



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital
de Chancay, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rebaza Carballido, Dorcas Genesis Marion (orcid.org/0000-0002-7325-8366)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi esposo Alexander San Martin, por su amor, paciencia, por ser de gran ayuda para cumplir con mis metas y por estar a mi lado siempre.

A mi madre Sonia Carballido, por guiarme en los caminos de Dios desde muy pequeña, por su amor, comprensión, motivación a culminar mis objetivos trazados y su apoyo incondicional desde el inicio a fin de mi carrera universitaria. Asimismo, a mi abuela Julia Orellana por sus oraciones constantes.

A mi tía Genoveva Carballido, por ser como una segunda madre, por su apoyo moral, económico y por siempre estar dispuesta a apoyarme. A mi hermano Brayan Rebaza, por siempre estar pendiente de mí.

Agradecimiento

A Dios por la vida, por su misericordia cada día.

Asimismo, a mi asesora Dra. África del Valle Calanchez Urribarri por todo el apoyo y conocimientos brindados para la elaboración de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización:	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII.REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Proyección de viviendas al año 2022</i>	12
Tabla 2. <i>Denominaciones en la escala de Likert</i>	14
Tabla 3. <i>Validación de expertos</i>	15
Tabla 4. <i>Variable Desempeño Laboral</i>	18
Tabla 5. <i>Dimensión Productividad Laboral</i>	19
Tabla 6. <i>Dimensión Eficacia Laboral</i>	20
Tabla 7. <i>Dimensión Eficiencia Laboral</i>	21
Tabla 8. <i>Variable Calidad de Servicio</i>	22
Tabla 9. <i>Dimensión Fiabilidad</i>	23
Tabla 10. <i>Dimensión Empatía</i>	24
Tabla 11. <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	25
Tabla 12. <i>Correlación de Spearman entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio</i>	26
Tabla 13. <i>Correlación de Spearman entre la dimensión productividad laboral y la variable calidad de servicio</i>	27
Tabla 14. <i>Correlación de Spearman entre la dimensión eficacia laboral y la variable calidad de servicio</i>	28
Tabla 15. <i>Correlación de Spearman entre la dimensión eficiencia laboral y calidad de servicio</i>	29

Índice de figuras

Figura 1. <i>Pirámide de Maslow</i>	7
Figura 2. <i>Modelo SERVQUAL</i>	9
Figura 3. <i>Fórmula para crecimiento de la población en forma geométrica o exponencial</i> 12	
Figura 4. <i>Fórmula de muestreo para poblaciones finitas</i>	13
Figura 5. <i>Variable Desempeño Laboral</i>	18
Figura 6. <i>Dimensión Productividad Laboral</i>	19
Figura 7. <i>Dimensión Eficacia Laboral</i>	20
Figura 8. <i>Dimensión Eficiencia Laboral</i>	21
Figura 9. <i>Variable Calidad de Servicio</i>	22
Figura 10. <i>Dimensión Fiabilidad</i>	23
Figura 11. <i>Dimensión Fiabilidad</i>	24
Figura 12. <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022. La metodología de investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, se aplicó la técnica de encuesta con el respectivo instrumento; el cuestionario. Para la variable desempeño laboral la población se contempló por 45 colaboradores pertenecientes a la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura y la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chancay. Asimismo, para la variable calidad de servicio la población fue de 20,149 viviendas del distrito de Chancay. Se obtuvieron dos muestras, para la variable desempeño laboral la muestra fue de 45 colaboradores de muestreo no probabilístico y, para la variable calidad de servicio la muestra fue 377 viviendas que se obtuvo a través del muestreo probabilístico. Respecto a la confiabilidad del instrumento se aplicó el índice de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0,842 para el cuestionario de la variable desempeño laboral; mientras que, el 0,986 se obtuvo para el cuestionario de la variable calidad de servicio. Se empleó la técnica de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, en el cual se obtuvo un nivel de correlación de 0.745 siendo positiva considerable. Conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación significativa entre ambas variables.

Palabras Clave: Desempeño laboral, calidad de servicio, colaboradores.

Abstract

The main objective of this research was to determine the level of relationship between job performance and service quality in the District Municipality of Chancay, 2022. The research methodology was applied, descriptive correlational level, cross-sectional non-experimental design, the survey technique with the respective instrument; questionnaire. For the labor performance variable, the population was contemplated by 45 collaborators belonging to the Urban Development and Infrastructure Management and the Tax Administration Management of the District Municipality of Chancay. Likewise, for the quality of service variable, the population was 20,149 homes in the Chancay district. Two samples were obtained, for the labor performance variable, the sample was 45 non-probabilistic sampling employees and, for the service quality variable, the sample was 377 homes that was obtained through probabilistic sampling. Regarding the reliability of the instrument, the Cronbach's Alpha index was applied, obtaining as a result 0.842 for the questionnaire of the labor performance variable; while, 0.986 was obtained for the questionnaire of the quality of service variable. The Spearman's Rho technique was used for the hypothesis test, in which a correlation level of 0.745 was obtained, being considerable positive. Conclusion, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, therefore, there is a significant association between both variables.

Keywords: Work performance, quality of service, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la mayoría de los gobiernos locales es visto por los ciudadanos como organizaciones ineficientes que no cumplen con los objetivos de brindar bienes y servicios para mejorar el nivel de vida de los pobladores, esto como producto del bajo desempeño laboral que existe. El desempeño laboral se encuentra ligado a diversos factores, como por ejemplo productividad laboral, eficiencia, eficacia, dotación de recursos logísticos y tecnológicos y la escasa capacidad de gestión de los gobernantes y funcionarios de turno, todos estos forman parte de la organización gubernamental que brinda los servicios.

Por otro lado, los ciudadanos que tienen derecho a recibir servicios de calidad por parte de las municipalidades distritales. El hablar de servicios de calidad implica, entre otros, que todos los procesos administrativos que se brinda en la municipalidad se desarrollen en el tiempo previsto y con información clara y oportuna, con procedimientos que no impliquen demoras, ni reprocesos, así como calidad y accesibilidad en los servicios básicos que se brinda como agua y desagüe, servicios públicos básicos como limpieza pública, mantenimiento de calles y ornato, seguridad ciudadana. Además de ejecución de infraestructura necesaria que permita que el ciudadano tenga una mejor calidad de vida; así como estos otros servicios en general que son recibidos por la ciudadanía que deben ser brindados con calidad y en los momentos previstos.

A nivel internacional, en Colombia, Manjarrés (2013) señala la importancia para las organizaciones de realizar la evaluación de desempeño de sus empleados basado en competencias, indicando que una evaluación adecuada del desempeño del personal se puede identificar las debilidades y fortalezas del personal, conocer los niveles de cumplimiento sobre los procesos administrativos, identificar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de las funciones contratadas y, por lo tanto, a través de dicha evaluación se podrá saber si tienen las suficientes competencias para llevar las tareas del cargo a cabalidad.

Por otro lado, en Ecuador, Villagómez (2015), destaca la relación que existe entre el evaluado y el evaluador es muy débil, de manera que el personal no es reconocido por los incentivos por ello, no se muestra el interés. Asimismo, indica una alternativa de incorporar un sistema de evaluación conocido como un giro de

360° a fin de ser aplicados en los trabajadores y logrando medir, las habilidades, conocimientos, destrezas.

En Kenia, Shamim (2018), respecto al desempeño laboral y la calidad de servicio indica que para obtener el éxito y la estabilidad es de mucha importancia el desempeño laboral de los colaboradores de una organización. Ante ello, los colaboradores que son activos valiosos deben considerar las metas trazadas, objetivos, los propósitos de la compañía. Se considera necesario la participación de los colaboradores, y que permita una mejor comprensión para las negociaciones o problemas que aquejen a la entidad.

A nivel nacional, Medina & Ninanya (2019) manifiestan que el sector público existe una necesidad con carácter de urgente por mejorar el desempeño laboral del personal administrativo nombrado. Así como contar con líderes en Recursos humanos, los cuales tendrán que incidir en el reclutamiento del talento humano. Del mismo modo, Altamirano (2022) sustenta que para que el desempeño laboral sea eficiente, no es suficiente con contar con colaboradores muy competitivos y con experiencia en el rubro, sino que llegarán a la eficacia, solo sí cuentan además también con los recursos logísticos y humano necesario para el desarrollo de su labor.

A nivel local, en la ciudad de Chancay, Provincia de Huaral, Departamento de Lima, se encuentra la Municipalidad Distrital de Chancay, actualmente cuenta con un bajo nivel de ejecución del presupuesto asignado, problemas sociales y quejas por parte de los pobladores; sin embargo, esto es producto del bajo desempeño laboral de los funcionarios y empleadores de la gestión actual. La principal consecuencia es que a la fecha no se viene reduciendo como se esperaba el acceso a los servicios básicos (agua y desagüe), así como el desarrollo social, económico, turístico, comercial, educativo y en general los derechos básicos que demanda la constitución política del Perú y según los alcances de los gobiernos locales a través de lo indicado en la Ley orgánica de municipalidades. Siendo importante considerar que, a pesar de tener presupuesto para ejecución de obras, servicios, bienes, estos finalmente no se vienen ejecutado por la poca capacidad de gestión y habilidad en el desarrollo de sus funciones.

De acuerdo a lo anteriormente dicho, se procede a plantear el problema general: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio en la

Municipalidad Distrital de Chancay, 2022? y desde allí se plantean los problemas específicos: 1. ¿De qué manera se relaciona la productividad laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022?, 2. ¿De qué manera se relaciona la eficiencia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022?, y 3. ¿De qué manera se relaciona la eficacia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022?

Ahora bien, la justificación teórica, esta investigación aportó conocimientos sobre la relación de las variables, desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay. Respecto a la justificación metodológica, al realizar esta investigación se obtuvo nuevos métodos, procesos que ayudará y permitirá ser aplicada en las diferentes entidades, ya sea del sector público o privado, a fin de brindar la calidad de servicio de manera eficiente y eficaz. En cuanto a la justificación conveniencia, la investigación es importante, puesto que proporciona conocimiento para resolver los problemas producidos por el bajo desempeño laboral en las 1693 Municipalidades Distritales en el Perú y que son traducidos en la calidad del servicio efectuado al ciudadano.

De acuerdo a la justificación práctica, en la investigación se obtuvo información respecto a la evaluación del desempeño laboral y a través de ella se podrá saber si el personal tiene las suficientes competencias para llevar las tareas del cargo a cabalidad y, por lo tanto, permita tomar mejores decisiones respecto a los servicios que son percibidos por el ciudadano y las personas encargadas e idóneas de poder brindarlo. En razón a la justificación social, la investigación beneficia al titular de la gestión municipal de turno, puesto que contiene información para tomar decisiones respecto a las áreas críticas en las que tomará acción para brindar un buen servicio al ciudadano, así como el beneficio a la población chancayana que podrá percibir una mejor calidad del servicio brindado por la entidad Edil.

Para este estudio se consideró necesario plantear el objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022, por consiguiente se desglosan los objetivos específicos: Identificar el nivel de relación que existe entre la productividad laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022, Identificar el nivel de relación que existe entre la eficiencia laboral

y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022 e Identificar el nivel de relación que existe entre la eficacia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.

Asimismo, se desprende la hipótesis general: existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022 y como hipótesis específicas: existe una relación significativa entre productividad laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022, existe una relación significativa entre eficiencia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022 y existe una relación significativa entre eficacia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se tuvo en cuenta, las investigaciones ya existentes a nivel nacional, ante ello, Aparcana & Ñahui (2022), en su tesis realizada sobre el desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. Ayacucho - 2022, se planteó demostrar cómo están relacionadas las variables; para ello, emplearon el método de la investigación aplicada. Como resultado se obtuvo que, los colaboradores determinaron solo a veces representa al 82% por lo cual el desempeño laboral es adecuado, casi siempre al 10% y casi nunca el 8%. Concluyendo que, las variables tienen un nivel bajo de relación, pero significativo.

Al respecto, Mamani (2022), título de su trabajo realizado sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. Juliaca, 2022, el objetivo fue saber si las variables tenían asociaciones o relaciones. Como tipo de estudio es de tipo cuantitativo, pragmático aplicado, tipo descriptivo de nivel de correlación del coeficiente Rho de Spearman, el cual se encuentra dentro del rango. Un alto nivel de relación positiva entre ambas variables. concluyó que se aceptaba la hipótesis central del estudio.

Sin embargo, Hernández & Zuta (2022), en su trabajo realizado sobre la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, su objetivo fue estatuir si existe la relación entre ambas variables y, se aplicaron estudios de tipo experimental, transversal, correlacional. En segundo lugar, los resultados muestran que los

trabajadores casi siempre llenan bien cada variable, ocupando el 64,6% de cada variable. Por otro lado, un coeficiente de correlación de 0,958 según la clasificación de Spearman se considera una correlación positiva perfecta, por tanto se confirma que existe una relación directa entre las variables.

Según Freire (2020), en su investigación realizada sobre la capacidad y calidad de servicio al usuario en la Provincia de Tungurahua, asimismo, finaliza que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social percibe capacitaciones los cuales, no es un resultado estimado sino un método efectivo, concluye que es similar a las instrucciones creadas. Por lo tanto, los empleados no crecerán ni funcionarán adecuadamente. Esto se convierte en una rutina diaria que impacta a la empresa y desmoraliza a los empleados. Ver al recurso humano como más importante, necesario e importante en todas las organizaciones, logrando la estabilidad emocional y promoviendo el reconocimiento, estímulos e incentivos sin eliminar la capacitación constante para mantener activo el conocimiento de los empleados y dar charlas motivacionales.

Por otro lado, en el Perú, Velásquez (2020), señala en su investigación sobre la Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de asesoría externa en una Red del Minsa, utilizó cuestionarios como instrumentos. En cuanto al método de encuesta, fue cuantitativa y correlacionada, y los resultados obtuvieron una confiabilidad de 0.823 y 0.918. por calidad y satisfacción. De esto podemos concluir que la incidencia observada fue significativa.

En cuanto, las investigaciones a nivel internacional, el autor López et al. (2021) destacaron estudios dirigidos a determinar si es un indicador fundamental la calidad de vida en el trabajo del desempeño laboral en las instituciones mexicanas. El grupo de estudio estuvo formado por 445 hombres y mujeres de la salud, y 169 médicos que representaban el 37,97% de la población. Según los resultados sugieren que la variable 1 aclaró el 64,9% de la varianza del DV, estableciéndose una incidencia lineal directa y también significativa entre ambas variables. La variable de calidad de vida demostró ser predictores muy relevantes e importantes del desempeño laboral.

En el país de Ecuador, el autor Ludeña (2019), desarrolló una investigación descriptivo correlacional con una muestra de 35 empleados y su objetivo fue medir el nivel de correlación entre ambas variables. Se determinó una correlación de

0,576 entre variables con un valor de significancia bilateral de $p=0,000$, considerando una correlación lineal moderadamente positiva. En conclusión, las instituciones no tienen información que les permita saber la relación entre la satisfacción de los colaboradores y los niveles del desempeño, lo que influye en el adecuado desarrollo de los empleados, y presta atención a los incentivos y percepciones no económicas. Empoderamiento para aumentar la relación entre ambas variables mencionadas líneas arriba.

Asimismo, se efectuaron estudios en Chile, en Galindo (2021), en su investigación acerca de la estimación del impacto de las mejoras en la calidad del servicio en las empresas de distribución logística sobre el comportamiento del cliente, su objetivo era evaluar la sensibilidad del cliente a la calidad del servicio, y determinada por el tiempo. Se utiliza para métodos de predicción que utilizan la última observación de los datos como predicción. Es decir, se registra el tiempo estimado de retraso o avance de un pedido para el último pedido recibido por el cliente. Como resultado, las estimaciones obtenidas a partir de modelos creados con varios pronósticos meteorológicos mostraron que las variables tenían un impacto significativo en la conducta de adquisición de los clientes, por lo que se concluyó que se propusieron dos modelos de aprendizaje. Jerárquico, que utiliza información sobre la calidad del servicio de las diversas rutas utilizadas por el cliente para actualizar las creencias del cliente sobre la duración estimada y las predicciones de la ruta, y autónomo, que solo tiene en cuenta los datos de la ruta prevista.

En tanto, en el país de México, los autores Vera & Trujillo (2018), en su estudio sobre el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud, su propósito fue determinar el impacto de los aspectos de la calidad del servicio de este tipo de establecimientos en el agrado de los beneficiarios y pretendieron explicarlo. Asimismo, utilizaron entrevistas estructuradas mediante cuestionario y se diseñó para ser aplicado. Ante ello, como resultado existen dos discrepancias entre los dos tipos de análisis realizados (regresión versus análisis estructural), lo que lleva a la conclusión que el análisis de ecuaciones estructurales es generalmente una técnica estadística multivariada mucho más robusta que el análisis de regresión, aquí se determinó aceptar primordialmente los resultados del primero.

Por otro lado, en Ecuador, López (2018), su tema sobre calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes Rachy's de la ciudad de Guayaquil, su objetivo fue demostrar si hay vínculo entre las variables, y se pretendió con la metodología de investigación descriptiva, métodos, enfoques mixtos, cuantitativos y Servqual. Se eligió el modelo y se recopiló información a través de encuestas a clientes, y como consecuencia mostraron una correlación positiva entre ambas variables; asimismo, indica que el servicio al consumidor es trascendental para todas las empresas y que de ello depende su auge o fracaso.

Por otro lado, para las bases teóricas como el autor principal para la variable desempeño laboral según Klingner y Nabaladian (2002), las teorías exponen la relación entre motivación y desempeño, y entre satisfacción laboral y desempeño. Por lo tanto, los más importantes son la justicia, las expectativas, el propósito o las metas. Al respecto, según la Teoría de Maslow, acerca de la pirámide de la motivación, la cual puede ser aplicada en el entorno laboral a fin de alcanzar el bienestar de cada persona para satisfacer ciertas necesidades básicas y que solo pueden aparecer deseos más elevados. Por ello, se representan en cinco niveles, tal cual se indica en la figura 1.

Figura 1

Pirámide de Maslow



Nota: Tomado de la Teoría de Maslow (La pirámide de Maslow, 2016, párr. 1-3)

En atención a la orientación conceptual de la variable desempeño laboral, el autor Chiavenato (2017) enfatizó: Las entidades están tomando la administración del desempeño como prioridad, la fuerza de trabajo aporta a la organización referida en competencias, habilidades y la motivación de las personas, en el cual se verá reflejado en las diversas actividades y funciones de la compañía, con el fin de poder llevar y encaminar el desempeño humano dirigiendo en un solo sentido

de lograr hacia sus objetivos trazados. De igual manera, Chiavenato indicó que es el comportamiento que demuestran los empleados de la compañía y que se encuentran capacitados para ser evaluado según sus capacidades y el nivel que presentan; el desenvolvimiento que tienen los empleados se asocia con la productividad, eficacia y eficiencia.

Según Jaimes et al. (2018) para la dimensión productividad laboral enfatiza en el crecimiento integral tanto en una compañía o nación en un terminado plazo, por lo que es indispensable sostenerse en las estrategias de gestión enfocadas en la capacitación, equipos, motivación; entre otros factores a fin de incentivar a los colaboradores.

De acuerdo con la dimensión, eficacia laboral, Pizarro (2017) mide el nivel de cumplimiento en el lugar de trabajo frente a las metas u objetivos propuestos por una organización. Asimismo, mide la capacidad de resolución de problemas o el logro de resultados. Por otro lado, el autor Chiavenato (2017) define eficacia de la empresa que se determina por el logro de sus objetivos. Del mismo modo, apunta a la eficacia como un criterio íntimamente relacionado con la calidad, usabilidad y satisfacción del cliente, pero calidad del sistema en el sentido más amplio.

En tanto a la dimensión, eficiencia laboral, Julón (2018), señala que Los empleados de la empresa están obligados a llevar una vida racional y ordenada que no interfiera con su asistencia laboral, y no hay rotación de personal que implique pérdida de tiempo y costos adicionales. Según García, et al. (2019) detallan que, la eficiencia aborda a través de las siguientes métricas: tiempo de entrega, gestión de inventario, tasa de compra de contratos y socios, costo de calidad, H-H (horas-hombre) en proceso y producción, tiempo como optimización de procesos.

Respecto a la variable calidad de servicio, los autores principales fueron Parasuraman, et al. (1985) que simplifica las dimensiones de evaluación de modelos teóricos, teniendo en cuenta la fiabilidad, la seguridad, los factores concretos, la calidad de la respuesta y la empatía, dando lugar a un método denominado modelo SERVQUAL. Con esto en mente, este estudio resume la evidencia científica relevante para la adaptación y el uso del modelo Servqual utilizados en la investigación para medir la calidad del servicio y pretende clasificar, tal cual se indica en la figura 2.

Figura 2

Modelo SERVQUAL



Nota: Tomado de Parasuraman, et al. (1985-1988)

Como enfoque conceptual de la calidad de servicio; según los autores Valls et al. (2017) definen la calidad de servicio como la satisfacción y superación de las expectativas del usuario, con el único fin de generar costos. Las métricas de calidad del servicio se componen de diferentes atributos. Los consumidores son evaluadores de la calidad del servicio, evaluando a través de cinco recursos: fiabilidad, capacidad de respuesta, estabilidad, tangibles y empatía. Al respecto, Wang & Tseng. (2019) señalan en su estudio que es fundamental para una organización y que los resultados indican el compromiso de un colaborador con la empresa.

Respecto a las dimensiones correspondientes de la variable calidad de servicio, la fiabilidad, según el autor Accarapi (2022), menciona que es la capacidad de brindar servicio de manera formal y demostrar puntualidad. Esto significa obtener el servicio correcto desde el principio, lo que incluye permitir que los clientes descubran todos los elementos de competencia y conocimiento. Otro punto es empatía, Gomati & Blanco (2019) indican que, la empatía cognitiva es la capacidad de reconocer, comprender la apariencia y los sentimientos de otra persona en un entorno imparcial. Se refieren a lo mismo. Para el desarrollo de la empatía consiste en la empatía afectiva, empatía cognitiva, empatía comportamental, empatía moral.

Por último, capacidad de respuesta, de acuerdo a Neyra (2018) manifiesta que es un conjunto de actitudes positivas del colaborador que brinda al cliente, en

el cual es principal la atención de manera eficiente y con rapidez. También se puede decir que es de forma voluntaria que tiene el colaborador para asistir a los clientes, dándoles un servicio pleno, asimismo el cliente pueda tener un buen momento con el fin de satisfacer sus necesidades, por ello, es indispensable que los colaboradores tengan las habilidades, conocimiento, organización, comprender y actuar efectivamente sobre cualquier inquietud que pueda darse.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo aplicada porque se trata de mejorar una situación problemática de un contexto real, al mismo tiempo determinar la relación entre las variables, y porque existe el interés de buscar soluciones para el problema planteado.

Según los autores Cervo et al. (2018) señalaron que, la investigación es una herramienta relacionada con los problemas, su propósito final es hallar soluciones a las preguntas planteadas a través de las teorías y los métodos. Por lo que, una teoría explica que la investigación aplicada centra su atención en llevar la práctico a lo teórico. Tiene como objetivo dar solución a las necesidades proyectadas por la humanidad.

3.1.2. Diseño de investigación:

Además, el estudio propuesto fue diseño no experimental, con corte transversal y de nivel descriptivo – correlacional, ya que tuvo como propósito hallar la relación entre dos variables en un determinado lugar y tiempo.

En cuanto al diseño, los autores Hernández, et al. (2018), enfatizan que el diseño no experimental precisará que las variables no serán manipuladas, asimismo, indica que es transversal de nivel descriptivo el cual buscará escudriñar la situación de una o más variables de una población y en un tiempo determinado. Es preciso decir que, los estudios de correlación se pueden realizar cuando la relación entre dos o más categorías se describe de manera correlacionada.

3.2. Variables y operacionalización:

Por otra parte, se detallan las variables investigadas:

Variable independiente: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** Chiavenato (2017), definió el desempeño laboral, como el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos trazados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.
- **Definición operacional:** Por estas razones, para medir la variable 1 se consideraron las siguientes dimensiones: productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral, las cuales se emplearon en la escala de Likert.
- **Indicadores:** De esta forma, la variable 1 se consideraron los siguientes indicadores: capacitación, equipos, motivación, metas, capacidad resolutiva, lograr resultados, tiempo de entrega, optimización de proceso productivo, costo de calidad.
- **Escala de medición:** La investigación fue de característica ordinal y se aplicó según la escala de tipo Likert.

Variable dependiente: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Zeithaml et al. (2017) definió como una pieza primordial parte de la evaluación del cliente, debido que, es el cliente quien confronta sus expectativas y sus percepciones al momento de adquirir el producto.
- **Definición operacional:** Por estas razones, para medir la variable 2 se consideraron las siguientes dimensiones: empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta, las cuales se empleará la escala de Likert.
- **Indicadores:** De esta forma, para la variable 2 se consideraron los siguientes indicadores: puntualidad, conocimientos, servicio correcto, empatía afectiva, empatía cognitiva, empatía moral, habilidades, organización, comprensión.
- **Escala de medición:** La investigación fue de característica ordinal y se aplicó según la escala de tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Para el autor Gonzales (2018), detalla que la población es un conjunto de elementos parejos, por lo cual, demuestran particularidades fijas, que corresponde a la definición, relevante que se va a probar.

● **Criterios de inclusión:** Para este criterio la población se divide en dos segmentos:

Variable 1 – Desempeño Laboral: fue delimitada a la Gerencia de Desarrollo Urbano, Rural e Infraestructura fueron contemplados por 30 colaboradores y la Gerencia de Administración Tributaria que están contemplados por 15 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chancay.

Variable 2 – Calidad de Servicio: fue delimitada a la cantidad de viviendas existentes en el distrito de Chancay, tal cual se indica en la figura 3 y tabla 1:

Figura 3

Fórmula para crecimiento de la población en forma geométrica o exponencial

$P_t = P_o(1+r)^t$
$P_t =$ Población final
$P_o =$ Población inicial
$t =$ Tiempo
$r =$ tasa de crecimiento poblacional

Nota. Tomado de Granados (1987) (p,17)

Tabla 1

Proyección de viviendas al año 2022

Descripción	Número de viviendas
Censo año 2007*	13,600
Censo año 2017*	17,832
Tasa de crecimiento anual**	2.7463%
Proyección viviendas 2022**	20,419

Nota. *Información recopilada del Instituto Nacional de Estadísticas e Información – INEI

**Elaboración propia año 2022

● **Criterios de exclusión:** Para la variable 1. Desempeño laboral, no se consideró otras gerencias porque los servicios que brindan estas mismas no tienen relación en su totalidad a la cantidad de viviendas existentes. En cuanto a la variable 2. Calidad de servicio, no se consideraron viviendas fuera de los límites del distrito de Chancay.

3.3.2. Muestra: Hernández et al. (2018) dijo que, la muestra es una fracción o subconjunto representativo de los sujetos que integran la población que se interesa investigar. Para esta investigación se tomaron dos muestras, para la variable desempeño laboral, se tomó porción de 45 colaboradores de las dos gerencias de la Municipalidad Distrital de Chancay. Asimismo, para la variable calidad de servicio, se tomó una muestra de 377 viviendas que se obtuvo con la técnica del método probabilístico a un nivel de confianza del 95% y a un error del 5%, tal como se indica en la figura 4:

Figura 4

Fórmula de muestreo para poblaciones finitas

$$n = \frac{N z_{1-\alpha/2}^2 pq}{(N-1)\varepsilon^2 + z_{1-\alpha/2}^2 pq}$$

Nota. Tomado de Reinoso, M.(2009) (p,)

3.3.3. Muestreo: Según el autor Hernández (2018), se guía por causas relacionadas con la descripción de la investigación. Por ello, para la variable desempeño laboral, la técnica de muestreo que se empleó fue por conveniencia, método no probabilístico, donde los sujetos fueron 45 trabajadores escogidos teniendo en cuenta la disponibilidad, accesibilidad y proximidad del investigador. Y para la variable calidad de servicio, la técnica de muestreo que se utilizó fue método probabilístico para poder determinar la muestra de una población finita conocida de 20,419 viviendas, el cual posterior al desarrollo de la fórmula del muestro para poblaciones finitas se obtuvo 377 viviendas a ser muestreadas.

3.3.4. Unidad de análisis: Respecto a la variable desempeño laboral, se tomó a los 45 trabajadores que corresponden a la Gerencia de Desarrollo Urbano, Rural e Infraestructura y Gerencia de Administración Tributaria, que se conservan de manera activa al servicio de la Municipalidad Distrital de

Chancay. En tanto a la variable calidad de servicio se tomó 377 viviendas del distrito de Chancay.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizó una encuesta a efectos de procesar la información. La primera herramienta se aplicó un cuestionario de desempeño laboral que consta de tres dimensiones (productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral), teniendo, así como objetivo medir el comportamiento del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chancay. La segunda herramienta se aplicó un cuestionario de calidad de servicio que consta de tres dimensiones (fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta), teniendo, así como propósito evaluar y/o medir la calidad de servicio brindadas a la población que cuentan con viviendas del distrito de Chancay.

En tanto, al instrumento las dos variables, los instrumentos serán aplicados mediante un cuestionario el cual fueron aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay y a la población que cuentan con viviendas del distrito de Chancay, conteniendo 40 interrogantes por ambas variables, con una escala de tipo Likert de cinco puntos.

Tabla 2

Denominaciones en la escala de Likert

Puntuación	Denominación
5	Siempre
4	Casi Siempre
3	A veces
2	Casi Nunca
1	Nunca

Nota. Describe los valores que se aplicó para la recolección de datos.

En cuanto a la validez, Santos (2017), indicó determinar en qué medida es estable la respuesta de un instrumento de medida aplicado a un grupo

de individuos, independientemente de los individuos a los que se aplique y del tiempo de uso.

Para ello, la presente investigación se aplicó de manera confiable, segura, con mayor rigor en los resultados, mediante el criterio de tres especialistas para su validación de los instrumentos, los cuales fueron:

Tabla 3

Validación de expertos

N	Expertos	Calificación instrumento	Especialidad
1	Dra. África del Valle Calanchez Uribari	Aplicable	Licenciada en Administración
2	Dr. Kerwin José Chavez Vera	Aplicable	Doctor en Gerencia
3	Mg. Carlos Arturo Arias Caycho	Aplicable	Magister en Administración

Nota. Se muestra la validación de tres expertos.

Para la confiabilidad, Santos (2017) destaca que, el método utilizado para estimarla, también llamado precisión, corresponde al grado en que el resultado de la medición está libre de error de medición. Esto significa que, si las mediciones se repiten en condiciones constantes, deberían ser similares.

Asimismo, para este estudio se usó Alfa de Cronbach para comprobar la confiabilidad del instrumento mediante la consistencia interna, estuvo contemplado por 20 ítems, los mismos que se distribuyeron en preguntas para cada dimensión y por consiguiente en indicadores, a fin de analizar la confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chancay, aplicado mediante prueba piloto para la variable Desempeño Laboral obteniendo una fiabilidad de 0,842 Ver anexo 3.

Seguidamente, para analizar la confiabilidad del instrumento aplicado a los ciudadanos del Distrito de Chancay; se aplicó una prueba piloto para la variable Calidad de Servicio obteniendo una fiabilidad de 0,986. Ver anexo 3.

3.5. Procedimientos

Para la investigación se plantearon 2 instrumentos, los mismos que se encuentra fundamentados en el marco teórico, por lo que, son parte del proceso de validez y fiabilidad a ser aplicado en la muestra total que serán realizados en campo. Es preciso señalar que se obtuvo el permiso de la alta autoridad de la Municipalidad Distrital de Chancay, solicitando mediante de una carta de autorización a efectos de recopilar información a través de los colaboradores que trabajan en la entidad edil, dicho lo antes mencionado la recopilación de información será plasmada en el programa de Excel y posterior a ello exportado en el programa estadístico SPSS v27.

3.6. Método de análisis de datos

Para Rodríguez (2022) detalla en su investigación sobre el proceso del método y análisis de datos fueron tomados del programa IBM SPSS- 25 a fin de adquirir los resultados en estadística descriptiva e inferencial.

Por otro lado, en el método de análisis descriptivo, Sánchez et al. (2018), señala que este método describe a un estudio de aspecto social, el cual se aplica en el entorno global sobre los acontecimientos, como también al desarrollo de un fenómeno.

Asimismo, en el método de análisis inferencial, Rodríguez (2022) indicó que, se utilizó una prueba de regresión ordinal operando al nivel de significancia de 0.05 para tratar de probar dos hipótesis propuestas para generalizar los datos obtenidos en la muestra. Al respecto, Mendoza (2018), define que el análisis cuantitativo de los datos se ejecuta sobre la matriz y a través un programa informático.

Respecto a la primera variable se ejecutó a la prueba de normalidad Shapiro – Wilk, obteniendo un estadístico de ,615 con un nivel de confianza al 95% en el que tenemos que la significancia $p=0.00$, es menos a $\alpha= 0.005$. Y, para la segunda variable se ejecutó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov obteniendo un estadístico de ,385 con un nivel de confianza al 95% en el que tenemos que la significancia $p=0.00$, es menos a $\alpha= 0.005$. Se concluye que, las muestras no tienen una distribución normal en tal sentido, se usó el Coeficiente de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó conforme al artículo 20 del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo aprobado por Resolución N° 0340-2021/UCV; en el cual, señala que todos los miembros de la comunidad universitaria deben garantizar estrictamente el cumplimiento de las normas profesionales aplicables; asimismo, se considera y respeta a cada autor que pone su investigación como acceso público, de tal manera que, se reconoce su autoría en las diferentes fuentes de información descritas en la presente investigación. Además, el porcentaje del TURNITIN fue inferior al 25% por lo que se respetó la originalidad de contenido y la situación de autores con sus respectivas referencias en APA.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Se midió el nivel de relación que existe de cada variable con cada una de sus dimensiones como se muestra a continuación:

Tabla 4

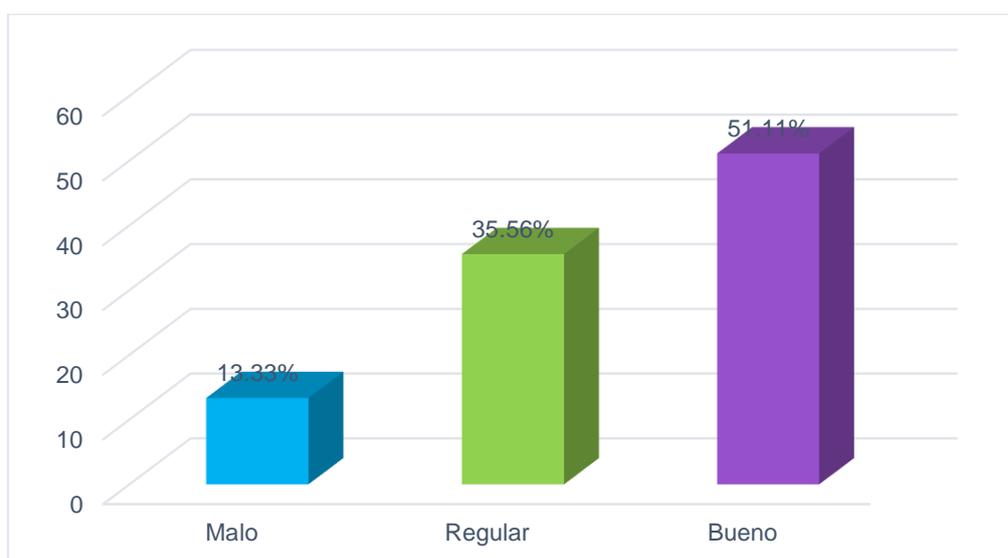
Variable Desempeño Laboral

	N	%
Malo	6	13,3%
Regular	16	35,6%
Bueno	23	51,1%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 5

Variable Desempeño Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 4 y figura 5 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la variable desempeño laboral en el cual mide tres niveles, donde el nivel “malo” representa al 13,3%, además el nivel “regular” representa al 35,6% y, por último, el 51,1% indicaron como respuesta “bueno” sobre la variable estudiada.

Tabla 5

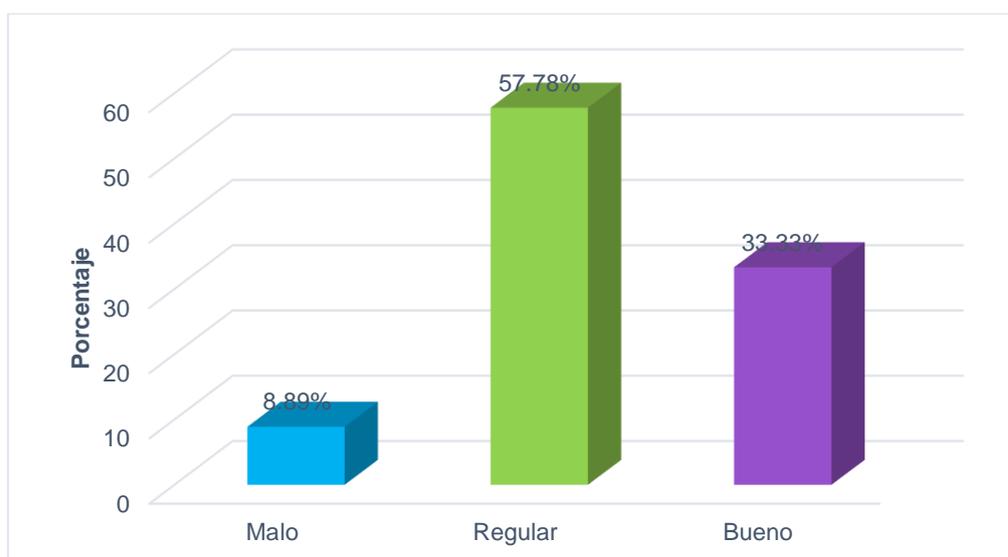
Dimensión Productividad Laboral

	N	%
Malo	4	8,9%
Regular	26	57,8%
Bueno	15	33,3%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 6

Dimensión Productividad Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 5 y figura 6 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión productividad laboral en el cual mide tres niveles, donde el nivel “malo” representa al 8,9%, además el nivel “regular” representa al 57,8% y, por último, el 33,3% indicaron como respuesta “bueno” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 6

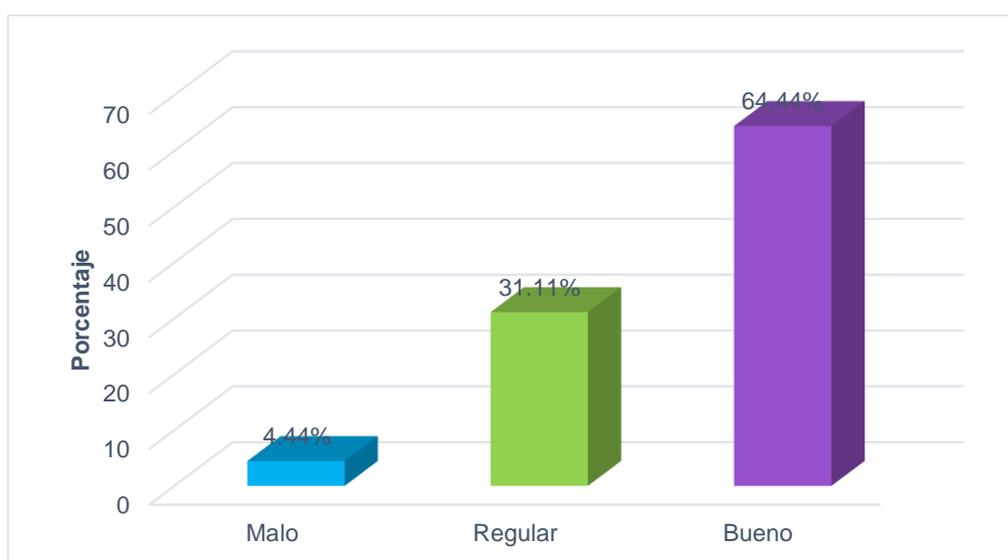
Dimensión Eficacia Laboral

	N	%
Malo	2	4,4%
Regular	14	31,1%
Bueno	29	64,4%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 7

Dimensión Eficacia Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 6 y figura 7 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión eficacia laboral en el cual mide tres niveles, donde el nivel “malo” representa al 4,4%, además el nivel “regular” representa al 31,1% y, por último, el 64,4% indicaron como respuesta “bueno” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 7

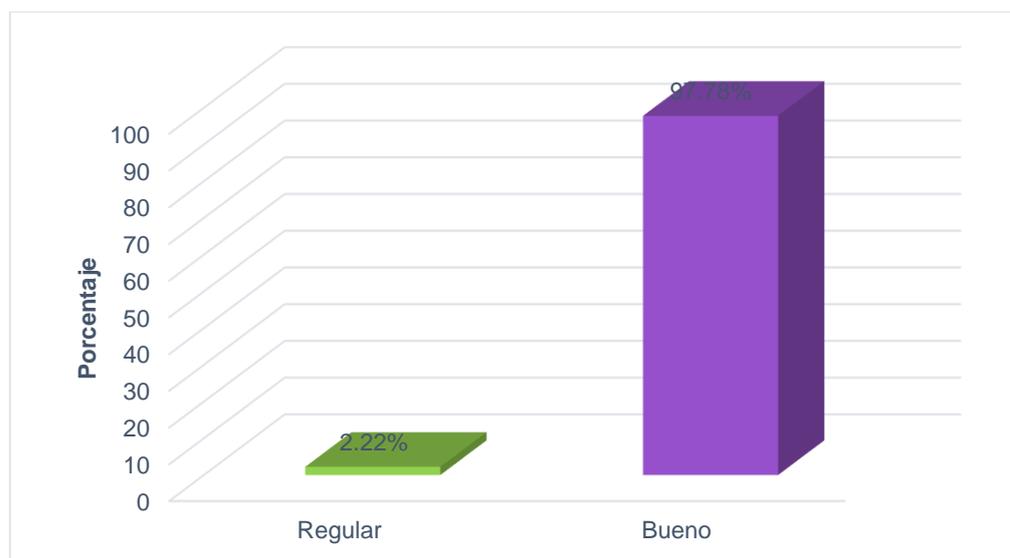
Dimensión Eficiencia Laboral

	N	%
Regular	1	2,2%
Bueno	44	97,8%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 8

Dimensión Eficiencia Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 7 y figura 8 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión eficiencia laboral en el cual mide tres niveles, donde el nivel “regular” representa al 2,2% y el 97,8% indicaron como respuesta “bueno” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 8

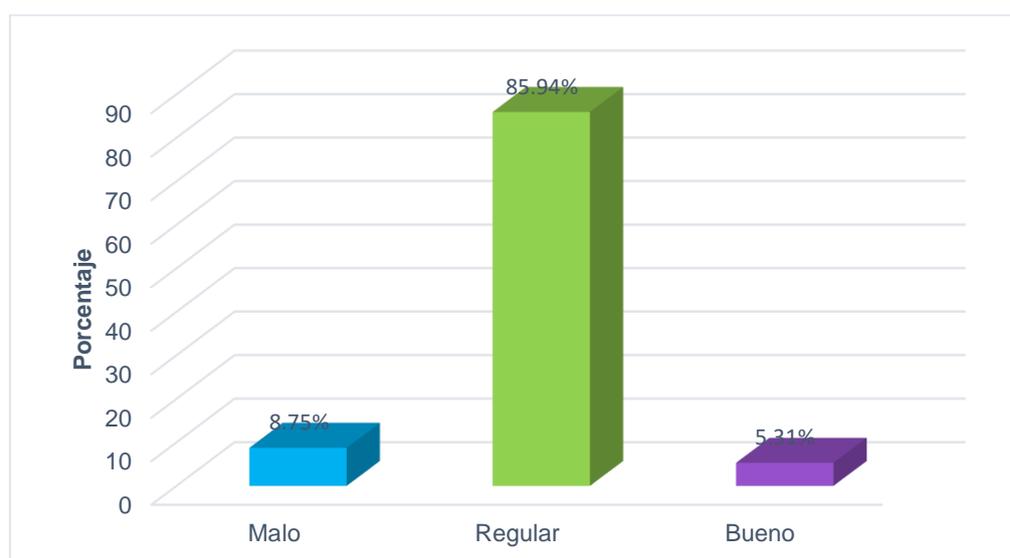
Variable Calidad de Servicio

	N	%
Malo	33	8,8%
Regular	324	85,9%
Bueno	20	5,3%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 9

Variable Calidad de Servicio



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 8 y figura 9 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la variable calidad de servicio en el cual mide tres niveles, donde el nivel “malo” representa al 8,8%, además el nivel “regular” representa al 85,9% y, por último, el 5,3% indicaron como respuesta “bueno” sobre la variable estudiada.

Tabla 9

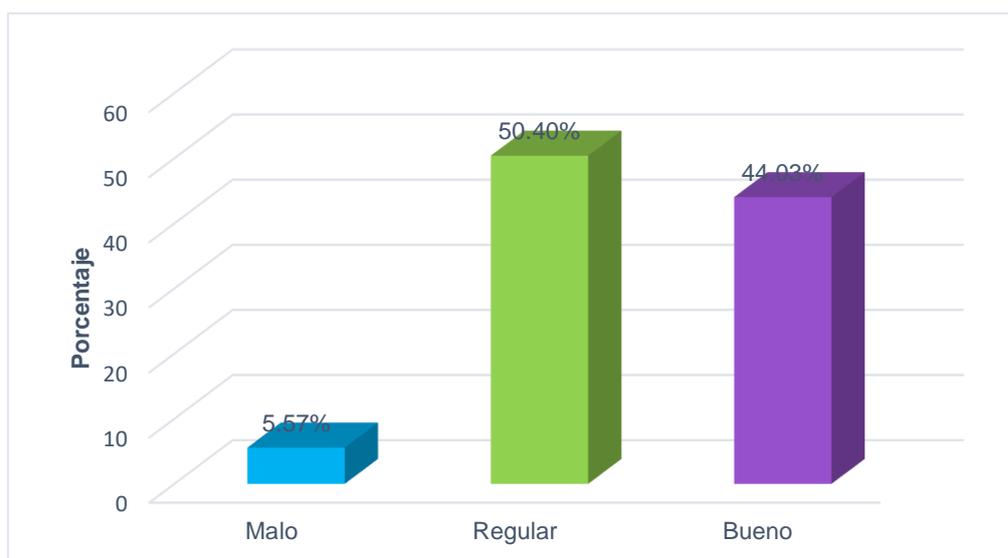
Dimensión Fiabilidad

	N	%
Malo	21	5,6%
Regular	190	50,4%
Bueno	166	44,0%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 10

Dimensión Fiabilidad



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 9 y figura 10 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión fiabilidad en el cual mide tres niveles, donde el nivel “malo” representa al 5,6%, además el nivel “regular” representa al 50,4% y, por último, el 44,0% indicaron como respuesta “bueno” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 10

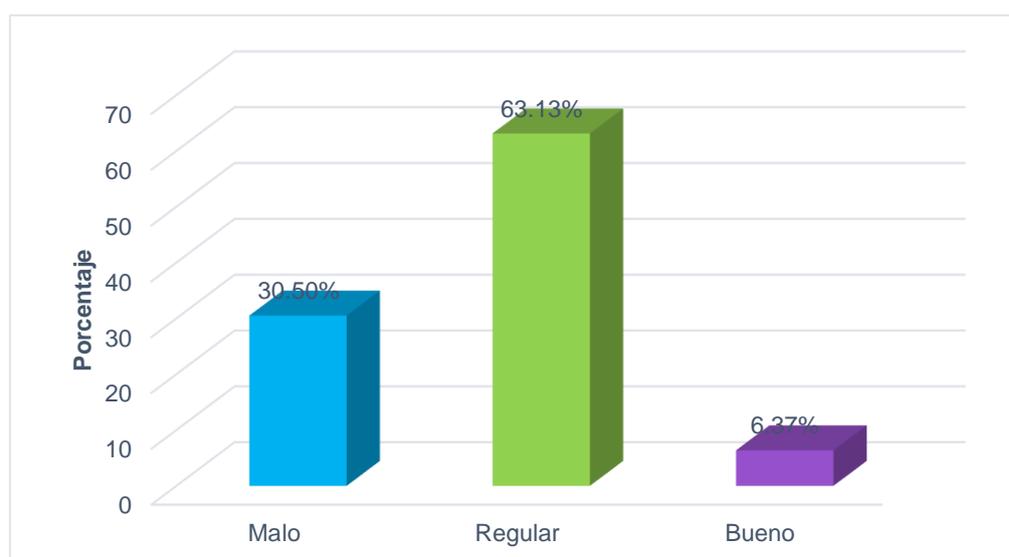
Dimensión Empatía

	N	%
Malo	115	30,5%
Regular	238	63,1%
Bueno	24	6,4%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 11

Dimensión Empatía



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 10 y figura 11 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión empatía en el cual mide tres niveles, donde el nivel “malo” representa al 30,5%, además el nivel “regular” representa al 63,1% y, por último, el 6,4% indicaron como respuesta “bueno” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 11

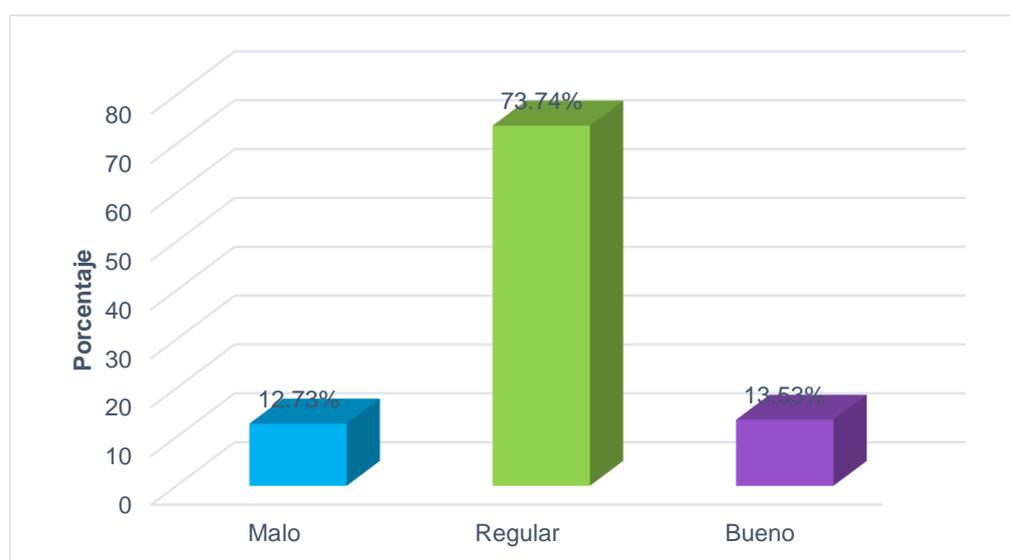
Dimensión Capacidad de Respuesta

	N	%
Malo	48	12,7%
Regular	278	73,7%
Bueno	51	13,5%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 12

Dimensión Capacidad de Respuesta



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla 11 y figura 12 que revelan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión capacidad de respuesta en el cual mide tres niveles, donde el nivel “malo” representa al 12,7%, además el nivel “regular” representa al 73,7% y, por último, el 13,5% indicaron como respuesta “bueno” sobre la dimensión estudiada.

Análisis Inferencial

Hipótesis General

H₁: Existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

Tabla 12

Correlación de Spearman entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio

			Desempeño Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	377

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: Existe una correlación de 0.745 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva considerable. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Hipótesis Específicas 1

H₁: Existe una relación significativa entre productividad laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

H₀: No existe una relación significativa entre productividad laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

Tabla 13

Correlación de Spearman entre la dimensión productividad laboral y la variable calidad de servicio

			Productivi dad Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Productivid ad Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .377	,780** 377
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,780** ,000 377	1,000 .377

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: Existe una correlación de 0.780 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva muy fuerte. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión productividad laboral y la variable calidad de servicio.

Hipótesis Específicas 2

H₁: Existe una relación significativa entre eficacia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

H₀: No existe una relación significativa entre eficacia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

Tabla 14

Correlación de Spearman entre la dimensión eficacia laboral y la variable calidad de servicio

			Eficacia Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Eficacia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	377	377

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: Existe una correlación de 0.745 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva considerable. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión eficacia laboral y la variable calidad de servicio.

Hipótesis Específicas 3

H₁: Existe una relación significativa entre eficiencia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

H₀: No existe una relación significativa entre eficiencia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

Tabla 15

Correlación de Spearman entre la dimensión eficiencia laboral y calidad de servicio

			Eficiencia Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Eficiencia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: Existe una correlación de 0.778 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva muy fuerte. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión eficiencia laboral y la variable calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la discusión consiste en contrastar los antecedentes con los resultados obtenidos. Por ello, el objetivo general fue determinar el nivel de relación que existe entre desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022. Según los resultados obtenidos por la técnica de Rho de Spearman se demostró que existe un coeficiente de correlación de 0.745 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva considerable. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Ante ello, se encontró similitud con Shamim (2018), respecto al desempeño laboral y la calidad de servicio indica que para obtener el éxito y la estabilidad es de mucha importancia el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad. Ante ello, los colaboradores que son activos valiosos deben considerar las metas trazadas, objetivos, los propósitos de la compañía.

Por otro lado, para el objetivo específico 1 fue identificar el nivel de relación que existe entre la productividad laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022. Mediante la técnica de Rho de Spearman se obtuvo que el coeficiente de correlación es de 0.780 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva muy fuerte. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión productividad laboral y la variable calidad de servicio.

Según Jaimes et al. (2018) indicaron que la productividad laboral enfatiza en el crecimiento integral tanto en una compañía o nación en un terminado plazo, por lo que es indispensable sostenerse en las estrategias de gestión enfocadas en la capacitación, equipos, motivación; entre otros factores a fin de incentivar a los colaboradores. Ante ello, se demostró que hay una gran similitud debido a la importancia de poder tener los factores en óptimas condiciones a fin de poder dar un servicio de calidad para la población.

Por consiguiente, el objetivo específico 2 fue identificar el nivel de relación que existe entre la eficiencia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022. Mediante la técnica de Rho de Spearman se obtuvo que el coeficiente de correlación de 0.778 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva muy fuerte. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión eficiencia laboral y la variable calidad de servicio. En ese sentido, se demostró que hay una gran similitud con el autor Chiavenato (2017) define la eficacia de una organización se mide por el logro de sus objetivos. Del mismo modo, apunta a la eficacia como un criterio íntimamente relacionado con la calidad, usabilidad y satisfacción del cliente, pero calidad del sistema en el sentido más amplio.

Para terminar, el objetivo específico 3 fue identificar el nivel de relación que existe entre la eficiencia laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022. Mediante la técnica de Rho de Spearman se obtuvo que el coeficiente de correlación de 0.778 de los datos relacionados. El nivel de correlación es positiva muy fuerte. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión eficiencia laboral y la variable calidad de servicio. En ese sentido, se demostró que hay una gran similitud con los autores García, et al. (2019) detallaron que, la eficiencia aborda a través de las siguientes métricas: tiempo de entrega, gestión de inventario, tasa de compra de contratos y socios, costo de calidad, H-H (horas-hombre) en proceso y producción, tiempo como optimización de procesos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman entre la variable desempeño laboral y calidad de servicio de 0.745 de los datos relacionado, indicando que el nivel de correlación es positiva considerable; asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Segundo: Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión productividad laboral y calidad de servicio de 0.780 de los datos relacionado, indicando el nivel de correlación es positiva muy fuerte; asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión productividad laboral y la variable calidad de servicio.

Tercero: Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión eficacia laboral y calidad de servicio de 0.745 de los datos relacionado, indicando que el nivel de correlación es positiva considerable; asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión eficacia laboral y la variable calidad de servicio.

Cuarto: Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión eficiencia laboral y calidad de servicio de 0.778 de los datos relacionado, indicando que el nivel de correlación es positiva muy fuerte; asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión eficiencia laboral y la variable calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la Municipalidad que mediante sus gerencias y sub gerencias puedan iniciar con la planificación, organización para llevar a cabo las capacitaciones de una forma constante al personal a cargo, y así estos mismos puedan sentir la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad la población, dotándolos de conocimientos para el ejercicio de sus labores. Por ello, es fundamental el desempeño de los trabajadores de una entidad desde la alta dirección a fin realizar una buena gestión en beneficio de la población del distrito.

Segundo: Se recomienda a la Municipalidad efectuar el monitoreo y control de los indicadores de productividad por cada área y servicio brindado al ciudadano, con el fin de corregir desviaciones y plantear soluciones inmediatas que se reflejen posteriormente en la calidad de servicio

Tercero: Se recomienda a la Municipalidad tomar acciones para mejorar el desempeño eficiente de los colaboradores; asimismo, motivarlos a través de incentivos y/o reconocimientos que ayuden a lograr buenos resultados para la gestión de turno, en función a la planificación según las posibilidades de la entidad.

Cuarto: Se recomienda a la Municipalidad mediante los gerentes y subgerentes apliquen la eficiencia para ofrecer un buen direccionamiento a los trabajadores a fin de reducir los procesos en los bienes y/o servicios; programa de formación para fomentar el cambio de actitud de los empleados para que los recursos no se desperdicien.

REFERENCIAS

Accarapi, L. (2022). en su tesis: “*Aplicación De Un Plan De Mejora En La Gestión De Mantenimiento Para Garantizar La Fiabilidad En El Servicio De La Empresa Servicios Y Transportes Generales Amir E.I.R.L, 2022*”. Universidad Autónoma San Francisco. Arequipa – Perú.

<http://repositorio.uasf.edu.pe/bitstream/20.500.14179/720/1/TESIS%20ACCARAPI%20ROQUE.pdf>

Aparcana, M. & Ñahui, D. (2022). *Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022*. Universidad Cesar Vallejo. Perú

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94074/Aparcana_NMM-%c3%91ahui_JD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bustamante, et al. (2019) titulada: “*Fundamentos de la Calidad de Servicio, el Modelo Servqual*”. *Revista Empresarial, 2019 13(2)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf>

Campos, C. E. (2021). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo*. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56407>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones (10ed.)* México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

<https://bit.ly/3wQel9w>

Freire Vargas L. A (2020), *La Capacitación Y La Calidad En El Servicio Al Cliente En La Dirección Provincial Del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social Del Cantón Ambato Provincia De Tungurahua* -

Universidad Técnica De Ambato Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación Carrera De Psicología Industrial. Ambato – Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31871/1/TESIS%20FINAL%209-10-2020%20Lorena%20Freire.pdf>

Galindo A. (2021) en su tesis: *“Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes”*. Universidad de Chile – Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/184021/Estimacion-del-impacto-de-mejoras-a-la-calidad-de-servicio-de-una-empresa-de-distribucion-logistica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, et al. (2019) en la revista: *“Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. Vol. 40 (Nº 22) Año 2019. Pág. 16.*

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

Gomati & Blanco (2019), Obtenido de la tesis: *“Calidad funcional y empatía del servicio de un establecimiento comercial, Puente Piedra, 2022”*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93099/Jara_BDA-Vasquez_RCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granados, M. (1987) sobre: *Técnicas de proyecciones de población de áreas menores. Aplicación y evaluación.* (p,17)

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/32594/D-13118.00_es.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Haro, J, et. al. (2018). *Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud.* Polo del conocimiento. Edición núm. 27) Vol. 3, No 11. DOI: 10.23857/pc.v3i11.790

<file:///C:/Users/cmanrique/Downloads/790-2221-6-PB.pdf>

Henao (2019) en su investigación: *“Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia”*

<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2318/1438>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Libro Virtual Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

<https://bit.ly/370txFP>

Hernández, G. & Zuta, G. (2022) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2022*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99005/Hern%C3%A1ndez_PGJ-Zuta_JGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jaimes, et al. (2018) en la investigación: “*Flexibilidad Laboral y Productividad en el Teletrabajo*”.

https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2022/10/04_6896_Com_Colina_v47n9_6.pdf

Julon, D. (2018). *Calidad de vida laboral y su incidencia en la Eficacia Laboral de la Corte Superior de Justicia, Bogotá-Colombia*.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26920>

Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México, ELIAC. Obtenido de la tesis:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1

López, D. (2018), en su investigación: “*Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del restaurant Rachy's de la ciudad de Guayaquil*”. Tesis de titulación. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Ludeña, E. V. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. [Tesis de Maestría, Universidad

Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>

Mamani, N. (2022). En su tesis: *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. Juliaca, 2022*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100034/Mamani_QN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Neyra, R. (2018). En su tesis: *La capacidad de respuesta y fidelización de cliente en la institución financiera agro banco*. Tesis de maestría. Tacna- Perú.

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159_2018_neyra_barrionuevo_ra_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pizarro, B. (2017) *Clima organizacional y eficacia laboral en la Digest del Ministerio de Educación, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17010/Pizarro_OBL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reinoso, M. (2009) sobre: *El análisis matemático aplicado al cálculo de la muestra el tamaño de la muestra es (in)finito.(pag,2)*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5210292>

Rodríguez, A. (2022). *Calidad de Servicio y Competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal De Huamanga – 2022*. Universidad Cesar Vallejo – Lima Perú

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97624/Rodriguez_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez et al. (2018) denominan a su investigación: *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Lima Perú

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Santos, G. (2017), en su tesis: *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

Shamim A. (2018), en su tesis “*Relación Entre El Desempeño De Los Empleados Y La Calidad Del Servicio Al Cliente En La Oficina De Estándares De Kenia*”. The Management University of Africa. Kenia. Obtenido de la tesis.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93669/Ydrogo_GJDR-SD.pdf?sequence=1

Sumba, et al. (2022) en su investigación: “*Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las MiPymes en Ecuador*”. Revista Científica. Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, 2022, pp. 234-261

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360.pdf>

Terán, N. et al. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184–1197.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Valls Figueroa, W., Róman Vélez, V., Chica Ostaíza, C., & Salgado Cepero, G. (2017). *La calidad del Servicio*. Ecuador: Mar Abierto. Citado por Cruz, J. & Varas, E. (2020) en su investigación *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Empresa CRT Cacique SAC San Pedro de Lloc, 2020* – Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72153/Cruz_PJG-Varas_FEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera & Trujillo (2018) en su investigación: “*El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*”

<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/828/872>

Wang, C., y Tseng, K. (2019). *Efectos de los recursos positivos seleccionados en la calidad del servicio hotelero: el papel mediador del compromiso laboral*. *Sostenibilidad*, 11 (8), 2320.

<https://doi.org/10.3390/su11082320>

Zeithaml et al., (2017, p7.8) *High-Resolution Audio with Inaudible High-Frequency Components Induces a Relaxed Attentional State without Conscious Awareness*

[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=\(Zeithaml+et+al.,+2017,+p7.8\)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=(Zeithaml+et+al.,+2017,+p7.8)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de operacionalización de las variables

Título: Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022				
Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Desempeño Laboral	Caycho (2019), expresa que es la preparación de un sujeto para realizar su labor en un período determinado, con intenciones a perpetrar auténticos objetivos y metas establecidas de manera eficaz.	Productividad Laboral	Capacitación	Escala Likert
			Equipos	
			Motivación	
		Eficiencia Laboral	Tiempo de entrega	
			Optimización de proceso	
			Costo de calidad	
		Eficacia Laboral	Metas	
			Capacidad resolutive	
			Logro de resultados	
Calidad de Servicio	Zeithaml et al. (2017) definió como una pieza primordial parte de la evaluación del cliente, debido que, es el cliente quien confronta sus expectativas y sus percepciones al momento de adquirir el producto.	Fiabilidad	Puntualidad	Escala Likert
			Conocimiento	
			Servicio en forma correcta	
		Empatía	Empatía afectiva	
			Empatía cognitiva	
			Empatía moral	
		Capacidad de respuesta	Habilidades	
			Organización	
			Comprensión	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título de la investigación: Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Capacitación	<p>Método de la Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de la Investigación: Correlacional</p> <p>Población: Conformada por 45 colaboradores y 20,419 de viviendas (muestreo al 95% de confianza = 377 viviendas)</p> <p>Muestreo: Muestreo No Probabilístico y Muestreo Probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	
¿Cuál es la relación entre el Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022?	Determinar la relación que existe entre el Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.	Existe una relación significativa entre el Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022			Eficiencia Laboral		Equipos
							Motivación
				Tiempo de entrega			
				Eficacia Laboral	Optimización de proceso		
					Costo de calidad metas		
					Capacidad resolutive		
				Calidad de Servicio	Fiabilidad		Logro de resultados
							Puntualidad
							Conocimiento
					Empatía		Servicio en forma correcta
							Empatía afectiva
Empatía cognitiva							
Capacidad de Respuesta	Empatía moral						
	Habilidades						
	Organización						

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
1. ¿De qué manera se relaciona la Productividad Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022?	1. Identificar el nivel de relación que existe entre la Productividad Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.	1. Existe una relación significativa entre Productividad Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022				
2. ¿De qué manera se relaciona la Eficiencia Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022?	2. Identificar el nivel de relación que existe entre la Eficiencia Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.	2. Existe una relación significativa entre Eficiencia Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022				
3. ¿De qué manera se relaciona la Eficacia Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022?	3. Identificar el nivel de relación que existe entre la Eficacia Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.	3. Existe una relación significativa entre Eficacia Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022				

Anexo 3.

Tabla 1

Confiabilidad para el instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	20

Nota. Datos recabados mediante el cuestionario Google Forms y del procesamiento Estadístico SPSS.

Interpretación: Como se muestra en la tabla 4, corresponde al estudio de la confiabilidad de la primera variable, denominada como desempeño laboral, el cual fue analizado por el programa SPSS, de la muestra de 45 trabajadores los cuales están contemplados por la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura y la Gerencia de Administración Tributaria.

Tabla 2

Confiabilidad para el instrumento de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,986	20

Nota. Datos recabados mediante el cuestionario Google Forms y del procesamiento Estadístico SPSS.

Interpretación: Como se muestra en la tabla 5, corresponde al estudio de la confiabilidad de la segunda variable, denominada como Calidad de Servicio, el cual fue analizado por el programa SPSS, de la muestra de 377 ciudadanos del distrito de Chancay.

Anexo 4. Análisis Descriptivo

Tabla 1

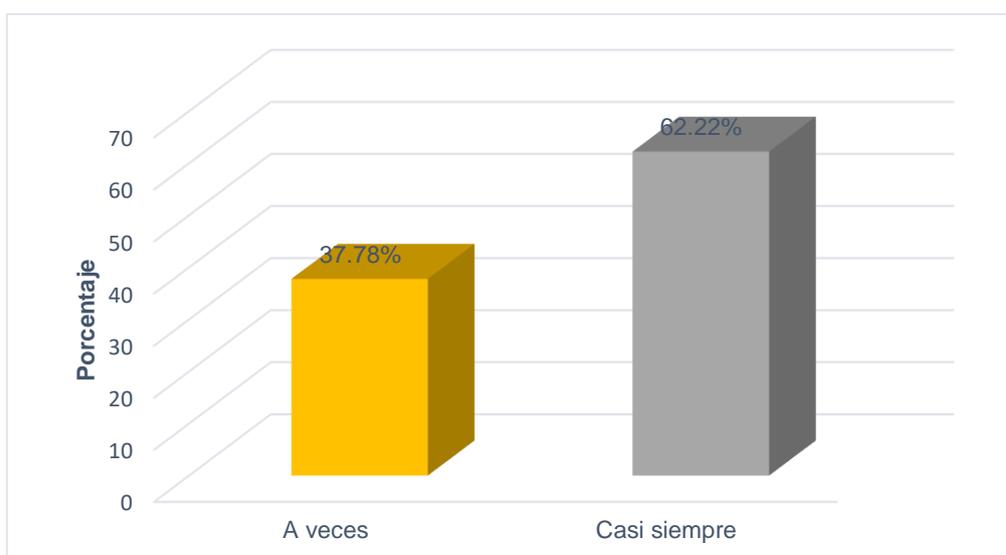
Variable Desempeño Laboral

	N	%
A veces	17	37,8%
Casi siempre	28	62,2%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 1

Variable Desempeño Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 1 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la variable desempeño laboral, el 52,2% de estos dieron como respuesta “casi siempre”, asimismo el 37,8% dieron como respuesta “a veces” sobre la variable estudiada.

Tabla 2

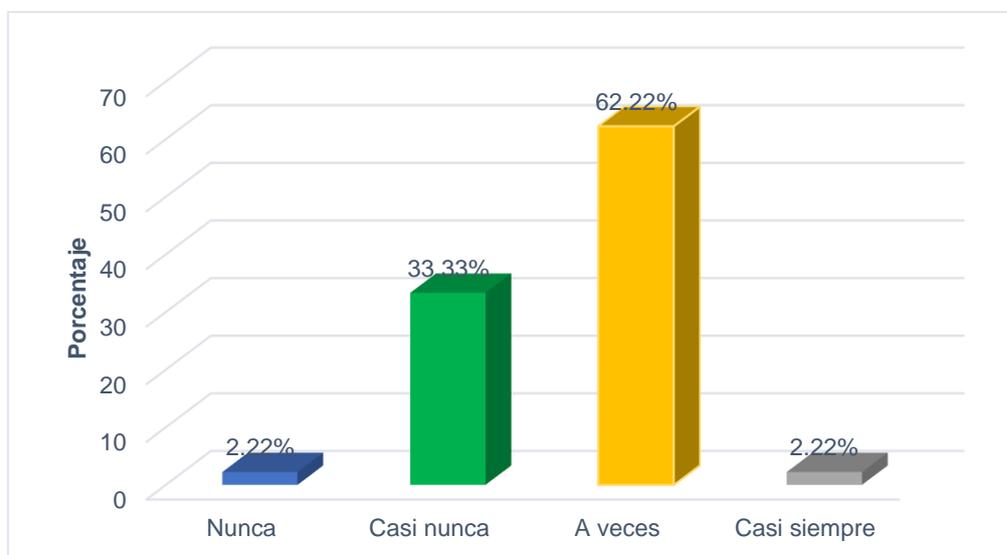
Dimensión Productividad Laboral

	N	%
Nunca	1	2,2%
Casi nunca	15	33,3%
A veces	28	62,2%
Casi Siempre	1	2,2%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 2

Dimensión Productividad Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 2 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión productividad laboral, el 62,2% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 33,3% dieron como respuesta “casi nunca”, mientras que el 2,2% indicaron como respuesta “nunca” y, por último, el 2,2% indicaron “casi siempre” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 3

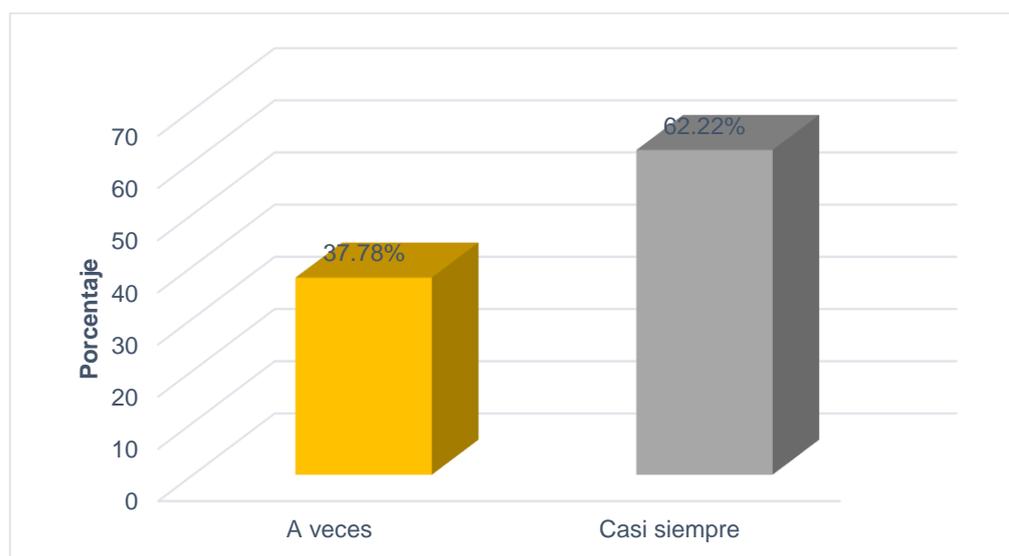
Dimensión Eficiencia Laboral

	N	%
A veces	17	37,8%
Casi siempre	28	62,2%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 3

Dimensión Eficiencia Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 3 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión eficiencia laboral, el 62,2% de estos dieron como respuesta “casi siempre”, además el 37,8% dieron como respuesta “a veces” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 4

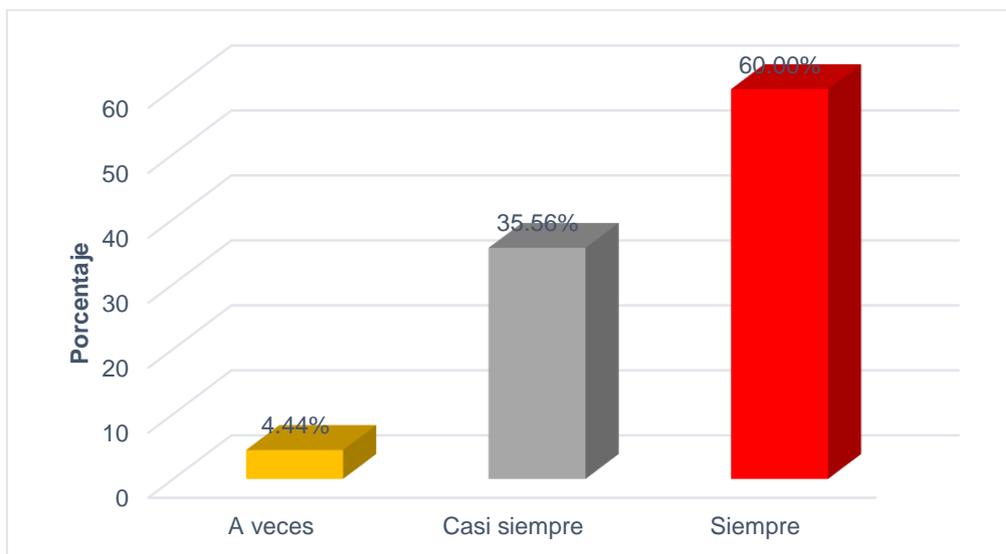
Dimensión Eficacia Laboral

	N	%
A veces	2	4,4%
Casi siempre	16	35,6%
Siempre	27	60,0%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 4

Dimensión Eficacia Laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 4 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión eficacia laboral, el 60,0% de estos dieron como respuesta “siempre”, además el 35,6% dieron como respuesta “casi siempre”, mientras que el 4,4% indicaron como respuesta “a veces” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 5

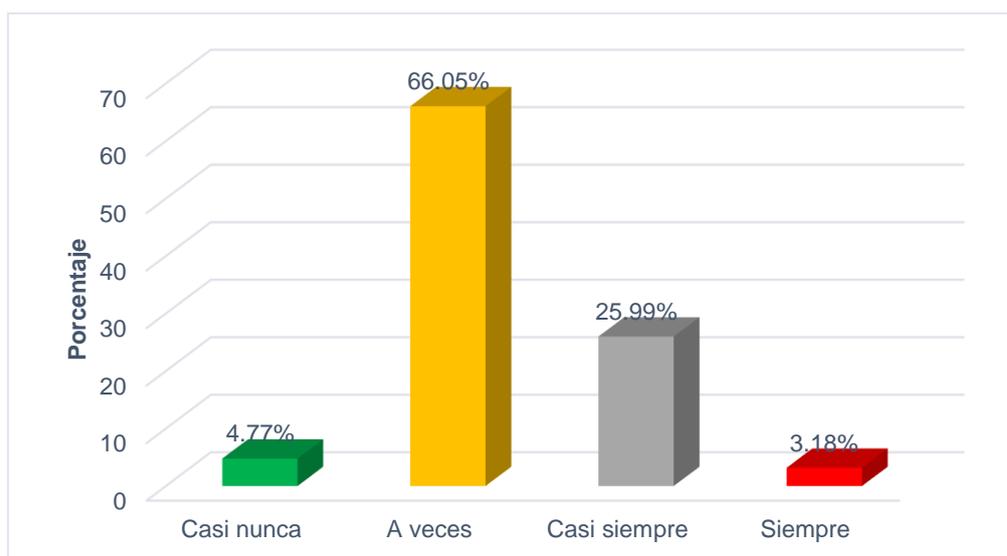
Variable Calidad de Servicio

	N	%
Casi nunca	18	4,8%
A veces	249	66,0%
Casi siempre	98	26,0%
Siempre	12	3,2%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 5

Variable Calidad de Servicio



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 5 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la variable calidad de servicio, el 66,0% de estos dieron como respuesta “a veces”, mientras que el 26,0% indicaron como “casi siempre”, asimismo el 4,8% dieron como respuesta “casi nunca” y, por último, el 3,2% señalaron “siempre” sobre la variable estudiada.

Tabla 6

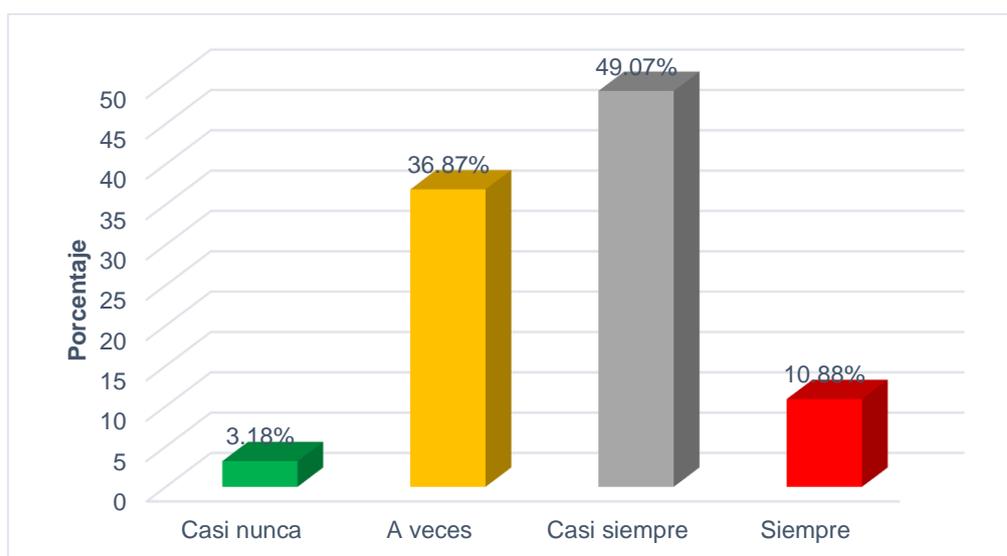
Dimensión Fiabilidad

	N	%
Casi nunca	12	3,2%
A veces	139	36,9%
Casi siempre	185	49,1%
Siempre	41	10,9%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 6

Dimensión Fiabilidad



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 6 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión fiabilidad, el 49,1% de estos dieron como respuesta “casi siempre”, además el 36,9% dieron como respuesta “a veces”, mientras que el 10,9% indicaron como respuesta “siempre” y, por último, el 3,2% indicaron como respuesta “casi nunca” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 7

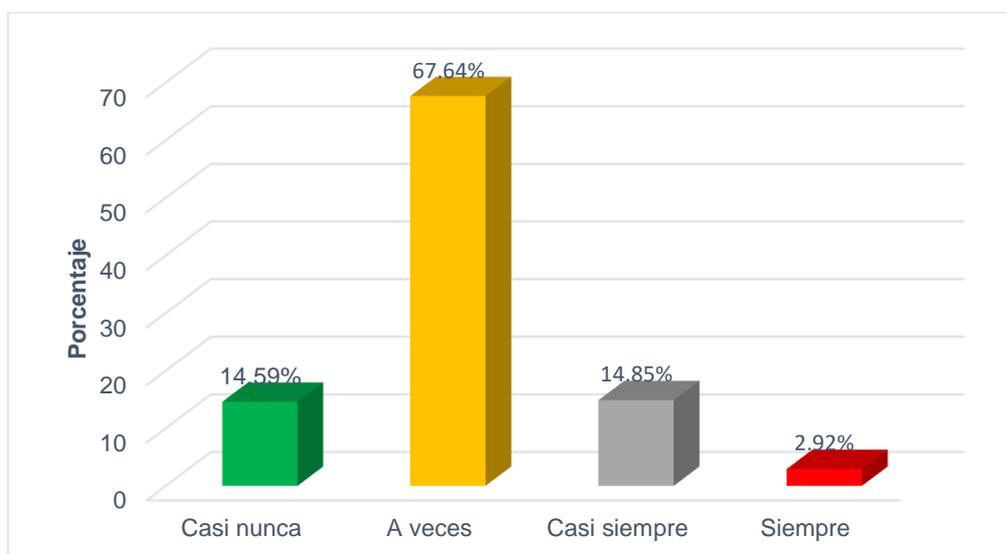
Dimensión Empatía

	N	%
Casi nunca	55	14,6%
A veces	255	67,6%
Casi siempre	56	14,9%
Siempre	11	2,9%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 7

Dimensión Empatía



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 7 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión empatía, el 67,6% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 14,9% dieron como respuesta “casi siempre”, mientras que el 14,6% indicaron como respuesta “casi nunca” y, por último, el 2,9% indicaron como respuesta “siempre” sobre la dimensión estudiada.

Tabla 8

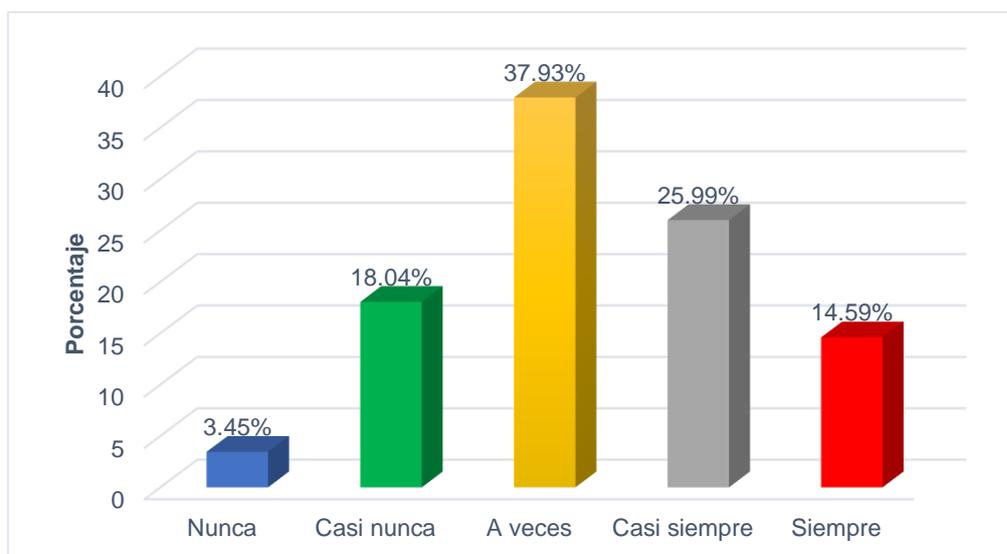
Dimensión Capacidad de Respuesta

	N	%
Nunca	13	3,4%
Casi nunca	68	18,0%
A veces	143	37,9%
Casi siempre	98	26,0%
Siempre	55	14,6%

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 8

Dimensión Capacidad de Respuesta



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: En la tabla y figura 8 que muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta relacionado con la dimensión capacidad de respuesta, el 37,9% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 18,0% dieron como respuesta “casi nunca”, mientras que el 14,6% indicaron como respuesta “siempre” y, por último, el 3,4% indicaron como respuesta “nunca” sobre la dimensión estudiada.

Anexo 5. Prueba de normalidad

H₀: Los datos no tienen una distribución normal.

H₁: Los datos tienen una distribución normal.

Si $n < 50$ se aplica Shapiro - Wilk

Variable desempeño laboral

Tabla 14

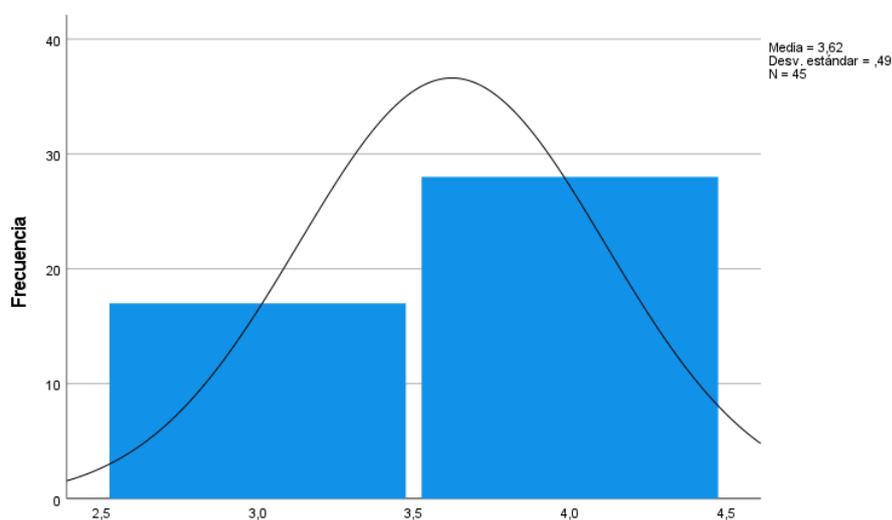
Prueba de normalidad Shapiro – Wilk para la variable desempeño laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,615	45	,000

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 13

Histograma respecto al desempeño laboral



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Variable calidad de servicio

H₀: Los datos no tienen una distribución normal.

H₁: Los datos tienen una distribución normal.

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov-Smirnov^a

Tabla 15

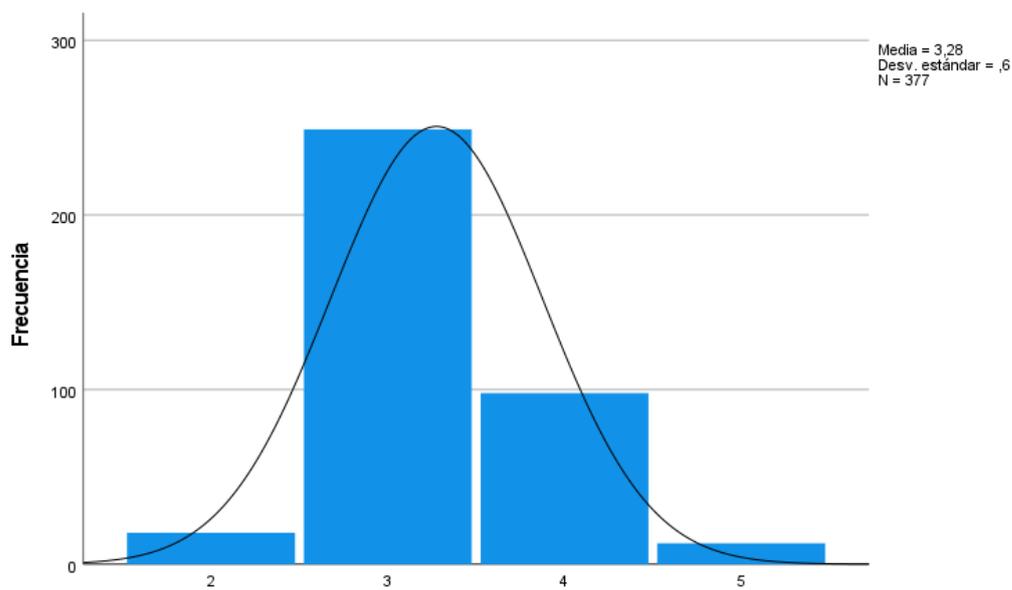
Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a para la variable calidad de servicio

	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de Servicio	,385	377	,000

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Figura 14

Histograma respecto al calidad de servicio



Nota. La figura presenta los resultados según procesamiento en SPSS 27

Interpretación: Se realizó la prueba de normalidad mediante *Shapiro – Wilk* para la primera variable desempeño laboral, tal y como se observa en la tabla 14 y figura 12, con un nivel de confianza al 95% en el que tenemos que la significancia $p=0.00$, es menos a $\alpha= 0.005$. Con respecto a la segunda variable se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, tal y como se muestra en la tabla 15 y figura 13, con un nivel de confianza al 95% en el que tenemos que la significancia $p=0.00$, es menos a $\alpha= 0.005$. Por ello, rechazamos la hipótesis nula a un nivel de significancia del 5%, y se concluye que, las muestras no tienen una distribución normal en tal sentido, se aplicó el Coeficiente de Spearman.

Anexo 6. Cuestionarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título de la Investigación: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022”

ENCUESTA

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario tipo escala Likert es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información y medir el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chancay. Cuyas opiniones personales son de gran importancia para esta investigación:

A. Datos generales

Sexo: Femenino

Masculino:

Edad:

a) 18 - 30 años

b) 31 - 50 años

c) 51 - 65 años

Tiempo como colaborador:

a) 0 - 6 meses

b) 6-12 meses

c) 1- 2 años

d) 2 a más

Puesto de trabajo:

a) Gerencia de Administración Tributaria

b) Gerencia de Desarrollo Urbano, Rural e Infraestructura

B. Instrucciones:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Conteste las preguntas marcando con una “x” en un solo recuadro.
- La escala y valoración de calificación es la siguiente:

ESCALA DE LIKERT

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Items	Valorización				
	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD LABORAL						
1	En la Municipalidad Distrital de Chancay brinda capacitaciones sobre la motivación laboral.	1	2	3	4	5
2	Consulta e investiga manuales que tenga relación con su trabajo	1	2	3	4	5
3	En el área de trabajo cuenta con los equipos tecnológicos óptimos para realizar un buen trabajo.	1	2	3	4	5
4	Cuenta con sistemas que optimicen tiempo.	1	2	3	4	5
5	La disponibilidad de equipos es suficiente en su trabajo.	1	2	3	4	5
6	Se ejecutan constantemente incentivos por el cumplimiento de metas.	1	2	3	4	5
7	Se realiza actividades constantes a fin de mantener motivados al personal.	1	2	3	4	5
EFICIENCIA LABORAL						
8	Cumple con el tiempo de entrega de los documentos según el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA	1	2	3	4	5
9	Los bienes y servicios requeridos por la gerencia son entregados en un tiempo oportuno según los requerimientos de área.	1	2	3	4	5
10	Los procesos han sido mapeados y estandarizados por su área.	1	2	3	4	5
11	Los procedimientos actuales pueden ser mejorados.	1	2	3	4	5
12	Los precios costeados en el TUPA son cumplidos por expediente administrativo, cubren los gastos reales	1	2	3	4	5
13	Considera que la remuneración entregada por la entidad cumple con las expectativas con el servicio entregado	1	2	3	4	5
14	Considera que existe suficiente personal en su área	1	2	3	4	5
EFICACIA LABORAL						
15	Acepta ayuda de sus compañeros para superar las metas establecidas por la Municipalidad Distrital de Chancay.	1	2	3	4	5
16	Logra cumplir las metas y objetivos establecidos por la gerencia.	1	2	3	4	5
17	El logro de resultados se realiza en el tiempo programado.	1	2	3	4	5
18	Se siente conforme con el logro de resultados.	1	2	3	4	5
19	Considera que su área cuenta capacidad suficiente para atender la demanda actual existente.	1	2	3	4	5
20	Considera Ud. que en su área existe personal capacitado para resolver los problemas que suscitan de manera diaria.	1	2	3	4	5



Título de la Investigación: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022”

ENCUESTA

Estimado(a) poblador (a) chancayano (a) el presente cuestionario tipo escala Likert es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información y medir la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay. Cuyas opiniones personales son de gran importancia para esta investigación:

A. Datos generales

Sexo: Femenino Masculino:

B. Instrucciones:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Conteste las preguntas marcando con una “x” en un solo recuadro.
- La escala y valoración de calificación es la siguiente:

ESCALA DE LIKERT

Table with 5 columns: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre. Below each column are numbers 1, 2, 3, 4, 5 respectively.

Table with 7 columns: N° (1-5), Items (CALIDAD DE SERVICIO), and Valorización (1-5). Rows include items about service delivery, worker compliance, and municipal training.

6	Considera Ud. que percibe un servicio esperado.	1	2	3	4	5
7	Considera Ud. que el personal municipal brinda un servicio correcto.	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
8	Siente empatía con el colaborador al presentarle un problema o reclamo ante la Municipalidad Distrital de Chancay	1	2	3	4	5
9	Considera Ud. que el trabajador municipal demuestra su vocación de servicio.	1	2	3	4	5
10	Percibe Ud. que el trabajador municipal es empático a su necesidad.	1	2	3	4	5
11	El trabajador Municipal es amable.	1	2	3	4	5
12	Considera Ud. Que el colaborador municipal se identifica con su requerimiento.	1	2	3	4	5
13	Siente Ud. la preocupación o interés del colaborador municipal ante su solicitud.	1	2	3	4	5
14	Siente Ud. el interés del colaborador municipal ante su solicitud.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
15	Considera Ud. que los trabajadores municipales son hábiles y proactivos.	1	2	3	4	5
16	Considera Ud. que los trabajadores municipales tienen habilidades blandas.	1	2	3	4	5
17	Considera Ud. que la organización interna que se da entre área es eficiente.	1	2	3	4	5
18	Cree Ud. que las áreas tienen una organización jerárquica adecuada.	1	2	3	4	5
19	Considera Ud. que el personal municipal es comprensible ante sus necesidades.	1	2	3	4	5
20	Comprende Ud. la información que le brindan como respuesta.	1	2	3	4	5

Anexo 7. Validación de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Chavez Vera Kerwin José
Institución donde labora: Universidad César Vallejo
Especialidad: Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Calidad de Servicio
Autor (s) del instrumento (s): Dorcas Génesis Marión Rebaza Carballido

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y				X	

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®

Lugar y fecha: Lima, 12/12/2022

 Firma y sello

Observaciones: Aplicable



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Chávez Vera Kerwin José
Institución donde labora: Universidad César Vallejo
Especialidad: Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Desempeño laboral
Autor (s) del instrumento (s): Dorcas Génesis Marión Rebaza Carballido

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y				X	

	responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®

Lugar y fecha: Lima, 12/12/2022

 Firma y sello

Observaciones: Aplicable

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Calanchez Urribarri África del Valle

Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Desempeño Laboral

Autor (s) del instrumento (s): Dorcas Génesis Marión Rebaza Carballido

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde				x	

	con la variable, dimensiones e indicadores					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					24	20

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha

Chiclayo, 12/12/2022



Dra. Africa Calanchez Uribarra
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Calanchez Urribarri África del Valle

Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Dorcas Génesis Marión Rebaza Carballido

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde				x	

	con la variable, dimensiones e indicadores					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					24	20

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

44

Lugar y fecha

Chiclayo, 12/12/2022



Dra. Africa Calanchez Uribarra
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Carlos Arturo Arias Caycho

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Maestro en Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Desempeño Laboral

Autor (s) del instrumento (s): Dorcas Génesis Marión Rebaza Carballido

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				X	

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					24	20
						44

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

44

Lugar y fecha:

Mala - Cañete, 12/12/2022

Firma y sello

Observaciones: Considerar los signos puntuación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Carlos Arturo Arias Caycho

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Maestro en Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Calidad de Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Dorcas Génesis Marión Rebaza Carballido

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				X	

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					24	20
					44	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

44

Lugar y fecha:

Mala - Cañete, 12/12/2022


 Firma y sello


Observaciones: Considerar los signos puntuación.

Anexo 8. Carta de Aceptación



"VILLA DE ARNEADO"

Municipalidad Distrital de Chancay

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Desarrollo sostenible con inclusión social

22, de noviembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente; y en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad distrital de Chancay, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Dorcas Génesis Marión, Rebaza Carballido identificada con D.N.I. N.º 74148708

Está autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Desempeño laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Asimismo, señalar que la recolección de datos por parte de la Srta. Dorcas Génesis Marión, Rebaza Carballido, consiste en análisis de estudio en nuestra institución, elaboración de encuestas y entrevistas, entre otros.

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY

Abog. Roussel Reategui Arévalo
GERENTE MUNICIPAL

21, de noviembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, Yo, Paul David Becerra Maquera, identificado (a) con DNI N° 42105826 representante de la Municipalidad Distrital de Chancay con el cargo de la Gerente de Desarrollo Urbano, Rural e Infraestructura, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Dorcas Génesis Marión, Rebaza Carballido identificada con D.N.I. N.º 74148708

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Desempeño laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022.

Sí No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY
Ing. Paul David Becerra Maquera
GERENTE DE DESARROLLO URBANO, RURAL E INFRAESTRUCTURA
D.I.P. N° 154702

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Paul David, Becerra Maquera

Cargo: Gerente de Desarrollo Urbano, Rural e Infraestructura

22, de noviembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, LEOVIGILDO JESUS ANTUNEZ CHAUCA, identificado (a) con DNI N° 09491760 representante de la Municipalidad Distrital de Chancay con el cargo de GERENTE DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Dorcas Génesis Marión, Rebaza Carballido identificada con D.N.I. N.º 74148708

Está autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Desempeño laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022. Sin vulnerar lo establecido en el artículo 2 inciso 5) de la Constitución.

co Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos L. Jesus Antunez Ch.

Cargo: Gerente de Administración Tributaria



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022", cuyo autor es REBAZA CARBALLIDO DORCAS GENESIS MARION, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, 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, 21 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 21-03-2023 11:20:32

Código documento Trilce: TRI - 0537647