



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Vocación de servicio y desempeño laboral de los colaboradores  
administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Chirinos de la Cruz, Percy Harrinson ([orcid.org/0000-0002-7799-5179](https://orcid.org/0000-0002-7799-5179))

Solon Muñoz, Katherine Leticia ([orcid.org/0000-0001-8840-0874](https://orcid.org/0000-0001-8840-0874))

**ASESOR:**

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco ([orcid.org/0000-0001-8314-2634](https://orcid.org/0000-0001-8314-2634))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser nuestra guía en todo momento, por brindarnos salud y fortaleza para lograr nuestros objetivos y metas trazadas.

A nuestros padres, por el apoyo y amor incondicional que nos brindan a lo largo de nuestra vida, por educarnos con su ejemplo para lograr ser personas de bien y excelentes profesionales.

A nuestros amigos y familiares, por el apoyo que nos brindan constantemente, para que este trabajo sea un incentivo de que se pueden alcanzar las metas que nos proponemos en la vida.

## Agradecimiento

A nuestros padres, por darnos la fortaleza y brindarnos su apoyo en circunstancias adversas para poder superarlas.

A nuestros amigos y todos los que nos brindaron su apoyo a lo largo de este camino que nos ha dejado muchos aprendizajes.

A nuestro asesor, el Doctor Juan Francisco Salazar Llanos, que nos ha brindado su apoyo y enseñanzas para lograr culminar nuestro proyecto y cerrar esta bonita etapa, convirtiéndonos en buenos profesionales.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	35

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Correlación entre las variables Vocación de servicio y desempeño</i> .....	19
<b>Tabla 2.</b> <i>Niveles de Vocación de servicio y dimensiones</i> .....	20
<b>Tabla 3.</b> <i>Niveles de Desempeño laboral y dimensiones</i> .....	22
<b>Tabla 4.</b> <i>Correlación entre dimensiones de Vocación de servicio y desempeño</i> .	24

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Niveles de Vocación de servicio y dimensiones</i> .....	21
<b>Figura 2.</b> <i>Niveles de Desempeño laboral y dimensiones</i> .....	23

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. El tipo de investigación fue aplicada, tuvo un diseño no experimental de corte transversal, un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue correlacional, las variables cualitativas, la muestra fue de 39 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 20 ítems, obteniendo un ,750 de confiabilidad para la primera variable y ,754 para la segunda variable. Se obtuvo un rango de coeficiente de correlación Rho de Spearman: ,414, con una significancia menor a 0.05. Por lo tanto, se concluyó que se acepta la hipótesis alternativa considerando la existencia de una relación significativa directa positiva media entra vocación de servicios y desempeño laboral pues se halló un coeficiente Rho: ,414. Por lo que, se afirma que existe una probabilidad de un 58% de mejorar aún más el desempeño laboral trabajando en potenciar la actitud de vocación de servicio de los colaboradores de la entidad del estado.

**Palabras clave:** Vocación de servicio, Desempeño laboral, Calidad de trabajo.

## **Abstract**

The main objective of this research work was: To determine the relationship between service vocation and the performance of the administrative collaborators of the Municipality of Nuevo Chimbote 2022. The type of research was applied, it had a non-experimental cross-sectional design, a quantitative, the level of research was correlational, the qualitative variables, the sample was 39 collaborators, the technique was the survey, and the instrument was the questionnaire consisting of 20 items, obtaining a reliability of .750 for the first variable and .754 for the second. second variable. A range of Spearman's Rho correlation coefficient was obtained: .411, with a significance of less than 0.05. Therefore, it was concluded that the alternative hypothesis is accepted considering the existence of a significant direct positive average relationship between service vocation and job performance, since a Rho coefficient was found: .414. Therefore, it is stated that there is a 58% probability of further improving job performance by working to enhance the attitude of dedication to service of the employees of the state entity.

**Keywords:** Service vocation, Work performance, Work quality.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones se esfuerzan porque su personal esté preparado para poder atender a sus clientes de la mejor manera posible, la atención que se les brinde repercute en si habrá un próximo regreso de los clientes a comprar o solicitar un servicio muy pronto. En las instituciones públicas existe demora en la atención, impuntualidad, maltrato a los usuarios, desinterés y una de las razones principales de estos factores es la falta de vocación de servicio por parte de los colaboradores, lo que provoca la insatisfacción de los ciudadanos que se expresa en reclamos, protestas e incluso negación al pago de impuestos y daño a la infraestructura de las instituciones.

A nivel internacional, en España, un 28% de colaboradores que trabaja a través de teletrabajo, trabaja horas extras compensables, para atender la rendición de tributos de los ciudadanos, lo que refleja la vocación de servicio que tienen ciertos trabajadores y que afirmativamente son muy bien vistos por la ciudadanía, mientras que un 72% no manifiesta vocación y se desconecta incluso antes de la hora de finalización de sus labores. Esto muestra que la falta de vocación de servicio por parte de los colaboradores afecta a la población pues no se atienden sus necesidades y refleja al mismo tiempo el pésimo desempeño laboral que demuestran (Zambrano, 2022, 13 abril)

A nivel nacional, tras el aumento del Sueldo Mínimo Vital los trabajadores se sienten motivados y esto hace que su vocación de servicio aumente, por ende, su desempeño laboral también, pero es de destacarse que a pesar de que hay un aumento de sueldo, esto no es suficiente para que todos los colaboradores aumenten la demostración de su vocación de servicio, lo que en última instancia termina perjudicando a los ciudadanos por la mala atención que se les brinda. El aumento de sueldo es un motivante para que los colaboradores manifiesten y demuestren su compromiso con la institución que representan y puedan elevar su desempeño laboral, pero no es suficiente para que todos manifiesten una vocación auténtica. Pero, aun así, a pesar de los esfuerzos del gobierno, existen colaboradores que no manifiestan vocación, tienden a llegar tarde a su centro de labores, tienen un desinterés por el cumplimiento de los objetivos de su empresa,

dan mala información, otorgan una mala atención, etc. (Redacción Diario Gestión, 2022, 27 abril).

A nivel local, en las instituciones públicas, la vocación de servicio es un tema en el que solo pocas personas logran destacar, por ejemplo, solo 1 de cada 10 jueces son reconocidos por su vocación y resaltan por su desempeño laboral, como es el caso de un Juez en Chimbote, quien dejó en alto la institución de la Corte Superior de Justicia del Santa, los ciudadanos manifestaban que el Exjuez resaltaba por su buen desempeño laboral (Redacción Diario de Chimbote, 2021, 5 agosto). Algunas instituciones públicas fomentan el aumento de desempeño laboral de sus colaboradores al darles reconocimiento y esto potencia su vocación de servicio, ese compromiso de hacer mejor las cosas, lo que termina beneficiando a la población. Por el contrario, de los colaboradores que no manifiestan una vocación, sus características son, ser impuntuales, atender al público por obligación de forma desganada, estar en el celular inmersos en las redes sociales dejando en espera la atención al público.

En la Municipalidad de Nuevo Chimbote, los colaboradores tienen un nivel bajo de calificación por parte de los ciudadanos acerca de la vocación de servicio que demuestran, y que se ve reflejado en su atención a la población. La falta de compromiso en el tiempo de resolver trámites administrativos, la espera para los clientes, la impuntualidad, el desinterés, la irresponsabilidad de información acertada acerca de los arbitrios municipales, engaño a la población que no hay sistema para hacer sus pagos que regresen en otra ocasión, maltrato a los ciudadanos en la atención, no contestan las llamadas a los números de información dedicados para atender a la ciudadanía. Gracias a esto, lamentablemente la institución se ha ganado la imagen de provocar insatisfacción en la atención y el trato para la población. Es por ello por lo que, tras describir la problemática, esta investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022?

La justificación teórica de esta investigación fue que se analizó teorías relacionadas a las variables que fueron de utilidad en forma de base para la posterior construcción de nuevas teorías para futuras investigaciones que

estudien las mismas variables, pero tal vez, en otras realidades problemáticas. La justificación práctica de esta investigación fue, que trajo beneficios de conocimiento social, para las personas que deseen potenciar la vocación de sus colaboradores en sus negocios existentes, además de beneficiar a las demás instituciones del estado que sufren la misma realidad problemática por la falta de vocación de sus empleados. La justificación metodológica se dio debido a que se llegó a contribuir al nacimiento de otros instrumentos no solo la creación desde cero sino la adaptabilidad de acuerdo con la problemática de cada institución, además de métodos y procedimientos de acuerdo con el enfoque de investigación para la recolección de datos.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. Los objetivos específicos fueron: Describir el nivel de vocación de servicio de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. Describir el nivel del desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. Determinar la relación entre las dimensiones de vocación de servicio y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.

Las hipótesis fueron: Existe una relación significativa entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. No existe una relación significativa entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta los siguientes antecedentes que respaldan el trabajo de investigación: A nivel internacional, Zuluaga (2018) bajo su investigación: Vocación de servicio y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “La Quinta”- Zaramura, Venezuela”. Tuvo como objetivo principal: Analizar qué tan influyente es la vocación de servicio en el desempeño de los colaboradores de la empresa “La Quinta”. Su metodología fue, un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y como instrumento utilizó el cuestionario. Tuvo una población y muestra de 75 colaboradores. Como resultados obtuvo que la vocación de servicio tuvo una correlación de Rho Spearman de 0.321, lo cual es relativamente positiva media lo que determina que, si existe una influencia pero que no es sobresaliente, además de tener un nivel medio en un 45% de las dimensiones Valores y Normas de la variable Vocación de servicio. Así es que concluyó que, los colaboradores puede que no demuestren una vocación de servicio sobresaliente, pero eso no afecta directamente su desempeño porque existen otros factores que permiten que los colaboradores sigan manifestando un desempeño respetable.

En su artículo, Sudiarditha et al. (2018) denominado “The influence of job management more stress and coming soon compensation to job present on satisfaction in Indonesia”. Tuvieron como objetivo general: Identificar el nivel de desempeño laboral y su efecto en el estrés de los empleados en Tri Megah Makmur – Jakarta. Como método de análisis de información los autores optaron como elección acoger un diseño negativamente experimental alegando un corte transeccional o transversal, además de un enfoque detalladamente cuantitativo, un tipo de estudio aplicado con un uso de técnica e instrumento de encuesta – cuestionario para lo cual la población elegida fue de 17000 personas y como muestra decidieron acoger a 2200. Los frutos o resultados que trajo este estudio fueron un nivel de desempeño laboral Medio con un 29% y un nivel alto de estrés de un 47%. Los autores llegaron a concluir, que el nivel de desempeño laboral tiene un nivel Medio, y el grado para la variable estrés laboral muy alto, el cual llega a causar efectos negativos sobre el desempeño laboral. Podemos destacar en este antecedente, que nos ilustra que a pesar de que los colaboradores tienen

una remuneración por encima del promedio, no llega a reducirse el estrés lo que afecta considerablemente el desempeño laboral del personal.

En su estudio, Alcántara (2018) titulado: vocación de servicio y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la institución tributaria SII (Servicios de Impuestos Internos). Su objetivo fue: Medir la influencia de la vocación de servicio en el desempeño de los colaboradores de la institución tributaria. Su metodología fue aplicada, su nivel descriptivo correlacional, tuvo un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo. Su muestra fue de 79 colaboradores. Sus resultados fueron que se halló un nivel correlacional muy fuerte, demostrado a través de un Rho Spearman de 0.821, además de un nivel alto en un 43% de vocación de servicio y un nivel medio de desempeño laboral en un 39%. Como conclusiones destacó la importancia de potenciar la vocación de servicio con el propósito de mejorar aún más el desempeño de sus colaboradores pues se halló un nivel muy alto de influencia de la variable Vocación de servicio en la variable desempeño.

A su vez, Chiang et al. (2018) bajo su trabajo de investigación: Relationship between work performance and stress and of the collaborators of a governmental educational institution, Spain. Formularon y propusieron como objetivo determinar la relación entre desempeño y estrés laborales. Como método de análisis de información los autores optaron como elección acoger un diseño negativamente experimental alegando un corte transeccional o transversal, además de un enfoque detalladamente cuantitativo, un tipo de estudio aplicado con un uso de técnica e instrumento de encuesta – cuestionario para lo cual como muestra decidieron acoger a 93 empleados. Los frutos o resultados que trajo este estudio fueron que, los empleados de las áreas administrativas poseen más de un 40% de estrés laboral que otros empleados de otras áreas como como producción o mercadotecnia con menos de un 30% de estrés laboral, dañando evidentemente su desempeño laboral, lo que influye lamentablemente en su productividad, destacándose un nivel de logro de metas medio con un 46%. Los autores concluyeron en que se llegó a demostrar que el estrés influye de manera negativa en el desempeño laboral del personal en varias de las áreas de la empresa afectando el logro de sus objetivos.

Por otro lado, Suarez (2019) en su estudio Vocación de servicio y desempeño laboral de los colaboradores de las áreas administrativas de las sedes en Bucaramanga – Colombia de una entidad de recaudación tributaria - 2019. Su objetivo fue: Determinar el nivel de relación entre Vocación de servicio y desempeño laboral de los colaboradores de las áreas administrativas de las sedes en Bucaramanga – Colombia de una entidad de recaudación tributaria - 2019. Su muestra fue de 81 colaboradores. Sus resultados fueron: una relación positiva media entre las variables, respaldada en un coeficiente de Rho Spearman 0.435, además de un nivel de vocación de servicio alto en un 39% destacándose como punto importante el nivel de interés por los demás en un nivel alto con 41%. Como conclusión principal determinó una relación positiva media entre las variables, lo que quiere decir que el desempeño de los colaboradores es impulsado en su mayor parte por múltiples factores, pero no directa y únicamente por la vocación de servicio, esto abre las puertas a futuras investigaciones acerca de las variables con otro enfoque de investigación.

A nivel nacional, Nuñez (2019) en su investigación: Gestión de vocación de servicio en la anticorrupción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Fiscalización. Formuló como objetivo: Determinar el nivel de vocación de servicio de los servidores públicos de la SUNAFIL, Intendencia Regional de Cajamarca. Su metodología fue: tipo aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional-causal. Tuvo como población y muestra a 54 colaboradores de las 2 sedes a nivel local. Obtuvo como resultados un Rho Spearman de 0.391 lo que determinó la veracidad de la existencia de una relación entre las variables positiva media. Concluyó que la anticorrupción no influye directamente en la vocación de servicio, al contrario, es un tema moral y de principios que van de la mano con la crianza y el modo de vida que tiene cada uno de los colaboradores de la SUNAFIL. Por lo tanto, se demostró que si existe una correlación media pero positiva entre las variables.

A la vez, Gonzales (2017) realizó una investigación titulada: Gestión de vocación de servicio y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas artesanales de joyería de plata. Tuvieron como objetivo determinar la influencia de los factores básicos en Gestión de vocación de servicio en el

desempeño laboral de los colaboradores de las empresas artesanales de joyería de plata. El nivel de investigación fue correlacional y explicativa, contó con una muestra de 63 elementos, los cuales respondieron a un cuestionario hecho por las autoras. Mediante la prueba inferencial de Rho de Spearman se logró determinar que los elementos primordiales en la gestión de la vocación de servicio influyen en el desempeño (significación bilateral = 0.001), el grado de relación es positiva fuerte (coeficiente de correlación = 0.723). Concluyeron que la influencia de la vocación de servicio se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los empleados de las organizaciones artesanales, esto indica que, si el grado de vocación es más alto, habrá mayor grado de desempeño.

Los autores Rosiles et al. (2020) en su estudio de recopilación de información científica: "Análisis estadístico de la relación entre clima y desempeño laborales de la empresa Norte Max". Cuyo objetivo fue determinar el análisis estadístico entre las variables. Como método de análisis de información los autores optaron como elección acoger un diseño negativamente experimental alegando un corte transeccional o transversal, además de un enfoque detalladamente cuantitativo, un tipo de estudio aplicado con un uso de técnica e instrumento de encuesta – cuestionario para lo cual como muestra decidieron acoger a 85 empleados. Los frutos o resultados que trajo este estudio fueron que el 75% de los colaboradores indicó la autenticidad de un buen ambiente de trabajo, ya que la significancia obtenida fue menor a 0,05 y el coeficiente Rho fue: 0,752, llega a demostrar que los empleados se encuentran en un ambiente de trabajo aceptable, destacando este contexto y los hallazgos sobre cómo se relaciona con el desempeño laboral, y mejorar el ambiente conduce a un mejor desempeño.

Por consiguiente, Murguía (2018) realizó una investigación denominada: Gestión de vocación de servicio para aumentar el desempeño de los colaboradores de la cooperativa Café Perú - Chanchamayo. Su objetivo fue: diagnosticar el nivel de gestión de vocación laboral para proponer acciones de mejora que permita aumentar el desempeño de los colaboradores de la cooperativa Café Perú - Chanchamayo. El nivel de investigación fue descriptiva y correlacional, contó con una muestra de 310 personas quienes respondieron a un cuestionario elaborado por el autor. Mediante la prueba inferencial de Rho de Spearman se logró

determinar los siguientes resultados: la gestión de la vocación se relaciona significativamente con el desempeño (significación bilateral = 0.008), el grado de relación es positiva moderada (coeficiente de correlación = 0.492). Se concluyó que la vocación de servicio se relaciona significativamente con el desempeño, por lo tanto, una correcta gestión fomenta un incremento del desempeño de sus colaboradores.

A continuación, se plasmaron algunas teorías referentes a las variables en estudio: “Es una actitud, una determinante inclinación de ayudar a otros, implica disposición laboral permanente, para dar oportuna atención a los requerimientos y trabajos asignados en un puesto laboral determinado” (Lértora, 2017, p. 19). Es necesario acotar que, cuando un empleado demuestra vocación de servicio se esfuerza por cumplir con sus responsabilidades laborales, a pesar de que no le paguen puntualmente o no le otorguen todos los beneficios según ley. Ahora veamos lo que dicen autores reconocidos, acerca de la variable: Kotler et al. (2012) mencionan lo siguiente:

El servicio debe convertirse en una vocación no en una obligación. Las marcas son potencias comerciales que son más que nombres y símbolos. Llegan a representar lo que los consumidores piensan y sienten sobre el producto y su desempeño, es decir, todo lo que el producto o servicio significa para los clientes. (p. 214)

Esto indica que la vocación de servicio es la actitud de apoyo incondicional laboral que manifiesta un empleado. Además, se entiende que:

La vocación de servicio implica que la empresa u institución tiene la misión de servir, esto significa empatizar con los clientes, tratar a los demás como queremos que nos traten, ponernos en la piel de nuestros clientes y adaptarnos al entorno. Cumplir con los compromisos de venta requiere compromiso de nuestros superiores, compañeros y subordinados; también requiere compromiso propio, como la comprensión de los procesos y las actividades del día a día. (Dessler, 2018, p. 23)



Así que, queda claro que el cumplir con los lineamientos de la empresa, atender a los clientes y terminar las labores diarias son muestra de una vocación neta.

La vocación al ser una actitud se llega a reflejar en la identificación, empuje y cuidado que los subordinados manifiestan en su labor, independientemente de los beneficios que reciban por su desempeño (Lollo, 2020).

Las empresas necesitan identificar completamente los perfiles de las vacantes y los requisitos que deben cumplir los candidatos. Los errores en el proceso de contratación se reflejan en la calidad de servicio que luego brindan los empleados. Si se contrata a alguien que no es capaz de manifestar la actitud de vocación, será difícil que la adquiera incluso si asiste a la mejor escuela de negocios del mundo (Alcántara, 2018, p. 45).

Como menciona el autor una persona que demuestra en lo mínimo vocación, cuando se le asigne responsabilidades mayores su actitud será la misma. Es por ello por lo que, la vocación de servicio se expresa en la iniciativa, empatía y el debido compromiso que deben tener los empleados para asumir un cargo que requiere una interacción activa con los clientes externos e internos. En las empresas de servicios, no hay alternativa: necesitan personas con esta actitud, pues es indispensable para la atención a los clientes (Wang y Brower, 2019). Así es que, atender al cliente es dar un servicio, es escuchar, empatizar, hacer todo lo posible por resolver los problemas de los clientes. Es preocuparse por lo que le pasa. Y de manera desinteresada, sin esperar un reconocimiento especial.

Ahora continuamos describiendo algunas teorías de nuestra segunda variable: Pernia y Carrera (2018) afirman que el desempeño laboral es “la cooperación y actitud que establecen los compañeros de trabajo en el desempeño de sus funciones y tareas delegadas en su área de trabajo, a través de las cuales se demuestra profesionalismo con dedicación para el cumplimiento de metas empresariales”. Por lo que se puede resumir que el desempeño laboral es el deseo de realizar la acción prevista de la mejor manera posible con el fin de lograr resultados favorables para la empresa; la razón por la que alguien es contratado.

Los compañeros de trabajo con conocimientos previos y habilidades más adecuados para el trabajo se desempeñan mejor, al respecto, Safia y Asha (2018)

argumentan que el desempeño laboral el nivel en que se encuentre depende mucho del lugar de trabajo y el entorno laboral en el que trabajan porque tienen conocimientos previos y los compañeros de trabajo calificados son más adecuados para trabajar, tener un mejor desempeño y también brindar satisfacción laboral. La productividad y el rendimiento de la empresa dependerán del tipo de relación entre los miembros de la empresa. Por lo tanto, es necesario encontrar un ambiente de trabajo adecuado entre los socios para que puedan trabajar de manera efectiva (Rico, 2019). Así es que se argumenta que es muy importante medir la productividad en términos de la cantidad y calidad de los productos producidos o los servicios prestados.

El desempeño laboral de los empleados dependerá de las habilidades, capacidades y profesionalismo, Isea (2019) argumenta que el desempeño laboral de los empleados dependerá de las habilidades, capacidades, virtudes, valores y profesionalismo que quieran adquirir. Son de gran importancia en la consecución de los objetivos planteados por las empresas encuestadas. Así es que se entiende que el desempeño está relacionado con la productividad porque si hay un buen desempeño, habrá una buena productividad. Hernández (2015) menciona que "el desempeño laboral se refiere a qué tan bien los empleados demuestran sus habilidades y destrezas para desempeñar cualquier función delegada y lograr buenos resultados". Las características de los socios ayudan a aumentar la velocidad de producción. Por otro lado, "la realización laboral es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, caracterizado por el esfuerzo, la energía y la dedicación al trabajo" (Ramón et al., 2018). Entonces una carrera es algo que todos podemos desarrollar, pero debemos tener voluntad.

Continuamos con las teorías más importantes relacionadas con el desempeño laboral. Según Mondy (2018), existen lineamientos a considerar en el desempeño de los subordinados tales como: personalidad, actitud y deseo de alcanzar las metas. Los empleadores necesitan medir el desempeño de vez en cuando para mejorar las habilidades de sus empleados. Esto es algo que las empresas a menudo tienen que hacer.

Por otro lado, Zakieh, et al. (2018) enfatizan su importancia debido a que el éxito de la organización refleja el desempeño de los empleados y por lo tanto el desempeño de los empleados está totalmente relacionado con los resultados de la empresa ya sean positivos o negativos en todos los campos. El estrés es una fuerza negativa que puede perjudicar el rendimiento individual del empleado, por tanto, su desempeño dentro de la empresa se verá perjudicado como también las metas proyectadas. En toda empresa hay estrés laboral pero lo importante es como se controla y se trabaja para reducirlo (Ashfaq y Muhammad, 2019).

A su vez, los reconocidos autores Pernia y Carrera (2018) argumentan con su teoría que el desempeño laboral de un empleado se medirá a través de evaluaciones. Por otro lado, un trabajador se desempeñará mejor si tiene todas las herramientas para sus labores. Ahora que estamos en medio de una pandemia, las herramientas utilizadas son digitales. El propósito de realizar una revisión de desempeño es encontrar alternativas de mejora continua, lo que se puede hacer a través de entrevistas, capacitaciones, etc. (Dessler, 2018; Faya et al., 2018). En toda empresa hay evaluaciones de desempeño que son utilizadas para ver cómo se van cumpliendo las metas y con qué ganas se realizan las labores empresariales.

Por ello, Lado (2018) define el rendimiento laboral, como “respuesta a su máximo rendimiento en las distintas funciones de su área de trabajo, las cuales deben ser evaluadas con la obtención de los resultados”. Es cierto que el rendimiento del trabajo en la empresa es máximo si los empleados están motivados. Por otro lado, Robbins y Judge (2018) argumentan que el desempeño de los empleados se mide en términos de desempeño y desarrollo durante un período de tiempo. Hay muchas formas de medir el desempeño, pero la meta real que se logra de manera efectiva resulta ser la más importante, lo que indica que existe un desempeño laboral óptimo.

Para ello, las empresas necesitan dotar a sus empleados de los recursos necesarios. Tims, et al. (2018) muestran que los empleados que están verdaderamente comprometidos con un trabajo o tarea se desempeñan mejor. Esto a su vez crea mayores beneficios para la organización, así como beneficios personales para los empleados.

Ahora se describen las 3 dimensiones del desempeño laboral. Por eso, el trabajo se enfocó en el modelo de Pernia y Carrera (2018), nuestra primera dimensión Calidad de trabajo: se define como actividades de calidad que fueron ejecutadas por empleados, los cuales deben ser realizadas eficientemente según sus funciones delegadas. Nuestra segunda dimensión Iniciativa y relaciones humanas: “Son cualidades que los trabajadores demuestran al momento de realizar sus funciones” (Pernia y Carrera, 2018). Nuestra tercera dimensión: Logro de metas: Es la recompensa tras el esfuerzo de cada uno de los empleados, que se verá evidentemente en el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización (Pernia y Carrera, 2018). Para la dimensión de calidad del trabajo se tuvieron en cuenta los siguientes indicadores: Conocimiento del trabajo: Según Paravie (2020), “aquí se mide la capacidad de conocimiento del empleado, es decir, su preparación para un puesto delegado” (p. 11). La competencia analítica es la comprensión profunda de todas las funciones para realizar de manera óptima las actividades asignadas (Umkehrer & Berge, 2020). Asimismo, se determinaron los siguientes indicadores para la dimensión iniciativa: Habilidades: Berge & Frings (2020) afirman que los empleados están capacitados y los usuarios están motivados para hacer bien su trabajo. La actitud es la voluntad de asignar roles y tomar decisiones en equipo, mientras que la satisfacción es la felicidad y la comodidad de los empleados frente a los roles delegados (Wang & Brower, 2019)

Por otro lado, indicadores de la dimensión logro de metas: Robles y Rojas (2018) comentaron que la resolución de problemas es la capacidad de brindar soluciones oportunas a diversos problemas que se presentan en una organización. Safadi (2019) argumenta que la ausencia “es para demostrar puntualidad, desempeño de funciones y responsabilidad en presencia de la empresa”. El compromiso es la iniciativa propia de un empleado que resuelve de manera efectiva problemas en la organización (Sánchez et al., 2018). Además, Solorzano (2018) afirma que el trabajo en equipo es la capacidad de trabajar sin problemas con los compañeros. Por lo tanto, al finalizar de redactar el marco teórico y tras analizar las teorías de las dos variables, podemos argumentar que se complementan entre sí y se respaldan, si hay una buena vocación de servicios habrá un buen desempeño laboral.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación fue considerada de tipo aplicada debido a que se utilizó el conocimiento aplicado de la disciplina científica de administración, apoyado en las teorías ya existentes recopiladas en este estudio, para entender y plantear posibles soluciones a la problemática de la vocación de servicio en la Municipalidad de Nuevo Chimbote. Según como indica el autor Vara (2017), define que la investigación de tipo aplicada considera los resultados y el buen uso que brinda el conocimiento, una forma rigurosa en el que se entiende la realidad ya sea metódica o sistemática.

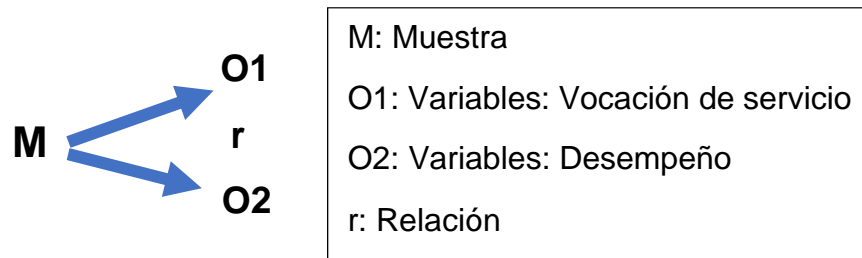
Este estudio fue de un grado correlacional debido a que se halló el grado de relación entre las variables Vocación de servicio y Desempeño laboral. Hernández et al. (2014) argumentan que cuando se considera ejecutar un nivel correlacional se pretende medir el nivel de correlación entre ambas variables.

El enfoque utilizado en la presente investigación fue cuantitativo, debido a que se recopiló y analizo en este estudio datos expresados en valores absolutos y porcentuales, además se hizo las probaron las hipótesis mencionadas anteriormente. Para Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo usa la obtención de datos numéricos para de esta manera demostrar la hipótesis, y poder establecer patrones de comportamiento y corroborar teorías.

##### **3.1.2 Diseño de Investigación**

En la presente investigación se analizó la variable vocación de servicio en los colaboradores mediante la aplicación de un cuestionario que permitió valorar el nivel de vocación con el que ellos cuentan, en consecuencia, se obtuvo información directamente de la percepción de cada colaborador sin aplicar ningún tipo de estímulo que modifique la misma, por el contrario, se midió en su estado natural; por lo que se consideró la investigación con un tipo de diseño no experimental. Tal como lo consideran Hernández et al. (2014) quienes definen el diseño no experimental como una forma natural de observación y recopilación de información acerca de las variables sin alterar su aplicación. La aplicación del cuestionario para la recopilación de información fue en un mismo periodo de

tiempo. Fue de corte transversal debido a que los datos se consignaron en un solo periodo y su objetivo fue describir las variables (Hernández et al., 2014).



### 3.2. Variables y operacionalización

Esta investigación utilizó como variable 1: Vocación de servicio.

- **Definición conceptual:** Es una actitud, una determinante inclinación de ayudar a otros, implica disposición laboral permanente, para dar oportuna atención a los requerimientos y trabajos asignados en un puesto laboral determinado (Lértora, 2017).
- **Definición operacional:** Es la actitud forjada a través del compromiso de servir a los demás, trabajar con pasión y entrega incluso si no se recibe compensación alguna.
- **Dimensiones:** Se midió a través de niveles, que fueron asignados mediante intervalos para la respectiva asignación de escalas como: Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy Bajo. Gestión de la integridad basada en normas: Se refiere a la vocación de servicio manifestada por la integridad basada en las normas empresariales; Gestión de la integridad basada en valores: Se refiere a la vocación de servicio manifestada por la integridad basada en los valores de los colaboradores y el nivel de interés por los demás: Se refiere al grado de interés que tienen los colaboradores para con los ciudadanos.
- **Indicadores:** Los indicadores fueron: Integridad laboral, Código de ética profesional, Amabilidad, Empatía, Bondad, Atención personalizada, Preocupación, Atención, Iniciativa y Esmero.
- **Escala de medición:** Ordinal: Se escogió este tipo de medición debido a que necesitamos respuestas en un orden jerárquico para la clasificación de datos y posterior asignación de niveles para su interpretación tras el procesamiento de datos.

Esta investigación utilizó como variable 2: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** Pernia y Carrera (2018) argumentan que el desempeño es la cooperación y actitud que establecen los compañeros de trabajo en el desempeño de sus funciones y tareas delegadas en su área de trabajo, a través de las cuales se demuestra profesionalismo con dedicación para el cumplimiento de metas empresariales.
- **Definición operacional:** El desempeño laboral llega a ser el rendimiento enfocado en la actitud que tiene el trabajador para llevar a cabo su labor.
- **Dimensiones:** Se midió en base a niveles, que fueron asignados mediante intervalos para la respectiva asignación de escalas como: Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy Bajo. Calidad de trabajo: Se refiere a la calidad con la que se labora, siendo propicia para medir el desempeño; Iniciativa y relaciones humanas: Se basa en el destacar los intereses de los demás, siendo proactivo y tomando la iniciativa para la toma de decisiones; Logro de metas: Se refiere a conseguir metas en un determinado tiempo para el cumplimiento de objetivos.
- **Indicadores:** Los indicadores se describen en el (Anexo 1).
- **Escala de medición:** Ordinal: Se escogió este tipo de medición debido a que necesitamos respuestas en un orden jerárquico para la clasificación de datos y posterior asignación de niveles para su interpretación tras el procesamiento de datos.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Una población de llega a identificar como un conjunto de personas o empresas que llegan a compartir características comunes que ayudarán a recopilar información en este estudio. Vara (2017) afirma que una población es un conjunto de personas, empresas o asociados. La población de este estudio fue el total de empleados administrativos de la institución, que es de 39 empleados.

**Criterios de Inclusión:** Trabajadores mayores de 18 años; Diferentes tipos de puestos o áreas administrativas.

**Criterios de Exclusión:** Trabajadores con licencia laboral sin goce de haber o de vacaciones en el último mes.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra es un subgrupo de la población en su totalidad. Vara (2017) afirma que “una muestra consiste en un subgrupo, que llega a estar dividido de tal manera que debido a él se pueda recopilar la información suficiente para el estudio” (p. 209). La muestra fue censal, debido a que se tomó en cuenta al total de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote tomados en cuenta como población.

### **3.3.3 Muestreo**

Para este estudio se eligió el muestreo no probabilístico. Bernardo et al. (2019) afirmó que “se eligió el muestreo no probabilístico porque, a discreción del investigador, el investigador no proporcionó una muestra usando probabilidad, sino que seleccionó muestras de forma manual y deliberada” (p. 223). El muestreo escogido para el presente estudio fue el no probabilístico, debido a que no se hizo uso de la probabilidad y se escogió a todos los colaboradores para la aplicación del cuestionario, el cuestionario se aplicó presencialmente debido a que se conoce a la totalidad de colaboradores y se les aplicó el cuestionario en su centro de labores, como son 39 colaboradores es un número asequible y oportuno.

La unidad de análisis para la presente investigación fue cada uno de los colaboradores encuestados. Hernández et al. (2014) “una unidad de análisis es una cantidad altamente representativa utilizada para la investigación y para cualquier cosa que sea objeto de investigación.” (p. 119).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Se utilizó como técnica la encuesta debido a que está diseñada para la recopilación de información a través de la formulación de preguntas y recolección de respuestas. que permitió recopilar información para la presente investigación. Mejía et al. (2018) argumentan que la encuesta es una herramienta para poder recoger información en una muestra determinada.



## **Instrumento**

Se diseñó un cuestionario que constó de 20 ítems, 11 ítems para la variable Vocación de servicio (3 ítems para la dimensión Gestión de la integridad basada en normas, 4 ítems para la dimensión Gestión de la integridad basada en valores y 4 ítems para la dimensión Nivel de interés por los demás) y 9 ítems para la variable Desempeño (2 ítems para la dimensión Calidad de trabajo, 2 ítems para la dimensión Iniciativa y relaciones humanas y 5 ítems para la dimensión Logro de metas) con la que se encuestó a la muestra, este cuestionario tuvo la escala de medición de Likert puesto que la escala de medición de las variables es ordinal.

## **Validez y confiabilidad**

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, que fueron 3 expertos en Administración, quienes ejercerán validez de criterio y contenido. Y se obtuvo la confiabilidad gracias al Alpha de Cronbach, que es un coeficiente matemático que mide la relación entre respuestas a través de la desviación estándar, se obtuvo un ,891 de fiabilidad. (Ver Anexo 12)

## **3.5 Procedimientos**

Este estudio se realizó en varias etapas, las cuales se detallan a continuación: variables, dimensiones e indicadores que permitieron redactar este estudio se tuvieron que construir al ya determinar cuál era la realidad problemática de la empresa. La segunda fase continúa con el marco teórico que permitió comprender los contextos internacionales y nacionales, las definiciones conceptuales y las teorías a la luz de las investigaciones en curso. La tercera fase se enfocó en el tipo y diseño del estudio, luego las variables y su operacionalización, luego la población y muestra que se está estudiando, y agrega las técnicas y herramientas para la recolección de datos que se utilizaron a través de encuestas, cuestionarios y encuestas. Finalmente, la última etapa consistió en el análisis de los datos en un programa especializado para presentar luego los resultados mediante gráficos y figuras para el análisis e interpretación, agregando la discusión de la investigación, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Primeramente, se recolectó información a través del cuestionario, para luego proceder a la tabulación de los datos en Microsoft Excel, se analizó datos para trabajarlos en información en el SPSS v.26, para después detallar el análisis descriptivo a través de tablas de frecuencias y figuras, luego el análisis inferencial (prueba de hipótesis), se trabajó con datos no paramétricos debido a que la estadística no paramétrica utiliza métodos para conocer cómo se distribuye un fenómeno para finalmente, utilizar técnicas de estadística paramétrica. Así es que, con la prueba estadística Rho Spearman, se plasmaron los resultados a interpretarse.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio cumplió con las normas contenidas en el código de ética de la universidad aprobado mediante resolución 0262-2020/UCV. Teniendo en cuenta los puntos 4, 7 a 12 de la resolución mencionada, el trabajo se realizó de acuerdo con las normas formuladas por la escuela. La presente investigación se fundamenta en los valores éticos de la universidad, tales como: transparencia (todo el proceso de recopilación de datos fue transparente), también se trabajó con responsabilidad y equidad (en base a los tiempos establecidos y dándole a quien corresponda el mérito de sus acciones), a su vez se trabajó con veracidad respetando la propiedad intelectual (no maleficencia) puesto que se respetó la autoría de todas las citas y se reafirma que no se han realizado cambios ni modificaciones en lo citado, y por último, se trabajó en base al principio de beneficencia, porque se ayudó a la institución a recopilar información actualizada de las variables en estudio: vocación de servicio y desempeño laboral, nada a cambio.

#### IV. RESULTADOS

El objetivo general fue: Determinar la relación entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.

**Tabla 1**

*Correlación entre las variables Vocación de servicio y desempeño laboral*

		Correlaciones		
Rho de Spearman			Vocación de Servicio	Desempeño Laboral
	Vocación de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.414**
		Sig. (bilateral)	.	.009
		N	39	39
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.414**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	.
		N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Base de datos

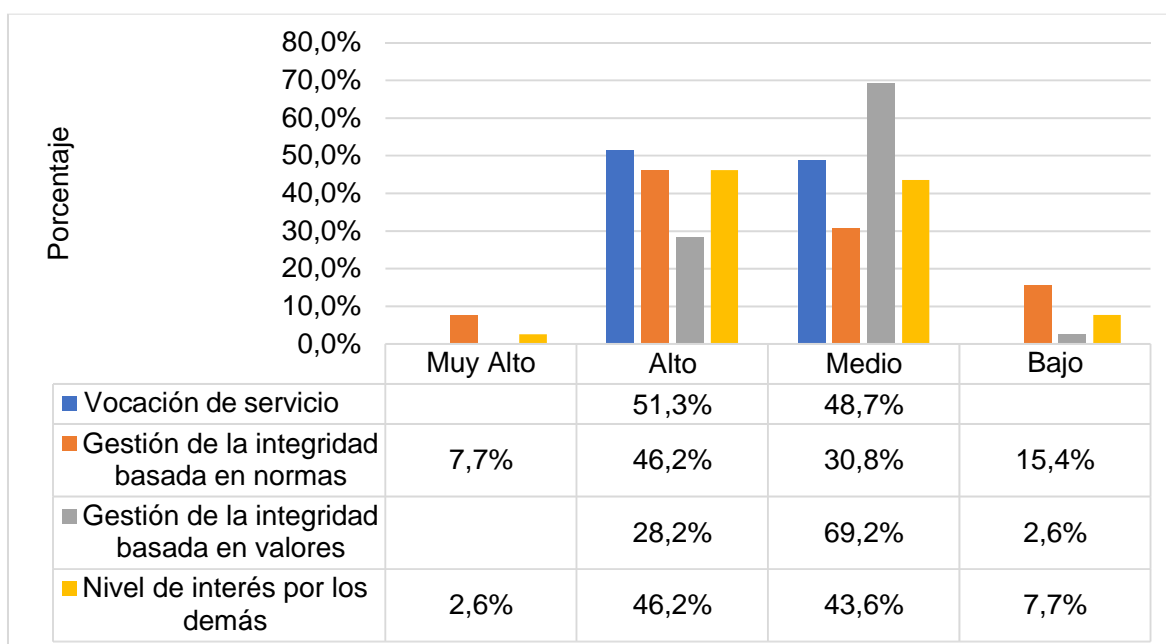
De acuerdo con la Tabla 4, se realizó una prueba de correlación estadística a las variables estudiadas y debido a los datos no paramétricos obtenidos se utilizó el coeficiente Rho del matemático de Spearman y se obtuvo un nivel positivo moderado debido al 0.414 que se halló en la comparación del nivel de significancia la especificación es menor a 0.05, por lo que termina rechazando la aceptación de la hipótesis nula y finalmente se acepta la hipótesis de investigación.

El primer objetivo específico de este estudio fue: Describir el nivel de vocación de servicio de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. Tras el análisis de los resultados hallados se encontraron los siguientes niveles:

**Tabla 2***Niveles de Vocación de servicio y dimensiones*

		Frecuencia	%	% acumulado
Vocación de servicio	Muy Alto	0	0%	100%
	Alto	20	51.3%	100%
	Medio	19	48.7%	48.7%
	Bajo	0	0%	0%
	Muy Bajo	0	0%	0%
Gestión de la integridad basada en normas	Muy Alto	3	7.7%	100%
	Alto	18	46.2%	92.3%
	Medio	12	30.8%	46.2%
	Bajo	6	15.4%	15.4%
	Muy Bajo	0	0%	0%
Gestión de la integridad basada en valores	Muy Alto	0	0%	100%
	Alto	11	28.2%	100%
	Medio	27	69.2%	71.8%
	Bajo	1	2.6%	2.6%
	Muy Bajo	0	0%	0%
Nivel de interés por los demás	Muy Alto	1	2.6%	100%
	Alto	18	46.2%	97.4%
	Medio	17	43.6%	51.3%
	Bajo	3	7.7%	7.7%
	Muy Bajo	0	0%	0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 1***Niveles de Vocación de servicio y dimensiones**Nota. Tabla 2*

**Interpretación:** Los resultados muestran que la vocación de servicio de los empleados de la Municipalidad de Nuevo Chimbote se encuentra según percepción de sus colaboradores en un nivel Alto 51,3% y un nivel Medio 48,7%, destacándose el nivel Alto según los colaboradores, llegan a alcanzar un nivel aceptable de vocación, pero se reconoce que se puede mejorar en el trato al cliente y sus intereses.

La gestión de la integridad basada en normas se manifiesta en un nivel Muy Alto, se encuentran notándolo el 7,7% de los colaboradores, mientras que en un nivel Alto un (46,2%), Medio (30,8%) y Bajo (15,4%), así que se destaca el nivel alto, lo cual significa que los colaboradores manifiestan un nivel aceptable de integridad basada en normas. La gestión de la integridad basada en valores que manifiestan los colaboradores, en su percepción se encuentra en un nivel Alto pues tuvo un 28,2% del total, Medio (69,2%) y Bajo (2,6%), así que se destaca el nivel medio, lo cual significa que los colaboradores alcanzan un nivel regular de integridad basada en valores manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no. El nivel de interés por los demás que manifiestan los colaboradores, en su percepción se encuentra en un nivel Alto pues tuvo un 46,2% del total, Medio (43,6%) y Bajo (7,7%), así que se destaca el nivel alto, lo

cual significa que los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de interés por los demás, pero se reconoce que se puede mejorar aún más.

El segundo objetivo específico de este estudio fue: Describir el nivel del desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. Tras el análisis de los resultados hallados se encontraron los siguientes niveles:

**Tabla 3**

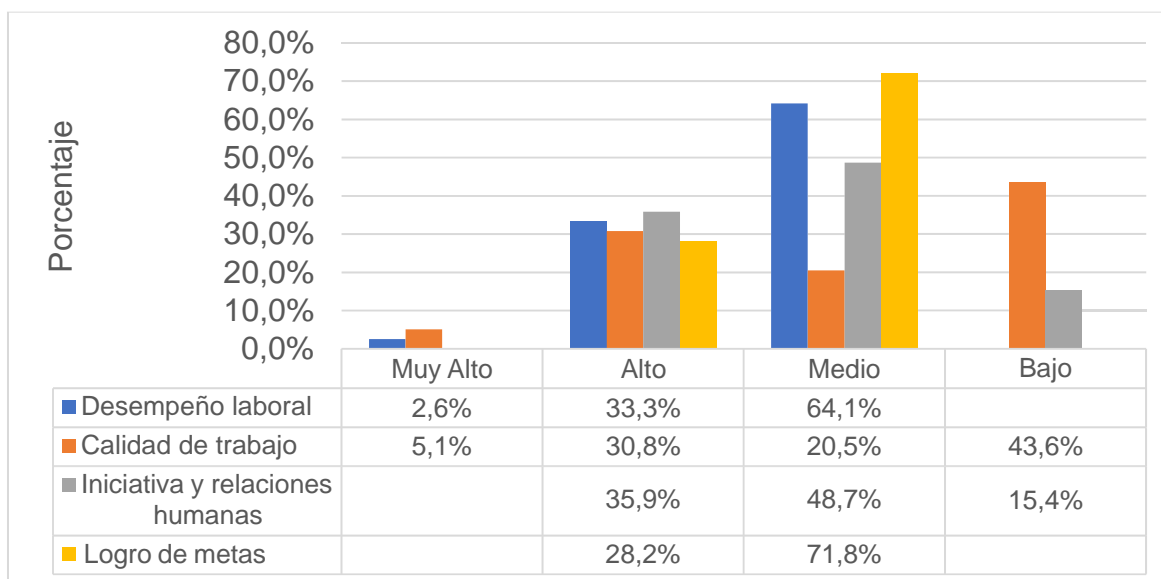
*Niveles de Desempeño laboral y dimensiones*

		Frecuencia	%	% acumulado
Desempeño laboral	Muy Alto	1	2.6%	100%
	Alto	13	33.3%	97.4%
	Medio	25	64.1%	64.1%
	Bajo	0	0%	0%
	Muy Bajo	0	0%	0%
Calidad de trabajo	Muy Alto	2	5.1%	100%
	Alto	12	30.8%	94.9%
	Medio	8	20.5%	64.1%
	Bajo	17	43.6%	43.6%
	Muy Bajo	0	0%	0%
Iniciativa y relaciones humanas	Muy Alto	0	0%	100%
	Alto	14	35.9%	100%
	Medio	19	48.7%	64.1%
	Bajo	6	15.4%	15.4%
	Muy Bajo	0	0%	0%
Logro de metas	Muy Alto	0	0%	100%
	Alto	11	28.2%	100%
	Medio	28	71.8%	71.8%
	Bajo	0	0%	0%
	Muy Bajo	0	0%	0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 2**

*Niveles de Desempeño laboral y dimensiones*



*Nota.* Tabla 3

**Interpretación:** Los resultados muestran que el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad de Nuevo Chimbote se encuentra según percepción de sus colaboradores en un nivel Muy Alto (2,6%), Alto (33,3%) y un nivel Medio (64,1%), destacándose el nivel Medio, según los colaboradores alcanzan un nivel regular de desempeño laboral manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.

La calidad de trabajo se percibe en un nivel Muy Alto, se encuentran notándolo el 5,1% de los colaboradores, mientras que en un nivel Alto un (30,8%), Medio (20,5%) y Bajo (43,6%), así que se destaca el nivel bajo, lo cual significa que los colaboradores manifiestan una calidad de trabajo apenas perceptible en el trato a los usuarios.

La iniciativa y relaciones humanas que manifiestan los colaboradores, en su percepción se encuentra en un nivel Alto pues tuvo un 35,9% del total, Medio (48,7%) y Bajo (15,4%), así que se destaca el nivel medio, lo cual significa que los colaboradores alcanzan un nivel regular de integridad basada en valores manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.

El logro de metas que manifiestan los colaboradores, en su percepción se encuentra en un nivel Alto pues tuvo un 28,2% del total y Medio (71,8%), así que

se destaca el nivel medio, lo cual significa que los colaboradores alcanzan un nivel regular de logro de metas manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias bajo presión o estrés ya no.

El tercer objetivo específico fue: Determinar la relación entre las dimensiones de vocación de servicio y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.

**Tabla 4**

*Correlaciones entre dimensiones de Vocación de servicio y desempeño laboral*

Correlaciones		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1.000
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	.001
	N	39
Gestión de la integridad basada en normas		
	Coeficiente de correlación	.703**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	39
Gestión de la integridad basada en valores		
	Coeficiente de correlación	.356*
	Sig. (bilateral)	.026
	N	39
Nivel de interés por los demás		
	Coeficiente de correlación	.297**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	39

*Nota.* Base de datos SPSS

En la Tabla 3 se observa una correlación directa significativa entre la dimensión Gestión de la integridad basada en normas ( $\rho=.703^{**}$ ) y la variable desempeño laboral, luego con las dimensiones Gestión de la integridad basada en valores ( $\rho=.356^*$ ) y con Nivel de interés por los demás ( $\rho=.297^{**}$ ).



## V. DISCUSIÓN

Al culminar de revisar los resultados se procede a discutir los siguientes hallazgos. En base al objetivo general, los resultados se plasmaron acorde con la Tabla 4, donde se aprecia que realizó una prueba de correlación estadística a las variables estudiadas y debido a los datos no paramétricos obtenidos se utilizó el coeficiente Rho del matemático de Spearman y se obtuvo un nivel positivo moderado debido al 0.414 que se halló en la comparación del nivel de significancia la especificación es menor a 0.05, por lo que terminó rechazando la hipótesis nula y finalmente se aceptó la hipótesis alternativa. Estos resultados al compararlos con los hallazgos de Nuñez (2019) se puede alegar que coinciden con los hallazgos de la presente investigación pues, el autor obtuvo como resultados un Rho Spearman de 0.391 lo que determinó la veracidad de la existencia de una relación entre las variables positiva media. A su vez los hallazgos de Murguía (2018) coinciden también con los resultados de la presente investigación pues el autor mediante la prueba inferencial de Rho de Spearman logró demostrar que la vocación se relaciona significativamente con el desempeño (significación bilateral = 0.008), además que el grado de relación que encontró fue positiva moderada (coeficiente de correlación = 0.492). Se concluyó que la vocación de servicio se relaciona significativamente con el desempeño, por lo tanto, una correcta gestión fomenta un incremento del desempeño de sus colaboradores.

Estos hallazgos se respaldan en lo que menciona Isea (2019) quien argumenta que el desempeño laboral de los empleados dependerá de las habilidades, capacidades y profesionalismo pues en su libro explica que el desempeño laboral de los empleados dependerá de las habilidades, capacidades, virtudes, actitudes (vocación de servicio), valores y profesionalismo que demuestren poseer. Todo esto es vital y de gran importancia en la consecución de los objetivos planteados por las empresas o instituciones que deseen mejorar la atención a sus clientes o usuarios. En base al primer objetivo específico, según la tabla 1 los resultados muestran que la vocación de servicio de los empleados de la Municipalidad de Nuevo Chimbote se encuentra según percepción de sus colaboradores en un nivel Alto 51,3% y un nivel Medio 48,7%.

Además, analizando las dimensiones de la variable vocación de servicio, según se aprecia en la tabla 1 la primera dimensión, encontramos que la gestión de la integridad basada en normas se presenta como destacado el nivel Alto con un 46,2%. A su vez, la segunda dimensión, la gestión de la integridad basada en valores que manifiestan los colaboradores, en su percepción se encuentra como destacado el nivel Medio con 69,2%. Por último, la tercera dimensión, el nivel de interés por los demás que manifiestan los colaboradores, en su percepción se encuentra como destacado el nivel Alto pues tuvo un 46,2% del total.

Al comparar los resultados con los hallazgos encontrados por Zuluaga (2018) se puede apreciar que coinciden pues como resultados obtuvo un nivel medio en un 45% de las dimensiones Valores y Normas de la variable Vocación de servicio. Por lo que se alega que, los colaboradores puede que no demuestren una vocación de servicio sobresaliente, pero eso no afecta directamente su desempeño porque existen otros factores que permiten que los colaboradores sigan manifestando un desempeño respetable. Como menciona Kotler et al. (2012) el servicio debe convertirse en una vocación no en una obligación, las marcas son potencias comerciales que son más que nombres y símbolos. Llegan a representar lo que los consumidores piensan y sienten sobre el producto y su desempeño, es decir, todo lo que el producto o servicio significa para los clientes. Además, los hallazgos de Suarez (2019) también coinciden con los resultados de la presente investigación pues sus resultados fueron: el hallazgo de un nivel de vocación de servicio alto en un 39% destacándose como punto importante el nivel de interés por los demás en un nivel alto con 41%. Como conclusión principal determinó una relación positiva media entre las variables, lo que quiere decir que el desempeño de los colaboradores es impulsado en su mayor parte por múltiples factores, pero no directa y únicamente por la vocación de servicio, esto abre las puertas a futuras investigaciones acerca de las variables con otro enfoque de investigación. Ante ello, los resultados de la presente investigación se respaldan en lo que menciona Velilla (2020) quien afirma que, en las empresas de servicios, no hay alternativa: necesitan personas con esta actitud (vocación de servicio), pues es indispensable para la atención a los clientes. Por lo que es necesario acotar que, cuando un empleado demuestra vocación de servicio se esfuerza por cumplir con sus responsabilidades laborales, a pesar de que no le paguen

puntualmente o no le otorguen todos los beneficios según ley, gracias a ello se puede brindar una calidad de atención excepcional si los colaboradores poseen y cultivan esta actitud.

En base al segundo objetivo específico el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad de Nuevo Chimbote se encuentra según percepción de sus colaboradores en un nivel Medio (64,1%) como porcentaje destacado. Además, analizando las dimensiones de la variable desempeño laboral, según la tabla 2 la primera dimensión, la calidad de trabajo se percibe en un nivel Muy Alto, destacándose el nivel Bajo (43,6%). Ahora, según la segunda dimensión, la iniciativa y relaciones humanas que manifiestan según percepción de los colaboradores se encuentra en un nivel Medio (48,7%). Y como tercera dimensión, el logro de metas que manifiestan los colaboradores, según su percepción se encuentra en un nivel Medio (71,8%). Al comparar los resultados con los hallazgos encontrados por Alcántara (2018) pues coinciden con los resultados de la presente investigación pues encontró que existe un nivel alto en un 43% de vocación de servicio y un nivel medio de desempeño laboral en un 39%. Así es que se destaca la importancia de potenciar la vocación de servicio con el propósito de mejorar aún más el desempeño de sus colaboradores pues se halló un nivel alto de la variable Vocación de servicio, pero no es de nivel muy alto. Además, al comparar los resultados con los hallazgos encontrados por Sudiarditha et al. (2018) se puede argumentar que coinciden, pues en base a los frutos o resultados que trajo este estudio fueron, que se halló un nivel de desempeño laboral Medio con un 29%. Los autores llegaron a concluir, que el nivel de desempeño laboral tiene un nivel Medio, y el grado para la variable estrés laboral muy alto, el cual llega a causar efectos negativos sobre el desempeño laboral. Ante ello, los resultados de la presente investigación en base al actual objetivo se respaldan en lo que menciona Pernia y Carrera (2018) pues argumentan en su teoría que el desempeño laboral de un empleado se medirá a través de evaluaciones. Por otro lado, un trabajador se desempeñará mejor si tiene todas las herramientas para sus labores. Ahora que estamos en medio de una pandemia, las herramientas utilizadas son digitales. En base al tercer objetivo específico según la tabla 3 se observa una correlación directa significativa entre la dimensión Gestión de la integridad basada en normas ( $\rho=.703^{**}$ ) y la variable

desempeño laboral, luego con las dimensiones Gestión de la integridad basada en valores ( $\rho=.356^*$ ) y con Nivel de interés por los demás ( $\rho=.297^{**}$ ).

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Gonzales (2017) pues mediante la prueba inferencial de Rho de Spearman se logró determinar que los elementos primordiales en la gestión de la vocación de servicio influyen en el desempeño (significación bilateral = 0.001), el grado de relación es positiva fuerte (coeficiente de correlación = 0.723). Además, también coinciden con los hallazgos de Rosiles et al. (2020) quienes según sus frutos o resultados que trajo su estudio fueron que el 75% de los colaboradores indicó la autenticidad de un buen ambiente de trabajo, ya que la significancia obtenida fue menor a 0,05 y el coeficiente Rho fue: 0,752, para su dimensión valores e integridad en su ambiente laboral.

Ante ello, los resultados de la presente investigación en base al actual objetivo se respaldan en lo que menciona Robles y Rojas (2018) comentaron que la resolución de problemas es la capacidad de brindar soluciones oportunas a diversos problemas que se presentan en una organización y el compromiso llega a ser la iniciativa propia de un empleado que resuelve de manera efectiva problemas en la organización. En base a lo expuesto en la presente discusión se expresa que los limitantes metodológicos del presente estudio fueron: principalmente el tiempo de poder desarrollar la investigación pues se limitó a recopilar información de manera cuantitativa a través de cuestionarios cuando podría haber sido a través de otras herramientas más complejas como la guía de entrevistas para focalizar la información a través de distintos “focus group” para establecer que factores son los determinantes para causar el nivel medio del desempeño laboral en base a la vocación de servicio adoptada por los colaboradores de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En base al objetivo general se acepta la hipótesis alternativa considerando la existencia de una relación significativa directa positiva media entre vocación de servicios y desempeño laboral pues se halló un coeficiente Rho: ,414. Por lo que, se afirma que existe una probabilidad de un 58% de mejorar aún más el desempeño laboral trabajando en potenciar la actitud de vocación de servicio de los colaboradores de la entidad del estado.

2. El nivel de vocación de servicio de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote es Alto debido a que la entidad se ha preocupado en fomentar esta actitud en sus colaboradores, pero cabe destacar que no se alcanza el nivel muy alto por lo que queda mucho por mejorar, detalladamente la gestión de la integridad basada en normas, en valores y el interés por los demás.

3. El nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote es Medio debido a que los colaboradores no se sienten del todo respaldados por la institución en potenciar sus capacidades y habilidades, a través de fomentar en ellos a través de capacitaciones la mejora continua en: calidad de trabajo, iniciativa y relaciones humanas y el logro de metas.

4. Existe una correlación directa significativa entre la dimensión Gestión de la integridad basada en normas ( $\rho=.703^{**}$ ) y la variable desempeño laboral, luego con las dimensiones Gestión de la integridad basada en valores ( $\rho=.356^*$ ) y con Nivel de interés por los demás ( $\rho=.297^{**}$ ), lo que demuestra que existe una correlación significativa entre la variable vocación de servicio y la variable desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda a la municipalidad, específicamente a la parte administrativa de la subgerencia de rentas, que capacite a sus colaboradores en base a un programa con una temática relacionada a gestión de la integridad basada en normas, en valores y el interés por los demás, para que se potencie la vocación de servicio de sus colaboradores.
- 2.** Asimismo, reprogramar a la parte administrativa de la subgerencia de rentas, que capacite a sus colaboradores en base a un programa con una temática relacionada a calidad de trabajo, iniciativa y relaciones humanas y el logro de metas, para que se potencie el desempeño laboral de sus colaboradores.
- 3.** De igual manera, directamente a la parte administrativa de la subgerencia de rentas que someta a una evaluación detallada a los colaboradores con el fin de evaluar la calidad de trabajo que ofrecen pues en el presente estudio se halló esta dimensión “calidad de trabajo” con un porcentaje elevado en el nivel bajo.
- 4.** Finalmente, se recomienda a la comunidad científica, que realice un estudio similar al presente estudio, pero con un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo para poder obtener información más detallada acerca de la vocación de servicio y el desempeño laboral que ofrecen los colaboradores, en base a entrevistas para la detección de factores determinantes.

## REFERENCIAS

- Alcántara, E. (2018). Vocación de servicio y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la institución tributaria SII (Servicios de Impuestos Internos). [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia]. Uniminuto. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/1205659?mode=full>
- Ashfaq, A. & Muhammad, R. & (2019). Effects of Job Stress on Employees Job Performance: A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11 (6), 61 – 68. <https://cutt.ly/rhtE5wZ>
- Berge, P., & Frings, H. & (2020). High-impact minimum wages and heterogeneous regions. *Empirical Economics*, 59(2), 701–729.
- Bernardo, C., Carbajal., Y. y Contreras, V. (2019). *Metodología de la investigación Manual del estudiante* (1.a ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Brummund, P., & Strain, M. & (2018). Does employment respond differently to minimum wage increases in the presence of inflation indexing? *Journal of Human Resources. Economics*, 70(5), 510–544.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. & (2018). Relationship between work performance, work stress and its results in workers of a charitable institution in the Province of Concepción. *Science & Work*, 20(63), 178–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>
- Dessler, G. (2018). Administración de Recursos Humanos. *Science business*. 8(2), 234-261. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.054.2.02>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. & (2018). Autonomy of work and work performance in workers of a Peruvian university. *University Notes*, 8(3), 43–57. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Gonzales, M. (2017). Gestión de vocación de servicio y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas artesanales de joyería de plata. *Enterprises*. 7(2), 13-21 <https://doi.org/14.51079/jrmsi.007.2.05>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). Mc Grill Hill.
- Hernández, E. (2015). Powerful of business. *Enterprises of future*, 18(22), 15–43. <https://doi.org/10.16985/me.v15i27.173998>
- Isea, J. (2019). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones*. (1°ed). Académica Española
- Kotler, I., Wong, T. y Armstrong, U. (2012). *Marketing*. Esic
- Lado, M. (2018). *Introducción a la Auditoría Socio laboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos* (1°ed). Bubok Publishing.
- Lértora, E. (2017). *Vocación de servicio: Un compromiso de todos*. Valley
- Lollo, N. & (2020). Factory benefits to paying workers more: The critical role of compensation systems in apparel manufacturing. *PLOS ONE*, 15(2), 1– 25.
- Mejía, K., Reyes, C. y Sánchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística* (1.a ed.). Universidad Ricardo Palma.
- Mondy, W. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson
- Murguía, I. (2018). *Gestión de vocación de servicio para aumentar el desempeño de los colaboradores de la cooperativa Café Perú en la provincia de Chanchamayo*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.87561/37505/nu%C3%B1ez\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=yw](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.87561/37505/nu%C3%B1ez_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=yw)
- Núñez, L. (2019). *La vocación de servicio en la anticorrupción de los servidores públicos de la SUNAFIL, Intendencia Regional de Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37505/nu%C3%B1ez\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=yw](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37505/nu%C3%B1ez_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=yw)
- Paravie, D. (2020). Una Pyme industrial aplicando La metodología de investigación-acción. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 4(1), 45–59. <https://doi.org/4067/s0718-285679632>



- Pernia, K. Y Carrera, M. (2018). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observamos como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático*. (1°ed). EAE
- Ramón, S., Zapata, S y Cardona, J. & (2018). Occupational stress and physical activity in employees. *Revista Redalyc*, 10(1), 131-141. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67935714009.pdf>
- Redacción Diario de Chimbote (2021, agosto 5). Juez superior Walter Ramos cesó por límite de edad en el día del juez. *Diario de Chimbote*. <https://diariodechimbote.com/2021/08/05/juez-superior-walter-ramos-ceso-por-limite-de-edad-en-dia-del-juez/1>
- Redacción Gestión (2022, abril 27). Sueldo mínimo: cuándo comenzará a regir la nueva remuneración mínima vital y de cuánto es el aumento. *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/sueldo-minimo-cuando-comenzara-a-regir-la-nueva-remuneracion-minima-vital-y-de-cuanto-es-el-aumento-peru-nnda-nnlt-noticia>
- Rico, M., & Torres, D. & (2019). Salary compensation of the grills in the department of Meta, Colombia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.235609/jrmsi.05787.2.07>
- Robbins, T. y Judge, L. (2018, 1 abril). *Comportamiento institucional*. <http://es.slideshare.net/DRMA1/comportamiento-organizacionalstephen-p-robbins-y-timothy-a-judge-15ed>
- Robles, P., & Rojas, M. (2018). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Houston*, 24(6), 91 – 98. <https://doi.org/10.114757/jrmsi.057.2.5844>
- Rosiles, A., Lugo, L., Clara, M., & Ramírez, C. & (2020). Statistical analysis of the relationship between work environment and work performance: Case of a government agency in Coatzacoalcos, Mexico. *Journal of Social Sciences*, 4(1), 86–102. <https://www.researchgate.net/publication/342453354>

- Safadi, N. & (2019). Social support, quality of services, and job satisfaction: Empirical evidence from palestinian social workers. *Social Work (United States)*, 64(4). <https://doi.org/10.52809/jrmsi.007.2.698>
- Safia, F. y Asha, N. & (2018). The Impact of Person organization Fit on Job Satisfaction and Performance of the Employees. *Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference*, 4 (5)122 – 129. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00182-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00182-8)
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. & (2018). Organizational characteristics of work performance in Spain. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537–547. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020140507>
- Solórzano, M. (2018). Satisfacción, posición y rol en las organizaciones de los relacionistas públicos peruanos: análisis de los resultados de la primera versión del Latin American Communication Monitor (2014-2015). *Revista ComHumanitas*, 7(2), 16–27.
- Suarez, N. (2019). *Vocación de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de las áreas administrativas de las sedes en Bucaramanga – Colombia de una entidad de recaudación tributaria - 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia]. Uniminuto. <https://repository.uniminuto.edu/handle/11487/1277041?mode=full>
- Sudiarditha, I. K., Haikal, F., & Wahyu, A. & (2018). The influence of job stress and compesation to job satisfaction at Pt Tri Megah Makmur. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 7(2), 219. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.007.2.02>
- Tims, M., Bakker, A. y Derks, D. & (2018) Job crafting and job performance: A longitudinal study, *European Journal of Work. Organizational Psychology*, 24(6), 914 – 928. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2014.969245>
- Umkehrer, M., & Berge, P. & (2020). Evaluating the minimum-wage exemption of the long-term unemployed in Germany. *ILR Review*, 73(5), 1095–1118.


- Vara, A. (2017). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3.a ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Wang, T., & Brower, R. & (2019). Job satisfaction among federal employees: The role of employee interaction with work environment. *Public Personnel Management*, 48(1), 3–26. <https://doi.org/40897/s0718-24497965>
- Zakieh, S., Fatemeh, A. y Mahmood, A. & (2018). The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 6 (1), 27 – 43. <https://cutt.ly/uhtnFjO>
- Zambrano, I. (2022, abril 13). La conciliación y la flexibilidad serán imprescindibles en las ofertas de trabajo del futuro: así será el teletrabajo cuando acabe la pandemia. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.es/va-pasar-teletrabajo-ahora-acaba-pandemia-10364097>
- Zuluaga, O. (2018). *Vocación de servicio y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa “La Quinta”- Zaramura, Venezuela*. [Tesis de Maestría, Venezuela]. Zaramura. <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/630022128.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Vocación de servicio	Es una actitud, una determinante inclinación de ayudar a otros, implica disposición laboral permanente, para dar oportuna atención a los requerimientos y trabajos asignados en un puesto laboral determinado (Lértora, 2017, p. 19).	Es la actitud forjada a través del compromiso de servir a los demás, trabajar con pasión y entrega incluso si no se recibe compensación alguna. Esta variable se medirá por medio de las siguientes dimensiones: Gestión de la integridad basada en normas, Gestión de la integridad basada en valores y Nivel de interés por los demás	Gestión de la integridad basada en normas  Gestión de la integridad basada en valores  Nivel de interés por los demás	Integridad laboral: Respeto, honestidad y compromiso.  Amabilidad, Empatía, Bondad.  Preocupación, Atención, Iniciativa y Esmero.	Ordinal
Desempeño laboral	Pernía y Carrera (2018) manifiestan que el desempeño laboral es el rendimiento y actitud que establece el colaborador al ejecutar sus funciones y tareas delegadas en su área de trabajo, a través de ello se va a demostrar el grado de profesionalismo.	El desempeño laboral es el rendimiento enfocado en la actitud que tiene el trabajador para llevar a cabo su labor. Se evaluó mediante un cuestionario, con la ayuda de las siguientes dimensiones: Calidad de trabajo, Iniciativa y relaciones humanas, y Logro de metas.	Calidad de trabajo  Iniciativa y relaciones humanas  Logro de metas	Conocimiento del trabajo Capacidad de análisis  Habilidades Actitud  Satisfacción Resolución de problemas Ausentismo Compromiso Trabajo en equipo	Ordinal

## Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuál es la relación entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.	<b>General</b>	Existe una relación significativa entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. No existe una relación significativa entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. Describir el nivel de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.	Vocación de servicio	Es una actitud, una determinante inclinación de ayudar a otros, implica disposición laboral permanente, para dar oportuna atención a los requerimientos y trabajos asignados en un puesto laboral determinado (Lértora, 2017, p. 19).	Es la actitud forjada a través del compromiso de servir a los demás, trabajar con pasión y entrega incluso si no se recibe compensación alguna. Esta variable se medirá por medio de las siguientes dimensiones:  Gestión de la integridad basada en normas, Gestión de la integridad basada en valores y Nivel de interés por los demás	Gestión de la integridad basada en normas	Integridad laboral: Respeto, honestidad y compromiso.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Diseño de investigación:</b> No experimental – transversal.  M = muestra del estudio O1 y O2 = observación de las variables r = relación <b>Población:</b> 39 <b>colaboradores</b> <b>Muestra censal:</b> 39 <b>colaboradores</b> <b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta y cuestionario.
	<b>Específicos</b>					Gestión de la integridad basada en valores	Amabilidad, Empatía, Bondad.	
	Describir el nivel de vocación de servicio de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.					Nivel de interés por los demás	Preocupación, Atención, Iniciativa y Esmero.	
	Describir el nivel del		Desempeño laboral	Pernía y Carrera (2018) manifiestan que desempeño laboral es el rendimiento y actitud que establece el colaborador al ejecutar sus funciones y tareas delegadas en su área de trabajo, a través de	El desempeño laboral es el rendimiento enfocado en la actitud que tiene el trabajador para llevar a cabo su labor.  Se evaluó mediante	Calidad de trabajo	Conocimiento del trabajo  Capacidad de análisis	
						Iniciativa y relaciones humanas	Habilidades  Actitud	

?	<p>desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de vocación de servicio y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.</p>	<p>ores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022.</p>		<p>ello se va a demostrar el grado de profesionalismo.</p>	<p>un cuestionario, con la ayuda de las siguientes dimensiones: Calidad de trabajo, Iniciativa y relaciones humanas, y Logro de metas.</p>	<p>Logro de metas</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Ausentismo</p> <p>Compromiso</p> <p>Trabajo en equipo</p>	
---	--	---	--	--	--	-----------------------	---	--

### Anexo 3. CUESTIONARIO

**Introducción:** El presente instrumento de recolección de datos está diseñado para poder extraer información acerca de las variables Vocación de servicio y desempeño. Tiene fines académicos y los datos de los que llenen el instrumento fue anónimo.

**Consentimiento informado:** Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo general: Determinar la relación entre vocación de servicio y el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2022. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

**Instrucciones:** A continuación, encontré afirmaciones y preguntas sobre las variables. Lea cada ítem con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda.

Recuerde: No hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con honestidad por favor.

#### **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 5 = Siempre
- 4 = Casi Siempre
- 3 = A Veces
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

N°	PROYECTO	Valoración				
		1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
<b>(V1) Variable 1: Vocación de servicio</b>						
<b>(D1) Dimensión 1: Gestión de la integridad basada en normas</b>						
1	¿Respeto la opinión de los usuarios y aprecia las consultas que realizan?					
2	¿Es honesto al aceptar que a veces los usuarios ponen a prueba la manifestación de sus valores?					
3	¿Manifiesta compromiso con los requerimientos de los usuarios?					
<b>(D2) Dimensión 2: Gestión de la integridad basada en valores</b>						
4	¿Se ha puesto en el lugar de los usuarios facilitándole la comprensión de sus inquietudes pudiendo ayudarlos satisfactoriamente?					
5	¿Percibe y comprende las emociones de los usuarios cuando recurren a realizar trámites?					
6	¿Demuestra cortesía al atender a los usuarios atendiendo todos sus requerimientos?					



7	¿A pesar de tener un mal día en su centro de labores se esfuerza por atender a los usuarios de manera bondadosa?					
<b>(D3) Dimensión 3: Nivel de interés por los demás</b>						
8	¿Manifiesta una preocupación genuina por los intereses de los usuarios al atenderlos de manera atenta?					
9	¿Frecuenta asesorar y asistir a los usuarios con todo lo que está a su alcance desinteresadamente?					
10	¿Tiene iniciativa para escuchar y atender a los usuarios independientemente de los problemas tributarios que deseen solucionar?					
11	¿Se esmera en atender a los usuarios de manera personalizada y desinteresadamente?					
<b>(V2) Variable 2: Desempeño</b>						
<b>(D1) Dimensión 1: Calidad de trabajo</b>						
12	¿Le otorga el esfuerzo necesario para ofrecer un trabajo de calidad para conocerse su desempeño en la institución?					
13	¿Manifiesta capacidad de análisis al atender los procesos tributarios de los usuarios?					
<b>(D2) Dimensión 2: Iniciativa y relaciones humanas</b>						

14	¿Utiliza sus habilidades para mejorar la calidad de su trabajo y potenciar su desempeño?					
15	¿Realiza sus labores con una actitud predispuesta a ayudar a los usuarios?					
<b>(D3) Dimensión 3: Logro de metas</b>						
16	¿Siente que genera satisfacción en los usuarios sus labores cotidianas?					
17	¿Manifiesta tener resolución de problemas para atender las necesidades de los usuarios?					
18	¿Se esfuerza por reducir el ausentismo de incumplimiento de metas en su centro de labores?					
19	¿Se siente comprometido con la atención a los usuarios y sus requerimientos?					
20	¿Suele trabajar en equipo para atender los requerimientos de los usuarios en su centro de labores?					

## **Anexo 4. CALCULO DE LA MUESTRA**

### CALCULO DE LA MUESTRA

La muestra fue censal y el muestreo fue no probabilístico, razón por la cual no hubo cálculo de muestra.

## Anexo 5. Matriz de Validación

### Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
										si	no	si	no	si	no	si	no			
Vocación de servicio	Gestión de la integridad basada en normas	Integridad laboral	Así mismo se puede definir la integridad laboral como un valor propio de todos los involucrados, el cual les permite actuar en relación con sus valores y de acuerdo con los principios establecidos en la cultura organizacional. Es decir, la integridad laboral es el cumulo de valores como lo son: El respeto. La honestidad. El compromiso.	1. ¿Respeto la opinión de los usuarios y aprecia las consultas que realizan?																
				2. ¿Es honesto al aceptar que a veces los usuarios ponen a prueba la manifestación de sus valores?						X		X								
				3. ¿Manifiesta compromiso con los requerimientos de los usuarios?										X		X				
	Gestión de la integridad basada en valores	Empatía	La empatía es la capacidad que tiene una persona de percibir los pensamientos y las emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia.	4. ¿Se ha puesto en el lugar de los usuarios facilitándole la comprensión de sus inquietudes pudiendo ayudarlos satisfactoriamente?						X		X								
				5. ¿Percibe y comprende las emociones de los usuarios cuando recurren a realizar trámites?									X		X					
		Amabilidad	Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás.	6. ¿Demuestra cortesía al atender a los usuarios atendiendo todos sus requerimientos?																
				7. ¿A pesar de tener un mal día en su centro de labores se esfuerza por atender a los usuarios de manera bondadosa?						X		X			X		X			

			por lo tanto, tiene una inclinación natural a hacer el bien.															
Nivel de interés por los demás	Preocupación	La preocupación es una emoción frecuente que surge cuando sentimos dudas sobre el futuro. Encuentra recursos para personas que se sienten preocupadas o ansiosas.	8. ¿Manifiesta una preocupación genuina por los intereses de los usuarios al atenderlos de manera atenta?							X		X			X		X	
	Atención	Es la asistencia y el asesoramiento que los colaboradores ofrecen a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios.	9. ¿Frecuenta asesorar y asistir a los usuarios con todo lo que está a su alcance desinteresadamente?							X		X			X		X	
	Iniciativa	La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática	10. ¿Tiene iniciativa para escuchar y atender a los usuarios independientemente de los problemas tributarios que deseen solucionar?							X		X			X		X	
	Esmero	Sumo cuidado y atención diligente en hacer las cosas con perfección.	11. ¿Se esmera en atender a los usuarios de manera personalizada y desinteresadamente?							X		X			X		X	

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones				
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
										sí	no	sí	no	sí	no	sí	no					
	Calidad de trabajo	Conocimiento del trabajo	Se trata de investigar el trabajo que se va a ofertar. El objetivo es conocer las habilidades necesarias para un buen desempeño de dicho puesto y establecer todos los criterios necesarios para seleccionar al profesional adecuado.	1. ¿Le otorga el esfuerzo necesario para ofrecer un trabajo de calidad para conocerse su desempeño en la institución?							X		X									
		Capacidad de análisis	La capacidad de análisis es una cualidad que nos ayuda a conocer con más profundidad la realidad a la que nos	2. ¿Manifiesta capacidad de análisis al atender los procesos tributarios de los usuarios?							X		X			X		X				



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

DIRIGIDO A: 39 trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ROBLES ESPIRITU WILMER FILOMENO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACION



Wilmer Filomeno Robles Espirita  
DNI N° 32943876

Dr. ROBLES ESPIRITU WILMER

DNI: 32943876

CLAD: 16236

## Matriz de Validación

### Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre	si	no	si	no	si	no	si	no		
Vocación de servicio	Gestión de la integridad basada en normas	Integridad laboral	Así mismo se puede definir la integridad laboral como un valor propio de todos los involucrados, el cual les permite actuar en relación con sus valores y de acuerdo con los principios establecidos en la cultura organizacional. Es decir, la integridad laboral es el cumulo de valores como lo son: El respeto. La honestidad. El compromiso.	1. ¿Respeta la opinión de los usuarios y aprecia las consultas que realizan?															
				2. ¿Es honesto al aceptar que a veces los usuarios ponen a prueba la manifestación de sus valores?						X		X		X		X			
				3. ¿Manifiesta compromiso con los requerimientos de los usuarios?															
	Gestión de la integridad basada en valores	Empatía	La empatía es la capacidad que tiene una persona de percibir los pensamientos y las emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia.	4. ¿Se ha puesto en el lugar de los usuarios facilitándole la comprensión de sus inquietudes pudiendo ayudarlos satisfactoriamente?							X		X		X		X		
				5. ¿Percibe y comprende las emociones de los usuarios cuando recurren a realizar trámites?															
		Amabilidad	Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás.	6. ¿Demuestra cortesía al atender a los usuarios atendiendo todos sus requerimientos?															
				7. ¿A pesar de tener un mal día en su centro de labores se esfuerza por atender a los usuarios de manera bondadosa?									X		X		X		X



Nivel de interés por los demás	Preocupación	La preocupación es una emoción frecuente que surge cuando sentimos dudas sobre el futuro. Encuentra recursos para personas que se sienten preocupadas o ansiosas.	8. ¿Manifiesta una preocupación genuina por los intereses de los usuarios al atenderlos de manera atenta?															
	Atención	Es la asistencia y el asesoramiento que los colaboradores ofrecen a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios.	9. ¿Frecuenta asesorar y asistir a los usuarios con todo lo que está a su alcance desinteresadamente?															
	Iniciativa	La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática	10. ¿Tiene iniciativa para escuchar y atender a los usuarios independientemente de los problemas tributarios que deseen solucionar?						X	X			X	X				
	Esmero	Sumo cuidado y atención diligente en hacer las cosas con perfección.	11. ¿Se esmera en atender a los usuarios de manera personalizada y desinteresadamente?															

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre	si	no	si	no	si	no	si	no	
Desempeño	Calidad de trabajo	Conocimiento del trabajo	Se trata de investigar el trabajo que se va a ofertar. El objetivo es conocer las habilidades necesarias para un buen desempeño de dicho puesto y establecer todos los criterios necesarios para seleccionar al profesional adecuado.	10. ¿Le otorga el esfuerzo necesario para ofrecer un trabajo de calidad para conocerse su desempeño en la institución?						X		X		X		X		
		Capacidad de análisis	La capacidad de análisis es una cualidad que nos ayuda a conocer con más profundidad la realidad a la que nos enfrentamos. Con un análisis racional, podemos ver realmente en qué situación nos encontramos como empresa, definir mejor los problemas y encontrar soluciones más acertadas.	11. ¿Manifiesta capacidad de análisis al atender los procesos tributarios de los usuarios?														

Iniciativa y relaciones humanas	Habilidades	La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.	12. ¿Utiliza sus habilidades para mejorar la calidad de su trabajo y potenciar su desempeño?															
	Actitud	Es la forma con la que haces las cosas y tu predisposición.	13. ¿Realiza sus labores con una actitud predispuesta a ayudar a los usuarios?						X		X			X		X		
Logro de metas	Satisfacción	Es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.	14. ¿Siente que genera satisfacción en los usuarios sus labores cotidianas?															
	Resolución de problemas	Capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución.	15. ¿Manifiesta tener resolución de problemas para atender las necesidades de los usuarios?															
	Ausentismo	Se trata de un incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de trabajo que conlleva pérdidas a las empresas cada año.	16. ¿Se esfuerza por reducir el ausentismo de incumplimiento de metas en su centro de labores?						X		X			X		X		
	Compromiso	El compromiso hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación.	17. ¿Se siente comprometido con la atención a los usuarios y sus requerimientos?						X		X			X		X		
	Trabajo en equipo	El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común	18. ¿Suele trabajar en equipo para atender los requerimientos de los usuarios en su centro de labores?						X		X			X		X		

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

DIRIGIDO A: 39 trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTION DEL TALENTO HUMANO



---

Mg. Canchari Preciado Miguel Angel  
DNI: 46105455  
CLAD: 32853

## Matriz de Validación

### Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre											
										si	no	si	no	si	no	si	no			
Vocación de servicio	Gestión de la integridad basada en normas	Integridad laboral	Así mismo se puede definir la integridad laboral como un valor propio de todos los involucrados, el cual les permite actuar en relación con sus valores y de acuerdo con los principios establecidos en la cultura organizacional. Es decir, la integridad laboral es el cumulo de valores como lo son: El respeto. La honestidad. El compromiso.	1. ¿Respeto la opinión de los usuarios y aprecia las consultas que realizan?																
				2. ¿Es honesto al aceptar que a veces los usuarios ponen a prueba la manifestación de sus valores?						X			X							
				3. ¿Manifiesta compromiso con los requerimientos de los usuarios?											X			X		
	Gestión de la integridad basada en valores	Empatía	La empatía es la capacidad que tiene una persona de percibir los pensamientos y las emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia.	4. ¿Se ha puesto en el lugar de los usuarios facilitándole la comprensión de sus inquietudes pudiendo ayudarlos satisfactoriamente?							X			X						
				5. ¿Percibe y comprende las emociones de los usuarios cuando recurren a realizar trámites?											X			X		
		Amabilidad	Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás.	6. ¿Demuestra cortesía al atender a los usuarios atendiendo todos sus requerimientos?							X			X						
		Bondad	Bondad es la cualidad de bueno, un adjetivo que hace referencia a lo útil,	7. ¿A pesar de tener un mal día en su centro de labores se esfuerza										X			X			

			agradable, apetecible, gustoso o divertido. Una persona con bondad, por lo tanto, tiene una inclinación natural a hacer el bien.	por atender a los usuarios de manera bondadosa?													
Nivel de interés por los demás	Preocupación	La preocupación es una emoción frecuente que surge cuando sentimos dudas sobre el futuro. Encuentra recursos para personas que se sienten preocupadas o ansiosas.	8. ¿Manifiesta una preocupación genuina por los intereses de los usuarios al atenderlos de manera atenta?							x		x			X		X
	Atención	Es la asistencia y el asesoramiento que los colaboradores ofrecen a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios.	9. ¿Frecuenta asesorar y asistir a los usuarios con todo lo que está a su alcance desinteresadamente?							x		x			X		X
	Iniciativa	La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática	10. ¿Tiene iniciativa para escuchar y atender a los usuarios independientemente de los problemas tributarios que deseen solucionar?							X		x			X		X
	Esmero	Sumo cuidado y atención diligente en hacer las cosas con perfección.	11. ¿Se esmera en atender a los usuarios de manera personalizada y desinteresadamente?							x		x			X		X

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta										Observación y/o recomendaciones							
					Criterios de evaluación																	
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta											
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre	si	no	si	no	si		no	si	no				
	Calidad de trabajo	Conocimiento del trabajo	Se trata de investigar el trabajo que se va a ofertar. El objetivo es conocer las habilidades necesarias para un buen desempeño de dicho puesto y establecer todos los criterios necesarios para seleccionar al profesional	1. ¿Le otorga el esfuerzo necesario para ofrecer un trabajo de calidad para conocerse su desempeño en la institución?									x			x			X		X	



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

DIRIGIDO A: 39 trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Peláez Valdivieso, José Víctor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor



---

Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

DNI: 18161446

CLAD: 14588



**Anexo 6. FICHA TÉCNICA**  
**FICHA TÉCNICA**  
**(Vocación de servicio)**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

- a. Técnica:** Encuesta
- b. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. Lugar:** Chimbote
- d. Forma de aplicación:** Individual
- e. Autoras:** Chirinos de la Cruz, Percy Harrinson y Solón Muñoz, Katherine Leticia.
- f. Medición:** Niveles
- g. Administración:** Colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote
- h. Tiempo de aplicación:** 10 minutos

**II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:**

- a. *Dr. Robles Espiritu Wilmer***
- b. *Mg. Canchari Preciado Miguel Angel***
- c. *Dr. Peláez Valdivieso José Víctor***

**III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

Determinar el nivel de Vocación de servicio de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

**IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach ingresando los datos en el SPSS v.26, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,750$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	11

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	36.33	28.238	.577	.712
VAR00002	37.33	30.238	.347	.738
VAR00003	37.53	33.410	.015	.773
VAR00004	36.80	27.600	.472	.721
VAR00005	36.27	28.495	.602	.711
VAR00006	37.07	31.067	.176	.762
VAR00007	37.33	23.810	.764	.671
VAR00008	36.80	32.886	.002	.789
VAR00009	36.80	27.457	.531	.713
VAR00010	36.80	27.600	.472	.721
VAR00011	36.27	28.495	.602	.711

#### V. DIRIGIDO A:

39 colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote

#### VI. MATERIALES NECESARIOS:

Lapiceros, Hojas bond.

#### VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 11 ítems, estas cuentan con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

## INTERPRETACIÓN PARA VARIABLE 1

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo de vocación de servicio.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de vocación, pero se reconoce que se puede mejorar en el trato al cliente y sus intereses.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de vocación de servicio manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores raras veces manifiestan vocación de servicio.
Muy Bajo	Los colaboradores no tienen nada de vocación de servicio.

## INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN VARIABLE 1

### DIMENSIÓN 1: Gestión de la integridad basada en normas

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo de Gestión de la integridad basada en normas.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de integridad basada en normas, pero se reconoce que se puede mejorar en el trato al cliente y sus intereses.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de integridad basada en normas manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores raras veces manifiestan Gestión de la integridad basada en normas.
Muy Bajo	Los colaboradores manifiestan una mala Gestión de la integridad basada en normas.

## **DIMENSIÓN 2: Gestión de la integridad basada en valores**

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo de Gestión de la integridad basada en valores.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de integridad basada en valores, pero se reconoce que se puede mejorar en el trato al cliente y sus intereses.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de integridad basada en valores manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores raras veces manifiestan Gestión de la integridad basada en valores.
Muy Bajo	Los colaboradores manifiestan una mala Gestión de la integridad basada en valores.

## **DIMENSIÓN 3: Nivel de interés por los demás**

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo de interés por los demás.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de interés por los demás, pero se reconoce que se puede mejorar en el trato al cliente y sus intereses.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de interés por los demás manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores raras veces manifiestan interés por los demás.
Muy Bajo	Los colaboradores manifiestan un interés por los demás, deficiente.

## FICHA TÉCNICA (Desempeño laboral)

### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. Técnica:** Encuesta
- b. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. Lugar:** Chimbote
- d. Forma de aplicación:** Individual
- e. Autoras:** Chirinos de la Cruz, Percy Harrinson y Solón Muñoz, Katherine Leticia.
- f. Medición:** Niveles
- g. Administración:** Colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote
- h. Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

- a. *Dr. Robles Espiritu Wilmer***
- b. *Mg. Canchari Preciado Miguel Angel***
- c. *Dr. Peláez Valdivieso José Víctor***

### III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022

#### I. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach ingresando los datos en el SPSS v.26, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,754$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	9

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00012	30.07	25.781	.261	.760
VAR00013	30.20	21.314	.646	.691
VAR00014	29.67	26.524	.175	.776
VAR00015	29.67	21.952	.718	.684
VAR00016	29.20	24.886	.505	.723
VAR00017	30.00	26.429	.198	.770
VAR00018	30.07	22.495	.547	.711
VAR00019	29.20	24.886	.505	.723
VAR00020	29.13	25.410	.487	.727

#### II. DIRIGIDO A:

39 colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote

#### III. MATERIALES NECESARIOS:

Lapiceros, Hojas bond.

#### IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 9 ítems, estas cuentan con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

## INTERPRETACIÓN PARA VARIABLE 2: Desempeño laboral

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo de desempeño laboral.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de desempeño laboral, pero se reconoce que se puede mejorarse y ratificarse en su próxima evaluación de desempeño.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de desempeño laboral manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores manifiestan un desempeño laboral apenas perceptible.
Muy Bajo	Los colaboradores manifiestan un desempeño laboral deplorable.

## INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN VARIABLE 2

### DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo de calidad de trabajo.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de calidad de trabajo, pero se reconoce que puede mejorarse aún más y ratificarse en su próxima evaluación de desempeño.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de calidad de trabajo manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores manifiestan una calidad de trabajo apenas perceptible.

Muy Bajo	Los colaboradores manifiestan una calidad de trabajo deplorable.
----------	--

### **DIMENSIÓN 2: Iniciativa y relaciones humanas**

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo de iniciativa y relaciones humanas.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de iniciativa y relaciones humanas, pero se reconoce que puede mejorarse aún más y ratificarse en su próxima evaluación de desempeño.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de iniciativa y relaciones humanas manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores manifiestan una iniciativa y relaciones humanas apenas perceptible.
Muy Bajo	Los colaboradores manifiestan una iniciativa y relaciones humanas deplorable.

### **DIMENSIÓN 3: Logro de metas**

<b>Niveles</b>	<b>Descripción</b>
Muy alto	Los colaboradores alcanzan un nivel óptimo en el logro de metas.
Alto	Los colaboradores alcanzan un nivel aceptable de logro de metas, pero se reconoce que puede mejorarse aún más y ratificarse en su próxima evaluación de desempeño.
Medio	Los colaboradores alcanzan un nivel regular de logro de metas manifestando solo en oportunidades un nivel aceptable y en otras circunstancias ya no.
Bajo	Los colaboradores manifiestan un logro de metas apenas perceptible.



Muy Bajo	Los colaboradores manifiestan un logro de metas deplorable.
----------	---

## **Anexo 7. BAREMOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

**TÍTULO:** “Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022”

**Cuestionario:** Instrumento con 20 ítems, con escala de medición Likert, con puntaje mínimo de 20 y máximo de 100.

<b>BAREMO PARA MEDIR LA VARIABLE Y DIMENSIONES</b>								
Variable	Dimensiones	Escala	Valores: Max-Min	Niveles de valoración de la variable				
				Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<b>VOCACIÓN DE SERVICIO</b>	Gestión de la integridad basada en normas	Likert	[3 - 15]	15	12	9	6	3
				[15 - 12]	[12 - 9]	[9 - 6]	[6 - 3]	[1 - 3]
	Gestión de la integridad basada en valores		[4 - 20]	20	16	12	8	4
				[16 - 20]	[12 - 16]	[8 - 12]	[4 - 8]	[1 - 4]
	Nivel de interés por los demás		[4 - 20]	20	16	12	8	4
				[16 - 20]	[12 - 16]	[8 - 12]	[4 - 8]	[1 - 4]

<b>BAREMO PARA MEDIR LA VARIABLE Y DIMENSIONES</b>								
Variable	Dimensiones	Escala	Valores: Max-Min	Niveles de valoración de la variable				
				Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<b>DESEMPEÑO</b>	Calidad de trabajo	Likert	[2 - 10]	10	8	6	4	2
				[10 - 8]	[8 - 6]	[6 - 4]	[4 - 2]	[1 - 2]
	Iniciativa y relaciones humanas		[2 - 10]	10	8	6	4	2
				[10 - 8]	[8 - 6]	[6 - 4]	[4 - 2]	[1 - 2]
	Logro de metas		[5 - 25]	25	20	15	10	5
				[20 - 25]	[15 - 20]	[10 - 15]	[5 - 10]	[1 - 5]

## Anexo 8. CARTA DE PRESENTACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Chimbote, 09 de junio del 2022

**CARTA No. 150- 2022-UCV-VA-P01-F04/CCP**

**Sr. DOMINGO CALDAS EGUSQUIZA  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE**

**Presente.**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de la asignatura Proyecto de Investigación de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, se contempla la realización de estudios a instituciones importantes como la que Ud. dirige.

En tal sentido, considerando la relevancia de la institución, solicito su colaboración y autorización para que se sirva brindar a los siguientes estudiantes, el acceso a la información de su empresa, el cual será de utilidad para el desarrollo de su trabajo de investigación: "Vocación de servicio y su efecto en el desempeño de los colaboradores administrativos de la municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022", todo esto con fines netamente académicos.

Los datos de los alumnos son los siguientes:

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| - CHIRINOS DE LA CRUZ PERCY HARRINSON | DNI: 73420624 |
| - SOLON MUÑOZ KATHERINE LETICIA       | DNI: 62557622 |

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación Profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Muy atentamente,

**Dr. Juan Francisco Salazar Llanos**  
Coordinador de la E.P. de Administración  
Universidad Cesar Vallejo - Sede Chimbote

## Anexo 9. AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b>	<b>RUC:</b> 20282911915
Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote	
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b> Sub. Gerente Recursos Humanos	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Mario William Zavala Soto	<b>DNI:</b> 32945282

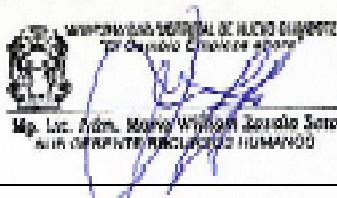
### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [   ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
" Vocación de servicio y desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022"	
<b>Nombre del Programa Académico:</b> Administración de Empresas	
<b>Autor: Nombres y Apellidos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Percy Harrinson Chirinos de la Cruz</li><li>• Katherine Leticia Solon Muñoz</li></ul>	<b>DNI:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 73420624</li><li>• 62557622</li></ul>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación fue alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que fue de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, ~~16 de junio, 2022~~



Mp. Lic. Sr. Mario William Zavala Soto  
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

Firma: \_\_\_\_\_

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los

**informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí fue necesario describir sus características**

### Anexo 10. MUESTRA PILOTO EN EXCEL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	2	5	4	5	5	2	5	5	5
E2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	4	4
E3	5	5	3	4	5	2	5	3	4	4	5	2	5	3	4	5	2	5	5	5
E4	3	3	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	4	3	3
E5	5	4	2	3	5	3	3	2	5	3	5	3	3	2	5	5	3	3	5	5
E6	4	2	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
E7	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
E8	3	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
E9	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
E10	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4
E11	5	3	3	5	5	2	3	2	3	5	5	2	3	2	3	5	2	3	5	5
E12	4	2	2	3	4	5	2	5	4	3	4	5	2	5	4	4	5	2	4	4
E13	5	3	3	2	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5
E14	3	3	3	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	3	3
E15	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5

**Anexo 11. EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Vocación de servicio y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022", cuyos autores son CHIRINOS DE LA CRUZ PERCY HARRINSON, SOLON MUÑOZ KATHERINE LETICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, 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.

CHIMBOTE, 13 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO <b>DNI:</b> 44137812 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8314-2634	Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 13- 12-2022 16:44:41

Código documento Trilce: TRI - 0485895