señalo que son las que se ejecutan sin maniobrar las variables de estudio, por lo que no hay condiciones que expongan los sujetos que pueden ser personas o grupo de personas de estudio en el ámbito natural.

El estudio transversal o transeccional, es para realizar la correcta indagación de las variables, donde se pudo observar, analizar y descubrir sus funciones en base a la recolección de información. Por ello Marengo, A. (2013). Menciono que en el diseño transeccional se recolecta apuntes en un momento y tiempo único, con la función de analizar y detallar variables para observar su repercusión específica, la cual se subdivide en tres tipos; siendo lo exploratorio, descriptivo y correlacional que pretende ver como se relacionan diversas situaciones teniendo su vinculación con los estudios explicativos que buscan encontrar los motivos que provocan ciertos fenómenos.

Asimismo, Vega, J. (2017). Indico que los diseños transeccionales indagan la incidencia que manifiesta una o más variables en un tiempo y momento determinado, cuyo procedimiento consiste medir en base a grupos, objetos y variables dentro del enfoque cuantitativo.

También Ato, López y Benavente, A. (2013). Indico que el diseño de investigación correlacional/causal se utilizó para medir y describir el valor de relación entre dos, tres o más variables para conocer si existe una relación entre ellas, ya que deben ser netamente correlacionales o relaciones causales y se diferencia en la forma de expresarse gráficamente.

Finalmente analizar el tipo y diseño de investigación fue evaluar que tanto influye el sistema de información en el desempeño de los participantes (en sus funciones asignadas de manera remota) con la satisfacción del usuario, en la oficina de certificación digital de una entidad pública, demostrando un diseño correlacional/causal ya que hay una colaboración y relación entre las dos variables tanto independiente como dependiente. En donde Huiré, E. (2019) indico que en los diseños transversales correlacionales causales son las que establecen

relaciones entre variables brindando explicaciones causales.

Donde las variables que son de interés de un experimento que se miden u observan, viene a ser aquellas que permiten prever el comportamiento de una o más variables, una vez que se establece la causalidad. (p. 22)

3.2 Variables y Operacionalizacion:

Evaluación de desempeño:

Según Alles, (2008), señalo que es una herramienta para destinar y supervisar al personal. Se puede ver entre sus notables objetivos el desarrollo individual y profesional del personal, el avance permanente de resultados de la institución y el manejo adecuado de los recursos humanos. Por otro lado, desarrolla un nexo entre el responsable y su personal, para su mutua comprensión y adecuado dialogo en cuanto a lo que espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. (p. 31)

En el aspecto operacional es una variable de naturaleza cuantitativa puesto en funcionamiento mediante las dimensiones: eficiencia, eficacia y productividad. Su escala mediante la cual será medida; será ordinal de tipo Likert para cuantificar la respuesta del encuestado en las cinco condiciones establecidas.

Satisfacción del usuario:

Según Vogt define que la satisfacción del beneficiario, como consecuencia de un proceso permanente de igualación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado y los objetivos y las atenciones, en el otro. (2004, p. 16)

En el aspecto operacional es una variable evaluada mediante dos dimensiones: calidad de servicio y capacidad de respuesta.

Su escala mediante la cual será medida; será ordinal de tipo Likert para cuantificar la respuesta del encuestado en las cinco condiciones establecidas.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se conoce como población a los individuos que pertenecen a un grupo terminante y designado por dicha fuente de investigación, donde se razonará y finiquitará de acuerdo a las variables de estudio. En la coyuntura actual se halla diversas poblaciones ya sean conjuntos extensos o limitados. Como Hernández y Mendoza (2018) indica que la población son una serie de eventos, asociados compuesto por el total de sujetos que tienen una afinidad o determinada característica en común.

Asimismo, Condori (2020), indico que es el conjunto de sujetos, las cuales serán estudiados bajo la utilización de un instrumento de acumulo de datos u apuntes con la intención de comprobar la hipótesis trazada en la investigación materia de estudio.

En el trabajo de investigación la población estuvo conformado por 20 operadores. Detallando que las informaciones (de las encuestas) fueron regidas hacia el personal como una autoevaluación hacia su labor y como esto influye a la satisfacción de los usuarios que ellos mismos atendieron durante su horario de gestión, con la intención de tener conocimiento sobre el desempeño de los operadores de la oficina de certificación digital. Cada uno de ellos responde dos encuestas, bajo su propia perspectiva al desempeño y satisfacción del usuario.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El análisis de estas dos variables para el objeto de estudio, debe recoger toda la información posible del ámbito de aplicación. Así que necesitamos encontrar técnicas e instrumentos que sirvan a nuestro propósito.

Técnica:

Para Yuni e Urbano señalo que: "las técnicas de recaudación de información se muestran metódicamente como un conjunto de preceptos y sugerencias que el investigador debe observar como condición para aseverar la validez y confiabilidad de los datos". (2006, p. 32).

A su vez Alvira señalo que la encuesta almacena información de forma proporcional, ya sea oral o escrita de los informantes a través de cuestionarios organizados y procesa muestras de la población encuestada”. (2011)

En esta investigación se utilizara la encuesta, puesto que es una técnica que funciona para recolectar datos o información sobre cada variable de estudio (evaluación de desempeño y la satisfacción del usuario), a partir de las opiniones y percepciones que puedan tener los sujetos. (Arias, 2006)

Instrumento:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indico que es el medio que maneja el averiguador para anotar la información o datos sobre las dos variables que se tiene en percepción. (p. 199)

El instrumento que se manejara en el estudio será el cuestionario. Cada información será proporcionada por una población, teniendo múltiples opciones y medios de percepción.

La escala de medición será de tipo Likert el cual nos permitirá obtener un amplio conocimiento sobre las reacciones de los participantes.

Arias, F. (2012) menciona que: “la aplicación de una técnica lleva a la obtención de información, la cual debe ser almacenada en un medio material de manera que los datos puedan ser recobrados, procesados, analizados y demostrados después, en el cual dicho sustento se le denomina instrumento” (p. 68).

Asimismo, existen componentes para la implementación de las técnicas e instrumentos y así elaborar la recopilación de datos, indicándose a continuación:

- Permisos necesarios: Aquí es donde comentar a las personas que desarrollaran las encuestas, cual es el objetivo de la investigación y su autorización para utilizar sus respuestas.
- Unidad de análisis: Tenemos los datos de las personas, los documentos recolectados, el formato del cuestionario para los sujetos.
- Contar con una bitácora para las instrucciones, procesos y orden de cada paso.
- Conservación y almacenamiento de la información, quienes tendrán acceso y si en algún momento será eliminado, posterior a la investigación

Validez

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) dijeron que es el nivel en que un instrumento valora verdaderamente la variable que proyecta medir. (p. 200)

La validez busca entonces medir las variables para que el cuestionario cumpla con las características necesarias para demostrar que sea útil. Existen diferentes tipos como de contenido, criterio y dentro de nuestro trabajo de investigación se ejecutará la validez de constructo donde buscaremos la relación del instrumento con la teoría para el estudio al fin de aprobar o rechazar las hipótesis. Por otro lado, para la validez total debemos ser revisados por uno o más expertos que pueden ser normalmente docente de la carrera o especialistas en el tema.

Confiabilidad:

La confiabilidad está enfocada en la similitud de los resultados cuando se apliquen con el mismo sujeto en diferentes situación o periodos, demostrando la confiabilidad del instrumento existen distinto métodos como mitades partidas, pruebas paralelas y este trabajo de investigación utilizo la medida de estabilidad, cuando utilizamos el instrumento y lo aplicamos con otra persona de la población brindando un resultado similar es confiable en todo caso si brinda un resultado diferente no es confiable. Cuando apliquemos el estadígrafo del Alfa de Cronbach obtendremos como resultado 1 como máxima confiabilidad del instrumento y 0 como nula confiabilidad, los valores superiores a 0.75 es admisible y superior a 0.90 es excelente.

Por ello, el objetivo de buscar estabilidad del instrumento, se realiza el ingreso al estadístico SPSS y mediante el Alfa de Cronbach brindando la valoración de confiabilidad de cada variable.

Para el análisis de confiabilidad del instrumento utilizado para la evaluación de desempeño; el coeficiente del Alfa de Cronbach es de 1 esto identifica que cuenta con un grado de confiabilidad notable (ver anexo 4).

A su vez para el instrumento utilizado para la satisfacción del usuario, el

coeficiente del Alfa de Cronbach es de 0,720, esto identifica que cuenta con un grado de muy fidedigno (ver anexo 4).

3.5 Procedimientos

Para medir la percepción de las variables, se realizó una encuesta con 25 cuestiones para la evaluación de desempeño y 17 cuestiones relacionadas a la satisfacción del usuario, contando también con la escala de Likert como parte de la medición; los ítems serán agrupados según las dimensiones por cada variable. Asimismo, la encuesta será realizada de manera virtual, a los operadores, que laboran de manera remota, teniendo como punto específico la oficina de certificación digital de una entidad pública.

La encuesta fue respondida por los operadores que pertenecen al grupo de trabajo con la intención de autoevaluarse en su desempeño en la oficina de certificación digital. A cada uno se les entregó 02 encuestas, cada una fue avanzada de acuerdo al desempeño realizado y para la encuesta de satisfacción de los usuarios, fue bajo la perspectiva individual en base a las solicitudes y casuísticas atendidas por ellos, buscando así recolectar toda la información posible con respecto a las variables y la aplicación de estas.

3.6 Método de análisis de datos

En base a la información recolectada mediante las encuestas, vamos a proceder a ingresar al software SPSS donde se va cruzar la información de las dimensiones y de nuestras dos variables "Evaluación de desempeño y Satisfacción del usuario" a fin de poder saber el resultado y la estadística. Según Rivadeneira, et ál. (2020) indica que la estadística es necesaria para la toma de decisiones, como el programa SPSS que es muy usado para índole cuantitativo y cualitativo, puesto que permite analizar datos para hacer proyecciones y predecir el comportamiento de las variables de temas de investigación.

En terminación, podemos resaltar que el SPSS, es una herramienta eficaz a la hora de realizar una temática de estudio, puesto que nos permite consultar datos, formular hipótesis para ver la relación de nuestras variables de estudio, con la finalidad de realizar predicciones.

3.7 Aspectos éticos

Se indicó que la preparación del trabajo en mención se elaboró en base a la orientación de investigación de tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la casa de estudio del cual pertenezco, siendo avalado por la resolución de vicerrectorado de investigación N° 281- 2022-VI-UCV compartida el veinticinco de Julio de 2022

Dichos principios de ética de la universidad son autonomía, beneficencia, integridad humana, no maleficencia, y justicia todo ello con la finalidad de velar el futuro de mejores profesionales y promover responsabilidad y honestidad en todo trabajo que se realice. Así mismo, sabemos que la universidad cesar vallejo nos exige que cumplamos con todos los aspectos éticos conllevando a no falsear información ni colocar cosas que no existen ya que se puede aplicar sanciones.

Es por ello, que se ha trabajado todo el documento mediante las normas APA desarrollando definiciones, dimensiones, conclusiones, recomendaciones con ayuda de autores tesis y artículos nacionales e internacionales, realizando encuestas en las que nuestro guía nos apoya con la verificación de las preguntas para así proceder a pasar los datos por el programa SPSS de tal manera que todo nuestro documento pase a ser sometido al software llamado Turnitin en el que nos permite ver el porcentaje de plagio, respetando la autoría de las teorías revisadas y a la vez mejorar nuestro trabajo demostrando que no hemos falsificado ni alterado nuestra información respetando los aspectos éticos

Todo aquello, nos ayudó de tal manera a mejorar como profesionales para aplicarlos en nuestro centro de trabajo.

IV. RESULTADOS

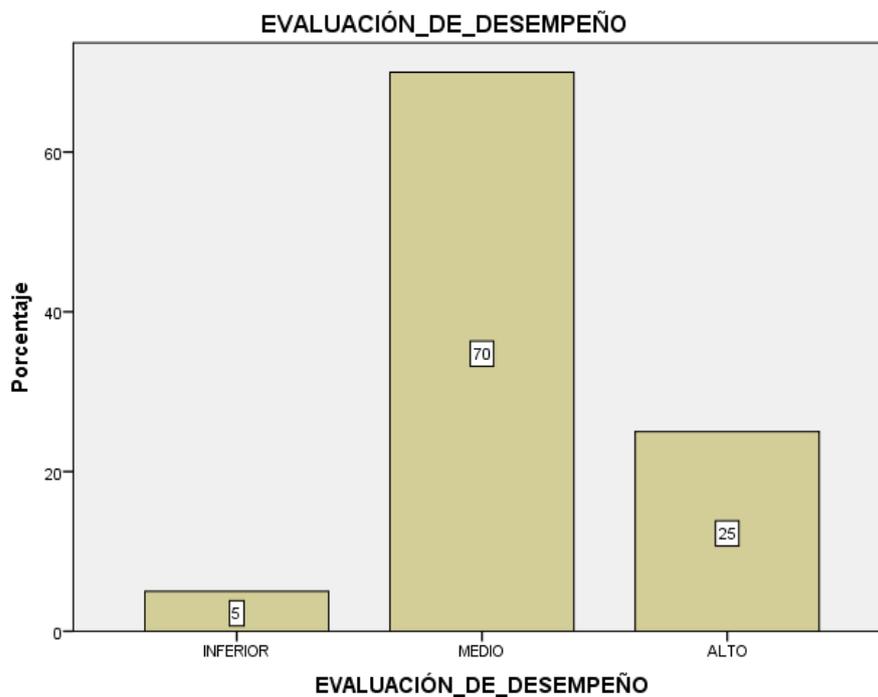
Análisis descriptivo de las variables con sus dimensiones

Tabla 01: Niveles de la Variable Evaluación de desempeño

| | Nivel | Baremo | Frecuencia | Porcentaje válido (%) |
|-------------------------|----------|----------|------------|-----------------------|
| Evaluación de desempeño | INFERIOR | 25 - 58 | 1 | 5 |
| | MEDIO | 59 - 92 | 14 | 70 |
| | ALTO | 93 - 125 | 5 | 25 |
| | Total | | 20 | 100 |

Nota: Encuesta aplicada al personal.

Figura 01: Evaluación de desempeño



Nota: Elaboración propia

Interpretación

Por lo que respecta a la variable en la tabla 01 se mostró que el 70% de las encuestas alcanzadas al personal operativo de la oficina de certificación digital, se encuentra en el nivel medio continuado por el nivel alto con un 25% y el nivel inferior con el 5%, donde se considera que la evaluación de desempeño en un sistema de información adecuado influye en la satisfacción del usuario.

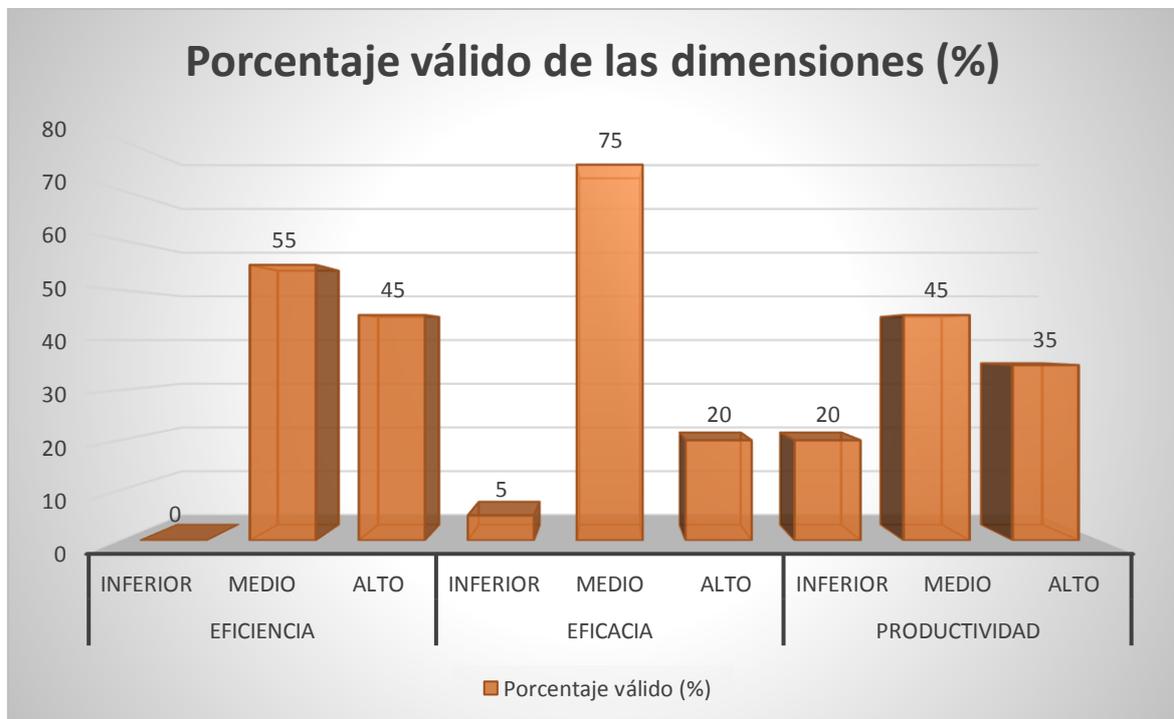
Seguidamente se mostró en detalle los resultados de cada dimensión (eficiencia, eficacia y productividad) para llegar a este resultado general. Lo cual se muestra a continuación:

Tabla 02: Dimensiones Eficiencia, Eficacia y productividad

| | NIVEL | Baremo | Frecuencia | Porcentaje válido (%) |
|---------------|----------|---------|------------|-----------------------|
| Eficiencia | INFERIOR | 7 - 16 | 0 | 0 |
| | MEDIO | 17 - 26 | 11 | 55 |
| | ALTO | 27 - 35 | 9 | 45 |
| Eficacia | INFERIOR | 13 - 30 | 1 | 5 |
| | MEDIO | 31 - 48 | 15 | 75 |
| | ALTO | 49 - 65 | 4 | 20 |
| Productividad | INFERIOR | 5 - 11 | 4 | 20 |
| | MEDIO | 12 - 18 | 9 | 45 |
| | ALTO | 19 - 25 | 7 | 35 |

Nota: Encuesta aplicada al personal.

Figura 02: Dimensiones Eficiencia, Eficacia y productividad



Nota: Elaboración propia

Interpretación

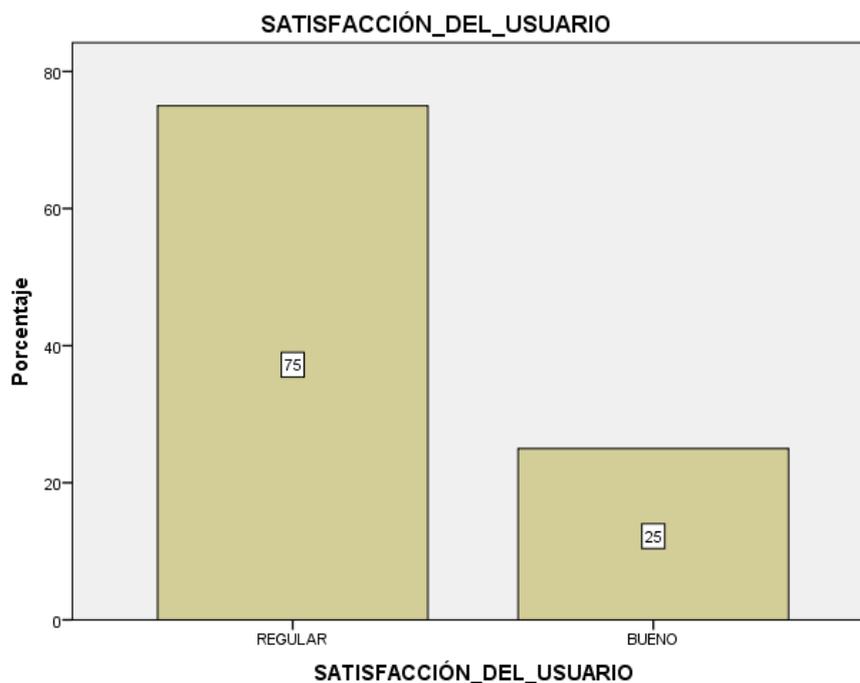
En cuanto a las dimensiones de la primera variable eficiencia con el 55% consigue el nivel medio, asimismo eficacia con el 75% consigue el nivel medio, por último productividad con el 45% también consigue el nivel medio. Por ende, con los resultados obtenidos al 100% el personal considera que falta realizar capacitaciones ya que es un factor importante para la evaluación de desempeño que se puedan dar a futuro,

Tabla 03: Niveles de la Variable Satisfacción del usuario

| | Nivel | Baremo | Frecuencia | Porcentaje válido (%) |
|--------------------------|---------|---------|------------|-----------------------|
| Satisfacción del usuario | MALO | 17 - 39 | 0 | 0 |
| | REGULAR | 40 - 62 | 15 | 75 |
| | BUENO | 63 - 85 | 5 | 25 |
| | Total | | 20 | 100 |

Nota: Encuesta aplicada al personal.

Figura 03: Satisfacción del usuario



Nota: Elaboración propia

Interpretación

Como resultado obtenido de la variable, se mostró que el 75% alcanza el nivel regular considerando la autoevaluación de los operadores según los usuarios atendidos durante su gestión, asimismo el 5% alcanza el nivel bueno. Por ende se concluye que según los criterios de los operadores el porcentaje es bajo ya que consideran que no se atiende a los usuarios de manera adecuada ya que no cuentan con los recursos y conocimientos necesarios.

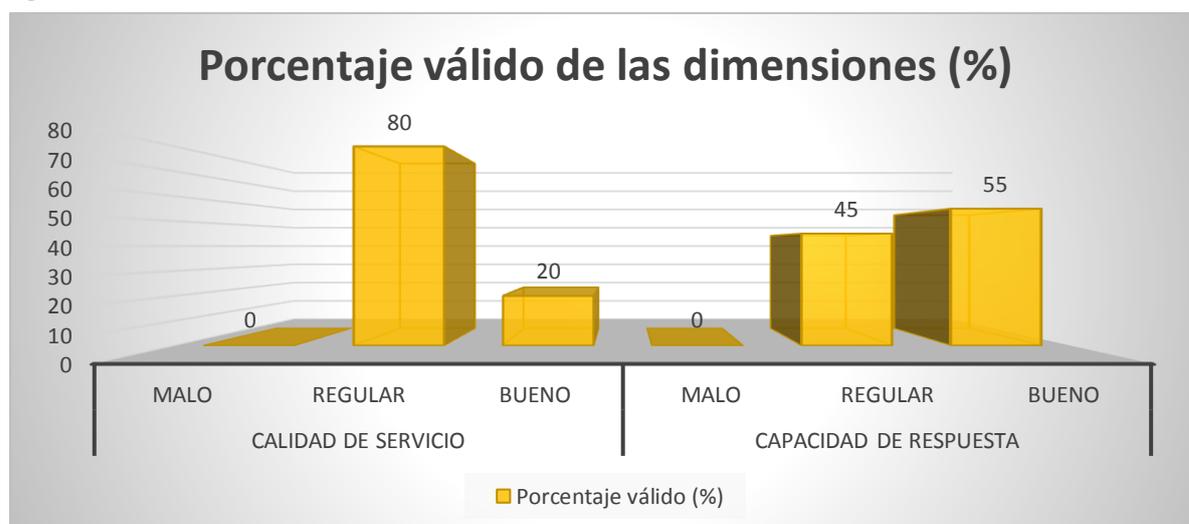
Seguidamente se mostró en detalle los resultados de cada dimensión (calidad de servicio y capacidad de respuesta), la cual se muestra a continuación:

Tabla 04: Dimensiones Calidad de servicio y Capacidad de respuesta

| | Nivel | Baremo | Frecuencia | Porcentaje válido (%) |
|------------------------|---------|---------|------------|-----------------------|
| Calidad de servicio | MALO | 9 - 21 | 0 | 0 |
| | REGULAR | 22 - 34 | 16 | 80 |
| | BUENO | 35 - 45 | 4 | 20 |
| Capacidad de respuesta | MALO | 8 - 18 | 0 | 0 |
| | REGULAR | 22 - 34 | 9 | 45 |
| | BUENO | 30 - 40 | 11 | 55 |

Nota: Encuesta aplicada al personal.

Figura 04: Calidad de servicio



Nota: Elaboración propia.

Interpretación

De acorde a las dimensiones, se mencionó que el 80% obtiene el nivel regular para calidad de servicio, mientras que el 55% obtiene el nivel bueno para la capacidad de respuesta, es decir, según las encuestas realizadas indica que la verificación de las solicitudes, la información de las misma, la resolución y entrega se genera de manera moderada a pesar de las inconvenientes y falta de capacitación del personal.

Prueba de normalidad

La importancia de la prueba de normalidad es saber que herramienta estadística se utilizara y como esta se aplicara en las muestras; por esta razón se considera como evidencias. Esta herramienta estadística involucra a variables continuas o cuantitativas que determinan el proceso o comportamiento según la investigación dada mediante la distribución normal.

En base a la investigación realizada, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, Según Romero (2019), indica que, si la muestra es menor a 50 integrantes, se recomienda la herramienta estadística de la prueba Shapiro wilk.

Tabla 05: Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk)

| | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| EVALUACION DE DESEMPEÑO | .951 | 20 | .376 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | .939 | 20 | .231 |

Por consiguiente, según los datos obtenidos en la prueba de normalidad, indica un análisis de correlación de Pearson, lo cual se aplicó en el procedimiento de cada hipótesis.

Prueba de hipótesis

La comparación de la hipótesis fue analizada a través de la capacidad de correlación de Pearson; el cual se pudo determinar el grado de asociación entre las variables planteadas en el trabajo de averiguación.

Hipótesis General

Ho: Sistema de información para la evaluación de desempeño influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

H1: Sistema de información para la evaluación de desempeño no influye directa, ni significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

Tabla 06: Prueba de correlación Pearson – Evaluación de desempeño y Satisfacción del usuario

| | | EVALUACION DE DESEMPEÑO | SATISFACCION DEL USUARIO |
|--------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
| EVALUACION DE DESEMPEÑO | Correlación de Pearson | 1 | .352 |
| | Sig. (bilateral) | | .127 |
| | N | 20 | 20 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | Correlación de Pearson | .352 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .127 | |
| | N | 20 | 20 |

Interpretación

El nivel de significancia es de 0.127, esto quiere decir que se impugna la hipótesis alterna; asimismo el margen de correlación de Pearson es de 0.352 que indica que existe una relación positiva baja; esto expresa que la evaluación de desempeño influye en la satisfacción del usuario en la Oficina de Certificación Digital de una entidad pública, 2022; por consiguiente, se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: Sistema de información para la eficiencia influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

H1: Sistema de información para la eficiencia no influye directa, ni significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

Tabla 07: Prueba de correlación Pearson – Eficiencia y Satisfacción del usuario

| | | EFICIENCIA | SATISFACCION DEL USUARIO |
|--------------------------|------------------------|------------|--------------------------|
| EFICIENCIA | Correlación de Pearson | 1 | ,477* |
| | Sig. (bilateral) | | .033 |
| | N | 20 | 20 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | Correlación de Pearson | ,477* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .033 | |
| | N | 20 | 20 |

Interpretación

El nivel de significancia es de 0.033; asimismo el margen de correlación de Pearson es de 0.477 que exhorta que existe una relación positiva moderada; esto expresa que la eficiencia influye en la satisfacción del usuario en la Oficina de Certificación Digital de una Entidad Pública, 2022; por lo tanto, se aprueba la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: Sistema de información para la eficacia influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

H1: Sistema de información para la eficacia no influye directa, ni significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

Tabla 08: Prueba de correlación Pearson – Eficacia y Satisfacción del usuario

| | | EFICACIA | SATISFACCION DEL USUARIO |
|--------------------------|------------------------|----------|--------------------------|
| EFICACIA | Correlación de Pearson | 1 | -.089 |
| | Sig. (bilateral) | | .710 |
| | N | 20 | 20 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | Correlación de Pearson | -.089 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .710 | |
| | N | 20 | 20 |

Interpretación

El nivel de significancia es de 0.710; asimismo el margen de correlación de Pearson es de -0.089 que indica que existe una relación negativa muy baja a través de la eficacia y satisfacción del usuario en la Oficina de Certificación Digital de una Entidad Publica, 2022.

Cabe indicar que el resultado $r = -.089$ es de acuerdo a las encuestas realizadas, según la correlación de Pearson donde los datos siguen una distribución normal, menciona que existe una influencia negativa muy baja, Asimismo, Pacheco (2003), nombra que el análisis entre las dos variables tiene diferentes interpretaciones, donde los valores de coeficiente varían desde -1, 0, +1; esto enfatiza la fuerza de relación que hay entre las variables.

Hipótesis específica 3

Ho: Sistema de información para la productividad influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

H1: Sistema de información para la productividad no influye directa, ni significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022.

Tabla 09: Prueba de correlación Pearson – Productividad y Satisfacción del usuario

| | | PRODUCTIVIDAD | SATISFACCION DEL USUARIO |
|--------------------------|------------------------|---------------|--------------------------|
| PRODUCTIVIDAD | Correlación de Pearson | 1 | .146 |
| | Sig. (bilateral) | | .538 |
| | N | 20 | 20 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | Correlación de Pearson | .146 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .538 | |
| | N | 20 | 20 |

Interpretación

El nivel de significancia es de 0.538; asimismo el margen de correlación de Pearson es de 0.146 que indica que existe una relación positiva muy baja; esto expresa que la productividad influye en la satisfacción del usuario en la Oficina de Certificación Digital de una Entidad Pública, 2022; por consiguiente, se admite la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar de qué manera el sistema de información para la evaluación de desempeño influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. Así mismo, a través de Shapiro Wilk y una muestra que es <30 , se obtuvo como resultado una correlación positiva baja ($r=0.352$), que evidencia la importancia sobre la evaluación de desempeño y como está influye en la satisfacción del usuario.

También explicó teóricamente de qué manera la evaluación de desempeño del personal influye en la satisfacción o complacencia de los usuarios de la oficina de certificación digital, identificando correctamente las variables y mejorando sus funciones encomendadas en el desempeño a favor de los beneficiarios.

Por ello según la tesis de Vásquez, V. (2017) titulada “Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la dirección de Red de Salud Alto Amazonas - Región Loreto 2017”. En base a su investigación correlacional, no experimental – transversal con una muestra de 81 personas, indica que presenta una relación significativa teniendo como resultado 25,00 siendo un valor mayor tabular de 15,507, por ende, se concluye que cumple las expectativas del autor alcanzando un buen porcentaje en cada una de sus variables.

En comparación con la presente tesis se observa una similitud con las opiniones y conclusiones ya que para cada área sea el rubro que sea, el sistema operativo para la evaluación de desempeño si influye ya sea de manera negativa o positiva en la satisfacción del usuario a su vez como esta no es manejada de manera eficaz, reflejándose así en el estado de ánimo de los usuarios.

Así mismo, en comparación con López, J. (2019) en su tesis Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017; teniendo como objetivo definir como el desempeño del personal influye el nivel de satisfacción del usuario en el área de registro civil. En la investigación se evidencia que si hay vínculo entre el desempeño del personal y la satisfacción del usuario dentro del área establecida, ya que de manera regular las actividades dentro del área tiene como indicador entre los márgenes del 40% y 50%, indicando así que el personal mantiene un alto nivel y a su vez recíproco del desempeño en todas las actividades, cumpliendo la labor de manera profesional y eficiente teniendo como resultado la satisfacción del usuario marcando así el 35% al 45% en un nivel regular. Por último, se puede decir que si existe una colaboración entre las dos variables utilizadas de manera progresiva al igual que los resultados que la presente investigación ha realizado.

Por otro lado, comparamos con Siesquen, J. (2022), en su investigación titulado Calidad de atención y satisfacción del usuario del organismo de formación de la propiedad informal, Lambayeque. Cuyo propósito fue establecer el enlace entre particularidad de la atención y la satisfacción de los beneficiarios, así mismo, está compuesta por 32 preguntas de las cuales tuvo excelente confiabilidad y también manifiesta que existe una concordancia significativa y directa entre las dos variables, por lo que indica que si están enlazados y de ello depende el progreso de la calidad de atención.

El trabajo de investigación determina la relación entre las variables mencionadas lo cual corresponde a un estudio básico. En el contexto en que las organizaciones o entidades públicas resaltan la importancia de brindar un servicio de calidad en la que se diferencie de lo normado y así el usuario este satisfecho con el servicio brindado. Ante ello, se concluye que ambas investigaciones tienen como base la evaluación y la satisfacción, llegando a compartir la similitud entre sus resultados.

De igual modo comparamos con Casierra, J. (2018) en su trabajo de investigación, Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016. Cuya finalidad fue buscar la concordancia entre sus variables, en busca de mejoras del establecimiento, en la cual opto por dos encuestas conformada por 24 preguntas en cada una; tuvo como resultado el reflejo de diferentes factores que involucraban la falta de desempeño laboral y a su vez dando ver las dificultades y la falta de organización que se da dentro del hospital. Ante estos resultados y en comparación de la investigación realizada, percibimos que tenemos en mismo enfoque, aunque son diferentes entidades, pero con el mismo fin de poder relacionar las variables buscando así la relación de la misma.

Por su parte Pedraza, N. (2020), en su trabajo de investigación titulada El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciado en organizaciones públicas y privadas, cuya finalidad fue examinar desde diferentes percepciones como los trabajadores se relaciona de manera correlacional y para ello realizo una encuesta a 80 de los trabajadores. Sus bases estadísticas fueron de manera confiable lo cual tuvo como resultado como las causas de un buen clima laboral tiene efecto en las entidades, ya sean públicas o privadas.

Sin embargo, en comparación con la investigación realizada, tiene una similitud ya que cuenta con una relación entre ambas variables, que indica que una depende de la otra e incluso que los resultados mejoran si se cumple el objetivo de la variable independiente para obtener los resultados en la variable dependiente. Por lo tanto, coinciden los resultados ante un mismo enfoque.

En tanto en comparación con Sánchez, A. (2017) en su trabajo de investigación con el tema Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. Cuyo propósito fue determinar la calidad del servicio al cliente, para lo cual se realizó mediante el método ServQual, donde se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones.

Posteriormente se realizó una evaluación 360 grados para conocer las percepciones de los trabajadores y jefes encargados del restaurante.

En total, la capacidad de la muestra utilizada fue de 88 sujetos, de igual manera, se precisó un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual indica que las posibilidades de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método ServQual no existe calidad en el servicio. A su vez se llegó a detallar que las brechas de insatisfacción son negativas, donde por último, con la evaluación de 360 grados se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los trabajadores y los jefes encargados sobre las expectativas de los interesados, entendiéndose que no conocen bien las necesidades de sus clientes.

Las circunstancias que se dan en este ambiente de trabajo hacen que los propios participantes, busquen la eficacia ante una formación, sin embargo, el desconocimiento y las posibles debilidades genera diferentes consecuentes. Para evitar ello se requiere tomar acciones que permite la mejora y con el tiempo generar avances en la realización de funciones. Toda la información es importante para conservar la historia de producción y verificar las observaciones de cada trabajador. Por ende, concuerda con la presente investigación ya que el nivel de influencia entre las dos variables es evidente y como esta puede repercutir en las percepciones de los usuarios.

Por último comparamos con Rivera, S. (2019) en su tesis La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Tuvo como objetivo detallar el nexo entre satisfacción del cliente y calidad del servicio de transporte de la sociedad Greenandes. Se aplicó como instrumento en la encuesta. El conjunto de personas fue de 336 clientes de la compañía, entretanto la muestra fue de 180 clientes, conseguidos por muestreo probabilístico. Se finalizó que la calidad del servicio y satisfacción del cliente se vinculan en forma positiva y moderada con Rho de Spearman=0.457 y $p=0.000$ y que la calidad del servicio de Greenandes no cubre las expectativas de los clientes, demostrándose estimaciones negativas en todas sus dimensiones.

Asimismo, con la presente tesis que cuenta con una relación positiva baja, de una correlación de Pearson 0.352 expresa también la importancia de la evaluación de desempeño y como está predomina en la satisfacción del usuario, a su vez como se observa los puntos de mejora. Las evidencias de la investigación se basan en el trabajo enfocado al interesado, calidad y cultura de servicio ya que permite satisfacción de los beneficiarios y a su vez que todo el proceso sea más sencillo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según la investigación realizada se determinó que si hay una colaboración interrelacionado con las variables Evaluación de desempeño y Satisfacción del usuario, la misma que ha sido demostrado mediante la prueba de Pearson, indicando que existe una correlación, directa positiva baja, teniendo como resultados la aceptación de la hipótesis nula y como nivel de significancia de 0.127.

Segunda: Asimismo, se concluyó que los jefes encargados de personal en la oficina de certificación digital necesitan de un sistema de información adecuado para poder realizar la evaluación de desempeño de los operadores correctamente ya que esto ayudara a los usuarios sentirse satisfechos con la atención e información brindada ante cualquier proceso de solicitudes que deseen hacer.

Tercera: Se determinó que si hay una relación entre la eficiencia y satisfacción del usuario ya que un personal eficiente cumple con los objetivos que se establecen y esto se ve reflejado en el acceso rápido a la información, solución de problemas y tiempo de entregas de las solicitudes. Sin embargo en la Oficina de Certificación Digital existen muchas deficiencias, sin hacer uso correctamente de los medios digitales.

Cuarta: Por consiguiente, la eficacia también intermedia en la satisfacción del usuario, consiguiendo una correlación negativa muy baja que representa la falta de control y esto se ve reflejado en la acumulación de algunas solicitudes, el bajo interés por la resolución de problemas en el tiempo establecido para la continuidad de las mismas.

Quinta: Por último, se concluye que la productividad tiene una relación positiva hacia la satisfacción del usuario lo cual se refleja en distintas acciones del proceso de manera necesaria para la atención de las solicitudes y así cumplir con el objetivo diario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda implementar recursos para el sistema de información, así se espera una mejora en la evaluación de desempeño, a su vez esto ayudara a controlar la gestión de manera eficiente.

Segunda: Se recomienda realizar capacitaciones conjuntamente con los jefes inmediatos para el uso correcto de los sistemas digitales que brinde los recursos precisos para el cumplimiento de los resultados deseados (objetivos).

Tercera: Se recomienda el aumento de unidades en la producción para que los tramites sean realizados de manera eficaz, a su vez se cumpla con el plazo establecido en la entrega de solicitudes a los usuarios.

Cuarta: Se recomienda a los jefes inmediatos motivar a los trabajadores por medio de incentivos o reconocimientos para que se anticipe a realizar todas las acciones disponibles en la atención de consultas y solicitudes de los usuarios por los medios digitales.

Quinta: Se recomienda, mejorar la comunicación entre el líder, los supervisores y el trabajador con el fin de atender las solicitudes de manera simultánea y evitar la acumulación de la misma.

REFERENCIAS

- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El Desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/758>.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2022). Evaluaciones de desempeño de servidores públicos se realizará todos los años y será obligatoria. Lima. <https://www.servir.gob.pe/evaluaciones-de-desempeno-de-servidores-publicos-se-realizara-todos-los-anos-y-sera-obligatoria/>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2020). Entidades públicas retomarán labores bajo modalidad de trabajo remoto. Lima. <https://www.servir.gob.pe/anuncio-inicio-labores-bajo-tr/>
- Alles, M. A. (2008) *Desempeño por competencias evaluación de 360°*. (2ª edición) Buenos Aires, Editorial Granica, 2008. 336 pp. ISBN: 978-950-641-540-2
- Ato, Manuel, López, Juan J., & Benavente, Ana. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Arias, F. G. (2006) *El proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica (5ª Edición)* Editorial Episteme
https://books.google.com.pe/books?id=y_743kffK2sC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Alvira, F. (2004) *Cuadernos Metodológicos*, Núm. 35. La encuesta: una perspectiva general metodológica (2ª Edición revisada) Centro de investigaciones sociológicas.
<https://books.google.com.pe/books?id=GbZ5JO-IoDEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Arias, F. G. (2012) *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica (6ª Edición)* Editorial Episteme
http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf
- Bustamante, M., Zerza, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de atención, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Beltrán, J. M. (1998) *Indicadores de gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. (2ª edición) Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. 144 pp. ISBN: 958-8017-00-9
- Beltrán, J. M. (2013) *Indicadores de gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. (4ª edición) Santafé de Bogotá: 3R Editores, 2013. 144 pp. ISBN: 9789583031076

- Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest>.
- Casierra, J. (2018). Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre. [tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. Consultado el 12 de diciembre de 2022. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Duque Oliva, E. J., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80.
- Der Hagopian Tlapanco, H., (2016). Experimentos en una ciencia no experimental. Investigación Económica, LXXV (295), 31-91.
- Goode, M., Moutinho, L. & Chien, C. (1996). Structural Equation Modeling of Overall Satisfaction and Full Use of Services for ATMs. International Journal of Bank Marketing. 14(7), 4–11. <https://doi.org/10.1108/02652329610151331>
- Hamed, E., et al. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. Agricultural marketing and commercialization Journal, 4(1), 60-76. http://amc.iaau.ac.ir/article_674387.html
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª edición), McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V, 2010 ISBN: 978-607-15-0291-9
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª edición), McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaire, E. J. (2019). Método de investigación. [Material de clase]. Consultado el 19 de diciembre del 2022. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- IPSOS (2018), Un Estado para el ciudadano <https://www.ipsos.com/es-pe/un-estado-para-el-ciudadano>

- Internacional de Servicios Públicos (2020). Servicios Públicos de Calidad de Acceso Universal. PSI. https://pop-umbrella.s3.amazonaws.com/uploads/95ae4c83-800e-4579-81ed-7af88dddaaa6_28dff5e3-5f54-4263-a4c3-6b75531584d6_UQPS_ES_F.pdf
- León, C. (09 de septiembre de 2017). Evaluar para mejores servicios públicos. El Peruano, 13. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/EC24A473A069A02A052582830072FB83/\\$FILE/PERUANO-2017-09-09.PDF](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/EC24A473A069A02A052582830072FB83/$FILE/PERUANO-2017-09-09.PDF)
- López, J. C. (2019). Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. [tesis de maestría, Universidad San Pedro, Chimbote]. Repositorio Institucional USP. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10891>
- Medina, C., & Ninanya, E. (2019). La gestión de talento humano y el desempeño docente en dos instituciones educativas de Lima metropolitana. (Tesis de Maestría - Universidad Marcelino Champagnat, Lima – Perú). <http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/3017/1/82.%20Tesis%20%28Medina%20%20y%20Ninanya%29.pdf>
- Maldonado, T. (2017). Investigaciones descriptivas o no experimentales. Universidad Yacambu, Vicerrectorado de investigación y postgrado. <https://es.calameo.com/read/0048329507d8ee25d9a6c>
- Marengo, A. (2003). Metodología de investigación en la maestría de administración de las telecomunicaciones en el ITESM, campus Monterrey: prácticas actuales, tendencias metodológicas, líneas y procesos de investigación. https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/571031/DocsTec_1469.pdf?sequ
- OCDE (2020), Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- OCDE (2020), Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020, OCDE Publishing, Paris, <https://www.oecdilibrary.org/sites/7dd508f2es/index.html?itemId=/content/component/7dd508f2-es>
- Ochoa, María Salomé & Concha-Bucaram, Andrés & Romero Subia, Jose & Sorhegui-Ortega, Rafael & Vergara-Romero, Arnaldo. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. Revista Amazonia Investiga. 11. 245-259.
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Innovar, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

- Rodríguez Vásquez, J. M., Pérez Vásquez, M. E., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2897-2907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496
- Rodríguez Montaña, Luis Carlos, & Ordaz Álvarez, Arturo. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 28-40. Epub 22 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Romero, A., Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del usuario en organizaciones de servicio. *Dilemas Contemporáneos*, 4(8), 1-19. <https://acortar.link/vrsIE0>
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. [tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Ríos, A. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública (Actualidad Gubernamental, N° 11). Área de Gerencia Pública. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Rey M, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 139-153.
- Siesquen, J. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal-Lambayeque [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78178>
- Sánchez, A. L. (2017). Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. [manuscrito presentado para publicación]. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, universidad Rafael Landívar
- Sánchez Henríquez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que suceden a su auditoría. *Pensamiento & Gestión*, (32), 54-82.
- Rivadeneira-Pacheco, J. L., De La Hoz-Suarez, A. I., Barrera-Arguello, M. V. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25. <https://core.ac.uk/download/pdf/288306071.pdf>

- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., y Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 629-641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>
- Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online* 2010 Vol.33 N° 3 03
- Vega, J. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7219/VEGA_HJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vasquez, V. M. (2017). Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas - Región Loreto 2017. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12770>
- Vogt, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.
- Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2006) Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación, Editorial Brujas. https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&pg=PA31&dq=tecnicas+e+instrumentos+de+recoleccion+de+datos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwisieLsJ_4AhUWIrkGHYTPAPUQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=tecnicas%20e%20instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos&f=false

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION |
|--------------------------|---|--|------------------------|---|--|---------------------------|
| EVALUACION DE DESEMPEÑO | Según Alles, (2008), Es una herramienta para destinar y supervisar al personal. Se puede ver entre sus notables objetivos el desarrollo individual y profesional del personal, el avance permanente de resultados de la institución y el manejo adecuado de los recursos humanos. Por otro lado, desarrolla un nexo entre el responsable y su personal, para su mutua comprensión y adecuado dialogo en cuanto a lo que espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. (p. 31) | Es una variable de naturaleza cuantitativa que se va a operacionalizar en sus dimensiones: Eficiencia, eficacia y productividad. | EFICIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la entidad Recursos utilizados Cumplimiento | 1, 2 3, 4,5 6, 7 | Ordinal Tipo Likert |
| | | | EFICACIA | <ul style="list-style-type: none"> Calidad Satisfacción del cliente Resultados obtenidos | 8, 9, 10, 11, 12 13,14, 15, 16 17,18, 19, 20 | |
| | | | PRODUCTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none"> Producción Eficiencia Eficacia | 21,22 23 24,25 | |
| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
| SATISFACCION DEL USUARIO | Según Vogt define satisfacción del usuario; que es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro. (2004, p. 16) | Es una variable evaluada mediante dos dimensiones: calidad de servicio y capacidad de respuesta. | CALIDAD DE SERVICIO | <ul style="list-style-type: none"> Expectativas del usuario Satisfacción de las necesidades del usuario | 1,2, 3, 4, 5 6,7,8,9 | Ordinal Tipo Likert |
| | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | <ul style="list-style-type: none"> Buen desempeño laboral Servicio eficiente | 10,11,12,13, 14,15,16, 17 | |

Anexo 2: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--|---------------------------|
| | | | Variable 1 (independiente): Evaluación de desempeño | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles |
| | | | ¿De qué manera el sistema de información para la evaluación de desempeño influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? | Determinar de qué manera el sistema de información para la evaluación de desempeño influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | El sistema de información para la evaluación de desempeño influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | Eficiencia | Compromiso con la entidad |
| Recursos utilizados | 3, 4, 5 | | | | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos: | Hipótesis específicas: | Eficiencia | Cumplimiento | 6, 7 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Medio |
| | | | | Eficacia | Calidad | | |
| ¿De qué manera el sistema de información influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? | Determinar de qué manera el sistema de información para la eficiencia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | El sistema de información para la eficiencia influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | Eficacia | Satisfacción del cliente | 13, 14, 15, 16 | | Alto |
| | | | | Resultados obtenidos | 17, 18, 19, 20 | | |
| ¿De qué manera el sistema de información para la eficacia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? | Determinar de qué manera el sistema de información para la eficacia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | El Sistema de información para la eficacia influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | Productividad | Producción | 21, 22 | | |
| | | | | Eficiencia | 23 | | |
| ¿De qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? | Determinar de qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | El Sistema de información para la productividad influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | Productividad | Eficacia | 24, 25 | | |
| | | | | | | | |
| | | | Variable 2 (dependiente): Satisfacción del usuario | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles |
| ¿De qué manera el sistema de información para la eficacia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? | Determinar de qué manera el sistema de información para la eficacia influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | El Sistema de información para la eficacia influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | Calidad de servicio | Expectativas del usuario | 1, 2, 3, 5, | Escala: Ordinal Tipo Likert | Malo |
| | | | | Satisfacción de las necesidades del usuario | 6, 7, 8, 9 | | |
| ¿De qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? | Determinar de qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | El Sistema de información para la productividad influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | Capacidad de respuesta | Buen desempeño laboral | 10, 11, 12, 13 | Totalmente de acuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) | Regular |
| | | | | Servicio eficiente | 14, 15, 16, 17 | | |
| ¿De qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022? | Determinar de qué manera el sistema de información para la productividad influye en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | El Sistema de información para la productividad influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la oficina de certificación digital de una entidad pública, 2022. | Capacidad de respuesta | Servicio eficiente | 14, 15, 16, 17 | | Bueno |
| | | | | | | | |
| Nivel - diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar | | | | |
| Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo de Estudio: Básico Corte de Investigación: transeccionales, correlacional causal | Población: Está constituido por los trabajadores de la oficina de certificación digital de una entidad pública. Tamaño: 20 operadores. No hay muestra ni muestreo | Variable 1: Evaluación de desempeño Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Beltrán J. (1998) Año: 2022 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Autoevaluación de los operadores de la oficina de certificación digital. Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Beltrán J. (1998) Año: 2022 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Sobre los usuarios atendidos remotamente en la oficina de certificación digital. | Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: ALFA CRONBACH Para contrastación de hipótesis se utilizará: Programa estadístico SPSS | | | | |

Anexo 3: Base de Datos de confiabilidad evaluación de desempeño y satisfacción del Usuario

| | VARIABLE: EVALUACION DE DESEMPEÑO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|----------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------------------------|----|----|----|----|---------------------|---|---|---|---|---|---|------------------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|
| | EFICIENCIA | | | | | | | EFICACIA | | | | | | | | | | | | | PRODUCTIVIDAD | | | | | calidad de servicio | | | | | | | capacidad de respuesta | | | | | | | | | | | | |
| ENCUESTADOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | |
| OPERADOR 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | | |
| OPERADOR 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| OPERADOR 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | |
| OPERADOR 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | | |
| OPERADOR 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | | | |
| OPERADOR 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | | | |
| OPERADOR 7 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | | | |
| OPERADOR 8 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | | | |
| OPERADOR 9 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | | |
| OPERADOR 10 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | | |
| OPERADOR 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | | | |
| OPERADOR 12 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | | | |
| OPERADOR 13 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | | | |
| OPERADOR 14 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | | | |
| OPERADOR 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| OPERADOR 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| OPERADOR 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | | | |
| OPERADOR 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| OPERADOR 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | | | |
| OPERADOR 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | | |

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos utilizados de la Variable Dependiente y la Variable Independiente

Prueba de fiabilidad del instrumento de Evaluación de Desempeño

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 1.131 | 25 |

El coeficiente del Alfa de Cronbach es de 1,131, esto identifica al instrumento de evaluación de desempeño cuenta con un grado de confiabilidad notable.

Prueba de fiabilidad del instrumento de Satisfacción del usuario

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.720 | 17 |

El coeficiente del Alfa de Cronbach es de 0,720, esto identifica al instrumento de satisfacción del usuario cuenta con un grado de muy confiable.

Anexo 5: Especificaciones de la variable dependiente (Evaluación de Desempeño)

Se muestra a detalle en la tabla sus indicadores:

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | PESO | TOTAL, ITEMS | ITEMS POR INDICADOR |
|-------------------------|---------------|---------------------------|------|--------------|---------------------|
| EVALUACION DE DESEMPEÑO | EFICIENCIA | Compromiso con la entidad | 40% | 7 | 2 |
| | | Recursos utilizados | | | 3 |
| | | Cumplimiento | | | 2 |
| | EFICACIA | Calidad | 30% | 13 | 5 |
| | | Satisfacción del cliente | | | 4 |
| | | Resultados obtenidos | | | 4 |
| | PRODUCTIVIDAD | Producción | 30% | 5 | 2 |
| | | Eficiencia | | | 1 |
| | | Eficacia | | | 2 |
| | | | 100% | 25 | |

Nota: Creación Propia

Su escala mediante la cual será medida; será ordinal de tipo Likert para cuantificar la respuesta del encuestado en las cinco condiciones establecidas.

Anexo 6: Especificaciones de la variable independiente (Satisfacción del Usuario)

Se muestra a detalle en la tabla sus indicadores:

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | PESO | TOTAL, ITEMS | ITEMS POR INDICADOR | |
|--------------------------|------------------------|---|------|--------------|---------------------|--|
| SATISFACCION DEL USUARIO | CALIDAD DE SERVICIO | Expectativas del usuario | 50% | 9 | 5 | |
| | | Satisfacción de las necesidades del usuario | | | 4 | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Buen desempeño laboral | 50% | 8 | 4 | |
| | | Servicio eficiente | | | 4 | |
| | | | | 100% | 17 | |

Nota: Creación Propia

Su escala mediante la cual será medida; será ordinal de tipo Likert para cuantificar la respuesta del encuestado en cinco condiciones establecidas.

Anexo 7: Encuesta Para La Evaluación De Desempeño

Con el propósito de conocer el desempeño laboral de cada uno, con referencia a las atenciones realizadas, remotamente, en la oficina de certificación digital, se aplica la siguiente encuesta mediante google forms, presentando ítems que esté acorde a su apreciación de calificar para dicha evaluación.

Evaluado:

Teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| # | EFICIENCIA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | COMPROMISO CON LA ENTIDAD | | | | | |
| 1 | ¿El trabajador cumple con sus responsabilidades dentro del horario laboral establecido? | | | | | |
| 2 | ¿El trabajador logra cumplir con su trabajo fuera del tiempo previsto? | | | | | |
| | RECURSOS UTILIZADOS | | | | | |
| 3 | ¿El trabajador posee amplios conocimientos técnicos informáticos? | | | | | |
| 4 | ¿El trabajador utiliza las herramientas informáticas de manera oportuna y eficiente? | | | | | |
| 5 | ¿El trabajador interpreta las funciones encomendadas del puesto de trabajo? | | | | | |
| | CUMPLIMIENTO | | | | | |
| 6 | ¿El trabajador obtiene resultados favorables de manera eficiente y optimizando el tiempo? | | | | | |
| 7 | ¿El trabajador cumple con su función de manera remota por encima de los requerimientos del puesto que desempeña? | | | | | |
| | EFICACIA | | | | | |
| | CALIDAD | | | | | |
| 8 | ¿El trabajador desempeña sus funciones de forma organizada? | | | | | |
| 9 | ¿El trabajador necesita ser supervisado en todo momento? | | | | | |
| 10 | ¿El trabajador interactúa con los usuarios asertivamente a través de medios digitales? | | | | | |
| 11 | ¿El trabajador dispone de las capacidades necesarias para desempeñarse en el trabajo remoto? | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿El trabajador cumple siempre con las atenciones asignadas? | | | | | |
| SATISFACCION DEL CLIENTE | | | | | | |
| 13 | ¿El trabajador tiene conocimiento sobre los requisitos establecidos para la atención de solicitudes de certificación digital? | | | | | |
| 14 | ¿El trabajador muestra una participación activa en la atención de casuísticas solicitadas por el usuario? | | | | | |
| 15 | ¿El trabajador aporta con ideas para generar un mejor servicio? | | | | | |
| 16 | ¿El trabajador tiene conocimientos limitados conllevándole a tener fallas frecuentes? | | | | | |
| RESULTADOS OBTENIDOS | | | | | | |
| 17 | ¿El trabajador se adapta a cualquier condición de trabajo ya sea de manera remota o presencial? | | | | | |
| 18 | ¿El Trabajador termina con las solicitudes asignadas en el horario laboral establecido? | | | | | |
| 19 | ¿El trabajador en su producción asignada tiene más solicitudes sin defectos que observados? | | | | | |
| 20 | ¿El operador trabaja en equipo? | | | | | |
| PRODUCTIVIDAD | | | | | | |
| PRODUCCION | | | | | | |
| 21 | ¿El trabajador cumple de una manera eficaz su trabajo? | | | | | |
| 22 | ¿El trabajador muestra altos niveles de eficiencia? | | | | | |
| EFICIENCIA | | | | | | |
| 23 | ¿El trabajador utiliza adecuadamente los servicios digitales que faciliten la atención al usuario? | | | | | |
| EFICACIA | | | | | | |
| 24 | ¿El trabajador cumple con sus funciones dentro de los horarios establecidos siempre? | | | | | |
| 25 | ¿El trabajador cumple con los estándares de productividad? | | | | | |

Nota: Elaboración propia

Anexo 8: Encuesta De La Satisfacción Del Usuario

Con el propósito de conocer que tan satisfecho se encuentra con el producto o servicio brindado vía trabajo remoto en la oficina de certificación digital, se aplica la siguiente encuesta mediante google forms, siendo de carácter anónimo, presentando ítems que esté de acuerdo a su apreciación de calificar.

Se cuenta con las siguientes opciones de respuesta:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutro | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| # | CALIDAD DE SERVICIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| EXPECTATIVAS DEL USUARIO | | | | | | |
| 1 | ¿Está de acuerdo que la oficina de certificación digital este trabajando de manera remota y no presencial? | | | | | |
| 2 | ¿Está de acuerdo con el horario de atención de la oficina de certificación digital? | | | | | |
| 3 | ¿Los servicios que brinda la oficina de certificación digital cumplen con las expectativas esperadas por el usuario? | | | | | |
| 4 | ¿El personal de certificación digital brinda al usuario una atención rápida y eficiente? | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que los requisitos establecidos por la entidad para la atención de solicitudes es clara y precisa? | | | | | |
| SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DEL USUARIO | | | | | | |
| 6 | ¿Está usted de acuerdo con nivel de conocimientos del personal de certificación digital que lo atiende remotamente o por teléfono? | | | | | |
| 7 | ¿Está usted de acuerdo con el trato, cortesía y amabilidad del personal de certificación digital que lo atiende remotamente o por teléfono? | | | | | |
| 8 | ¿Los servicios que brinda la entidad son de fácil acceso para el usuario? | | | | | |
| 9 | ¿Mejorar la calidad del servicio influye a la satisfacción de las necesidades del usuario? | | | | | |

| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| BUEN DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
| 10 | ¿Está de acuerdo usted con el tiempo de solución empleado para atender sus incidentes o requerimientos, por el personal de certificación digital que lo atiende remotamente o por teléfono? | | | | | |
| 11 | ¿Cuándo solicita soporte técnico remoto ante una casuística de certificación digital, el personal responde inmediatamente? | | | | | |
| 12 | ¿El personal de certificación digital siempre tiene tiempo disponible, para atender las consultas de los usuarios? | | | | | |
| 13 | ¿El personal de certificación digital demuestra interés por dar solución a las demandas del usuario? | | | | | |
| SERVICIO EFICIENTE | | | | | | |
| 14 | ¿La oficina de certificación digital tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios? | | | | | |
| 15 | ¿Actualmente, los servicios que brinda la entidad influyen en reducir costos y tiempo al usuario? | | | | | |
| 16 | ¿Considera que las atenciones de las solicitudes son rápidas y cumple las necesidades de los usuarios? | | | | | |
| 17 | ¿La atención virtual influye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario? | | | | | |

Nota: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NARVAEZ ARANIBAR TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de Información para la Evaluación de Desempeño y su Influencia en la Satisfacción del Usuario en la Oficina de Certificación Digital de una Entidad Pública, 2022", cuyo autor es ELÍAS DE PAZ LUIS ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| NARVAEZ ARANIBAR TERESA DNI: 10122038 ORCID: 0000-0002-4906-895X | Firmado electrónicamente por: TNARVAEZA01 el 04-01-2023 10:20:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0508859