



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad  
Provincial de Alto Amazonas, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE: Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Lazo Rengifo, Carlos Eduardo (orcid.org/0000-0003-2216-0753)

**ASESOR:**

Dr. Cruz Tarrillo, Jose Joel (orcid.org/0000-0002-6372-5055)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

A mis padres y a mis docentes por su apoyo de diversas maneras para hacer posible que este proceso haya sido fructífero y sumar un logro más en mi vida.

**Carlos Eduardo**

## **AGRADECIMIENTO**

De una manera muy especial agradezco a mis padres por su constante apoyo económico y moral para para hacer posible mi formación profesional y el logro de mis objetivos.

**El autor**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variable, operacionalización .....	14
3.3. Población y muestra .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. DESARROLLO .....	19
V. DISCUSIÓN.....	47
VI. CONCLUSIONES .....	51
VII. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Información sociodemográfica.....	19
Tabla 2. Prueba del KMO y Bartlett para la variable desempeño laboral .....	21
Tabla 3. Análisis factorial exploratorio del desempeño laboral.....	22
Tabla 4. Datos estadísticos de las comunalidades.....	24
Tabla 5. Prueba del KMO y Bartlett para la variable calidad de servicio .....	26
Tabla 6. Análisis factorial exploratorio de la calidad de servicio.....	27
Tabla 7. Datos estadísticos de las comunalidades.....	29
Tabla 8. Nivel de la variable desempeño laboral.....	31
Tabla 9. Datos agrupados de la variable desempeño laboral .....	32
Tabla 10. Desviación estándar de la variable desempeño laboral .....	33
Tabla 11. Datos descriptivos de la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas .....	34
Tabla 12. Datos descriptivos de la dimensión cooperación y trabajo en equipo ..	35
Tabla 13. Datos descriptivos de la dimensión disciplina laboral.....	36
Tabla 14. Nivel de la variable calidad de servicio.....	37
Tabla 15. Datos agrupados de la variable satisfacción del usuario.....	38
Tabla 16. Desviación estándar de la variable calidad de servicio .....	39
Tabla 17. Datos descriptivos de la dimensión elementos tangibles .....	40
Tabla 18. Datos descriptivos de la dimensión fiabilidad .....	41
Tabla 19. Datos descriptivos de la dimensión fiabilidad.....	42
Tabla 20. Datos descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta .....	43
Tabla 21. Datos descriptivos de la dimensión seguridad .....	44
Tabla 22. Datos descriptivos de la dimensión empatía .....	45
Tabla 23. Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach de la variable desempeño laboral y la calidad de servicio.....	46

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de incidencia del desempeño laboral sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptiva; posee una población y muestra de 57 colaboradores; se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento, los cuales fueron validados por los expertos y comprobada su confiabilidad. Los principales resultados destacan que el nivel de desempeño laboral es regular en 54.39% y el nivel de la calidad de servicio proporcionada por la entidad municipal, es regular, en 61.40%. Se concluyó que, el nivel de incidencia del desempeño laboral es alto sobre la calidad de servicio brindado por la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022 debido a que los resultados descriptivos indican que en ambas variables y sus respectivas dimensiones predomina el nivel regular (54.39%) y (61.40%) en todos los casos, de esta manera, la capacidad para brindar una calidad de servicio optima hacia el público, depende en gran medida del nivel de desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Desempeño, gestión, calidad.

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation is to determine the level of incidence of work performance on the quality of service of the Provincial Municipality of Alto Amazonas, 2022, it is of an applied type, of a non-experimental, descriptive design; It has a population and sample of 57 collaborators; The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which were validated by the experts and their reliability verified. The main results highlight that the level of job performance is regular at 54.39% and the level of quality of service provided by the municipal entity is regular at 61.40%. It was concluded that the level of incidence of work performance is high on the quality of service provided by the Provincial Municipality of Alto Amazonas, 2022 because the descriptive results indicate that in both variables and their respective dimensions the regular level predominates (54.39% ) and (61.40%) in all cases, in this way, the ability to provide an optimal quality of service to the public, depends to a large extent on the level of work performance.

**Keywords:** Performance, management, quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, las diversas organizaciones y empresas están compuestas por diversos recursos dentro de los cuales se encuentran los financieros y humanos que tiene la finalidad de desarrollar cada una de las actividades necesarias enfocadas en un objetivo de crecimiento, sin embargo, para hacer posible que se logren alcanzar el escenario planificado, es de suma importancia que se cuente con el personal debidamente capacitado y comprometido con cada uno de los lineamientos estipulados para lograr resultados sobresalientes; sin embargo, durante los últimos tiempos se ha evidenciado que las organizaciones no tienen el interés suficiente para desarrollar los conocimientos de sus colaboradores a través de procedimientos estratégicos como las capacitaciones u otros aspectos que no permiten mejorar los resultados, no solamente a nivel interno sino también se ve reflejado en los resultados que se entrega hacia el público usuario, los cuales no reúnen las condiciones necesarias para poder satisfacer sus expectativas. Según el autor Rojas et al (2020), en Colombia, diversas investigaciones desarrolladas han logrado determinar que solamente el 41% de las organizaciones poseen personal capacitado para desarrollar sus actividades de manera eficiente, mientras que, relacionado a ello, determinaron que solamente el 53% de instituciones estatales son capaces de proveer servicios de calidad para satisfacer las necesidades del público.

En referencia a nuestro país, la gestión pública ha presentado ciertas falencias respecto a diversas instituciones y organizaciones donde no se han logrado la eficiencia en su totalidad, dentro de ello se destaca que la prestación de los servicios no se realiza de manera adecuada cumpliendo los estándares de calidad y las normativas estipuladas por el gobierno, generando de esta manera una insatisfacción generalizada en la población quienes tienen altas expectativas sobre el cumplimiento de las responsabilidades por parte de las autoridades quienes representan a las entidades estatales, sobre todo de las municipalidades que tiene la responsabilidad de representar a la población y al mismo tiempo realizar la gestión adecuada de los recursos asignados. En este sentido, los autores Pashanasi et al (2021), mencionan que las instituciones no

cuentan con el personal debidamente capacitado para desempeñarse dentro del puesto asignado debido a que no se realizan procedimientos de capacitación y tampoco se llevan a cabo procesos de selección transparentes para garantizar el ingreso de personas capacitadas; todo ello conlleva a que no se obtenga un nivel de desempeño óptimo y no se realice la prestación adecuada de los servicios que le corresponde a la ciudadanía por derecho. (p. 84).

En la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, la observación directa ha conllevado establecer que el problema principal está relacionado con la falta de eficiencia de los colaboradores para ejecutar las actividades designadas, es decir, no tienen el nivel de productividad suficiente para presentar resultados satisfactorios que ayuden a mejorar el nivel competitivo institucional para atender las necesidades del público, todo ello provoca que la calidad de los servicios entregados a la población presente serias deficiencias en cuanto a calidad y disponibilidad, el cual es expresado por la población mediante su insatisfacción y rechazo al desarrollo de la gestión institucional, sosteniendo que el personal designado en las áreas correspondientes no está debidamente capacitado para ofrecer resultados a la altura de la demanda.

Considerando el problema presentado anteriormente, se estableció como **problema general:** ¿Cuál es la incidencia del desempeño laboral sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? Como **Problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?

Posee justificación por **conveniencia**, debido a que permitió realizar un análisis estratégico del problema relacionado con la institución para establecer aquellos procedimientos que necesitan ser mejorados para brindar mejores resultados de desempeño y satisfacción hacia el usuario. **Relevancia social**, debido a

que, a través de la consideración de la información obtenida en el estudio, la entidad podrá realizar la prestación de servicios de calidad hacia el público a través de la capacitación de sus colaboradores para que estos se obtenga un desempeño eficiente en cada uno de las etapas. **Valor teórico**, debido a que recopiló información fundamental y relevante sobre las variables para poder brindar a alcances específicos que ayuden al conocimiento del tema y, al mismo tiempo los resultados contribuirán al conocimiento científico. **Implicancias prácticas**, debido a que la entidad podrá conocer su problema fundamental respecto al tema, teniendo en cuenta que la investigación servirá como un diagnóstico y para la aplicación de las medidas correctivas necesarias. **Utilidad metodológica**, debido a que ese desarrollo tomando en cuenta los procedimientos estandarizados científicamente, dentro de los cuales se encuentra la utilización de instrumentos confiables y válidos, los cuales también puede ser empleados posteriormente para otras investigaciones relacionadas.

Asimismo, se planteó como **objetivo general**: Determinar el nivel de incidencia del desempeño laboral sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Como **objetivos específicos**: Describir el nivel de desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Describir el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Describir el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

Además, se planteó como **hipótesis general**: El nivel de incidencia del desempeño laboral sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alta. Como **hipótesis específicas**: El nivel de desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alto. El nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alto. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alto.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a **nivel internacional**, se citó a Terán et al. (2021), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una muestra de 27 personas que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, resulta fundamental la evaluación de manera periódica respecto a la calidad de los servicios que se dan dentro de una institución o empresa, puesto que de esto depende la mejora continua; además se pudo establecer que la organización posee diferentes procedimientos orientados al mejoramiento de las competencias de sus colaboradores, pero estas planificación a no se realizan de forma adecuada dentro del tiempo establecido, por lo que los resultados no tienden a ser significativos como representativos para poder mejorar la competitividad, por lo tanto, es necesario realizar una revisión exhaustiva de los procedimientos planificados y cotejar los como aquellos que realmente se llevan a cabo para determinar el nivel de eficiencia.

Por ello, se citaron a Guartán et al. (2019), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una muestra de 48 trabajadores que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, en referencia al factor de puntualidad, lo han considerado no muy importante dentro de la entidad, a su vez, se han propuesto otros factores que sí fueron fundamentales para la medición de la misma. Pero se ha considerado que la evaluación juega un papel fundamental dentro de la institución, puesto que muestra el panorama real respecto a las habilidades competencias que desarrollan los colaboradores.

Finalmente, en este ámbito, se citaron a Caisa et al. (2018), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una muestra de 102 personas que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, se ha podido determinar que la aplicación del coaching ha contribuido respecto al mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores, puesto que este es un proceso sistemático a través del cual se crean procesos de aprendizaje que promueven cambios cognitivos, conductuales y emocionales, que expanden la capacidad que tiene el colaborador referente a ciertas actividades orientadas al cumplimiento de las metas.

Para el ámbito **nivel nacional** se citaron a Podestá y Maceda (2019), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una muestra de 124 médicos que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, el nivel de la calidad de servicio brindado por parte de la entidad hospitalaria hacia los usuarios, corresponde a una connotación de tipo media debido a que el 67% de encuestados consideraron que no presentan las condiciones necesarias para realizar una atención adecuada, mientras que otro manifestaron que la seguridad no está asegurada de vida que los ambientes no están acondicionados para tratar las diferentes enfermedades que poseen las personas, mientras que otros consideraron que la atención no es oportuna y eficiente para poder facilitar los procedimientos relacionados con la recuperación de la salud.

Seguidamente, se citó a Mosqueira et al. (2021), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una población de 920 trabajadores y una muestra de 87 de ellos que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, la presencia de procedimientos innecesarios burocráticos ha generado que los usuarios se sienten satisfechos en relación al servicio brindado por la entidad, de esta forma se determinó que la satisfacción no es óptima debido a la falta de compromiso por parte de la entidad para llevar a cabo las actividades que conforman las dimensiones de esta variable para poder fortalecer la capacidad de entregar un servicio congruente con las necesidades de cada uno de ellos.

Además, Quintana y Tarqui (2020), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una muestra de 35 trabajadores que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, el análisis respectivo de los colaboradores, permitió determinar que gran parte del personal de enfermería no está debidamente capacitado para obtener los conocimientos pertinentes que ayuden a desempeñar sus funciones de manera adecuada, asimismo se determinó que no existe un plan estructurado para realizar capacitaciones dentro de todo el periodo para facilitar la actualización de los conocimientos; de esta forma se estableció que el nivel de desempeño no es el adecuado, debido a que el 49% de los colaboradores no cumplen a cabalidad sus

responsabilidades, las cuales son evidenciadas en el bajo nivel de satisfacción del público debido a una mala atención.

Para el **nivel local**, se citó a Chamoly y Palomino (2021), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una muestra de 95 usuarios que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, con respecto al desempeño, los usuarios lo han considerado en un nivel bajo en un 42%; a su vez, desde la percepción de los colaboradores está lo han encontrado en un nivel medio en un 62%. Observándose, de esta manera una diferencia con respecto a la percepción del usuario y la del colaborador, no existiendo coincidencia ni similitudes entre estas respuestas.

También, se incluyó a Castro y Delgado (2020), cuyo estudio fue básico no experimental integrando una muestra de 35 colaboradores que fueron encuestadas a través del cuestionario. Concluyeron que, la necesidad que tiene el colaborador en su desarrollo como profesional, genera que cumplan las metas de acuerdo a las expectativas puestas en ellos para la ejecución de los planes organizacionales. De acuerdo a las características que se tiene de la dimensión de ambiente, se ha podido resaltar que a veces existe cierto apoyo por parte de los jefes, por lo que en ciertas ocasiones no se sienten apoyados por los jefes.

Finalmente se citó a Azán (2021), su investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y 80 clientes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó, teniendo en cuenta que el 45% de encuestados mencionaron que la entidad no posee un servicio de calidad y que el 48% de ellos manifestaron no estar debidamente satisfechos, estos elementos brindados, fue posible inferir la importancia de contar con colaboradores debidamente capacitados con un alto nivel de compromiso que ayude a generar resultados sobresalientes que se verán reflejados en la calidad de atención y servicio brindado hacia el público, de manera que, el desempeño incide de manera significativa sobre la satisfacción.

Como primera variable se tiene al **desempeño laboral**, citando a Chiavenato (2011), quien refiere que es la capacidad con la cual los colaboradores se

desarrollan dentro de su espacio de trabajo para obtener los resultados que la organización ha impuesto sobre ellos, por lo tanto, estos resultados están influenciados por la forma en cómo utilizar las herramientas asignadas y los conocimientos profesionales y técnicos para poder simplificar las tareas y alcanzar las metas establecidas. (p.555) Para Silva (2019), es un tema importante dentro de las organizaciones, donde se tiene que trabajar para lograr los objetivos y metas, que son propuestas por el Estado. Solórzano et al. (2020), indica, que este viene a ser un punto fundamental respecto al crecimiento de una organización, puesto que el garantizar un buen desempeño, se cumplen los objetivos y metas, dando un aporte positivo a la gestión.

Para Marín y Delgado (2020), que refiere que en el sector público existe cierta necesidad de generar mejoras con respecto al desempeño laboral del personal, todo, todo ello con la finalidad de obtener mejores resultados para las entidades, lo que repercutirá de manera positiva en la gestión de sus directivos. Por otro lado, para Gonzáles y Morales (2020), Los autores refieren que ante un adecuado desempeño laboral éste genera impacto positivo dentro de la entidad y, a su vez, se encuentra orientada al estado anímico o sentimental de los colaboradores, siendo estos factores que generan impacto dentro del desempeño de cada uno de ellos. De acuerdo a Canales et al. (2021), prefieren que el desempeño representa aquel empuje extra que tienen los colaboradores y necesitan, Es por ello que se suma a diversos autores, quienes afirman que el capital humano viene a ser uno de los aspectos fundamental dentro de una organización, pues de que de ellos depende de las capacidades que poseen, se observan resultados positivos o negativos dentro de la organización.

Para Chiang y San Martín (2015), indican que, este desempeño laboral es un proceso meramente estructural y sistemático, a través del cual se evalúan, miden. Los atributos, comportamientos y los resultados que se encuentren estrictamente relacionado a las acciones y trabajos que son ejecutados por el colaborador, pudiendo en base de los resultados que se obtengan, determinar en qué medida está la productividad del colaborador y de qué manera se puede mejorar a futuro. Para Chenet et al. (2019), quienes hacen referencia que este

desempeño es definido como aquellos resultados cuantitativos y cualitativos que son obtenidos por la entidad con referencia a un determinado colaborador en la ejecución de sus acciones de acorde al perfil y el cargo de su puesto. A su vez, señalan que este desempeño se encuentra vinculado a las aptitudes, cualidades y disciplina que resulten favorables, con la finalidad de señalar la idoneidad del colaborador en el puesto que se desarrolla. Por otro lado, Guevara (2016), refiere que el desempeño laboral es un punto que ha sido materia de estudio desde hace mucho tiempo atrás, especialmente dentro de los campos de la investigación organizacional, encontrando la justificación en la necesidad que tienen las organizaciones de entender y analizar cuáles son aquellos aspectos que generan incidencias respecto al crecimiento y la efectividad de estas organizaciones, produciendo la productividad que se espera.

De acuerdo a Álvarez et al. (2018), las organizaciones se encuentran bajo constantes cambios debido a la necesidad de mejora que se presenta cada día para mantenerse a la vanguardia de la competencia que cada día implementa mayores y mejores procesos. Es por ello que para la supervivencia de una entidad u organización o empresa depende en gran manera de aquellas competencias conocimientos que tienen los colaboradores, para el cumplimiento eficaz y efectivo de las labores encomendadas, Es por ello para tener de conocimiento si los colaboradores han cumplido eficientemente con sus funciones, resulta la necesidad de evaluar este desempeño.

Según Pilligua y Artega (2019), refiere que este término se ha transformado en una herramienta que mide el funcionamiento del colaborador, de acuerdo al puesto que tiene en la organización, y en razón a las acciones y funciones que ejecuta, a su vez, refiere que los colaboradores necesitan la retroalimentación, con el fin de conocer el nivel que tienen y en base a ello trabajar si es que se presentarán ciertas falencias. Así mismo, para Acevedo y Contreras (2021), quienes refieren que este desempeño no debe encontrarse basado de manera exclusiva en ciertos parámetros psicológicos, psicométricos o evaluaciones, sino que se debe hacer uso de diversas técnicas que tomen también en

consideración la experiencia y las conductas que posee el colaborador y que son manifestadas a través del cumplimiento de sus funciones.

De acuerdo Bautista et al. (2020), los autores refieren que este desempeño representa un punto vital y fundamental para que la entidad u organización logre la efectividad y el éxito frente a la competencia. Es necesario que los directivos participen en todo este proceso, no sólo con la finalidad de medirlo, sino también orientarlo a generar mejoras respecto al desempeño de los colaboradores. Es por ello que señala que este desempeño se encuentra basado en las conductas que son observadas y las acciones que son ejecutadas por aquellos colaboradores, las mismas que pueden ser medidas a través de las capacidades y el grado que tienen de contribución para alcanzar los objetivos.

Para Manjarrez et al. (2019), quienes refieren que en la actualidad estas evaluaciones dentro de las entidades e instituciones públicas responden a la identificación de aquellas brechas de competencia dentro de su personal de acorde al perfil del puesto, con la finalidad de generar un rediseño de estrategias para impulsar el fortalecimiento y la mejora, promoviendo el logro de metas y/o resultados positivos de acuerdo a lo planificado. Para Pashanasi y Gárate (2021), quienes refieren que esta evaluación de desempeño resulta fundamental para que los colaboradores conozcan su propia valoración y la repercusión que poseen. Además, Rodríguez y Lechuga (2019), refieren que la satisfacción del laboral representa aquel sentir, ya sea positivo o negativo, que tienen los colaboradores en relación a aquellas actividades o trabajos que ejecutan dentro de su centro de labores. Asimismo, Brito et al. (2020), refiere que esta satisfacción es la actitud que tiene un colaborador con respecto a aquellas acciones y actividades que realicen el cumplimiento de sus labores.

Las dimensiones del **desempeño laboral**, según Chiavenato (2011), Primera dimensión: **Dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas**, considera a la capacidad de los colaboradores para cumplir con cada uno de las tareas y los objetivos que le han sido asignados como parte de sus responsabilidades

al estar vinculado a una organización, por lo que se convierte como parte de su cooperación al logro de los resultados planificados. Segunda dimensión: **cooperación y trabajo en equipo**, refiere que el trabajo de los colaboradores debe darse en equipo, dejando de lado el individualismo y la competitividad entre colaboradores, puesto que todos se encuentran orientados hacia un mismo objetivo. Tercera dimensión: **disciplina laboral**, hace referencia la implicancia que tiene la administración para el logro y el cumplimiento efectivo de la normativa interna y los procedimientos.

En cuanto al **calidad de servicio**, se consideró a Matsumoto (2014), quien refiere que es la integración de diferentes elementos intangibles que permiten mejorar las prestaciones de los servicios hacia el público usuario para garantizar el mayor nivel de interés y satisfacción posible. Para Mejías et al. (2018), quienes refieren que representa el conjunto de diversas actividades que fueron diseñadas para la construcción de ciertos procesos que se encuentran orientados a la incrementación de la satisfacción de los usuarios. De acuerdo a Cadena et al. (2016), quienes hacen referencia a que el servicio representa a la eficiencia con la cual las actividades han sido diseñadas para generar una satisfacción de acorde a los deseos y expectativas de quienes lo requieran.

Para Arciniegas y Mejías (2017), es importante conocer las expectativas y la percepción del público usuario para poder determinar aquellos servicios más eficientes que ayuden a cumplir con sus requerimientos. Según Salazar y Cabrera (2016), es percibida de manera diferente de acorde al cliente, puesto que no todos tienen la misma perspectiva, todo esto ha tenido un ligero cambio a través de los años, puesto que antes se esperaba obtener la satisfacción de sus necesidades ahora se espera que esas necesidades sean satisfechas y, a su vez, representen algo mejor que va más allá de aquellas expectativas iniciales que han tenido. Para Morillo y Morillo (2016), quienes refieren que la calidad del servicio posee un mayor grado de asociación respecto a la lealtad que tiene el cliente con una determinada empresa, puesto que si ve satisfechas las necesidades y expectativas que tenía el cliente, regresará en futuras

oportunidades con el fin de obtener el mismo servicio, generando de esta manera una lealtad para con la empresa.

Según Torres y Vásquez (2015), refieren que tiene 3 componentes principales. Señalándose, como la calidad técnica, funcional y el entorno del servicio. (el primer momento se da en la compra o la obtención, seguido de la entrega del mismo y finalizando en aquella influencia que rodea a este servicio). Para Silva et al. (2021), refieren que representa la medida que tiene el mismo para satisfacer la experiencia o necesidad a través de la solución de un problema o agregar un valor determinado a cierta acción.

De acuerdo Vega et al. (2015), refieren que, respecto a la calidad puede determinar lo siguiente: refiere que el servicio representa un bien tangible que es proporcionado para generar un bienestar en los clientes; es por ello que las organizaciones tienen la necesidad de plantear mejoras con referencia a los servicios que brindan, a fin de generar mayor afluencia de clientes o usuarios en comparación a la competencia. Para González et al. (2016), quien ha referido que existen 3 grados de compromiso que tienen las organizaciones: aquellas organizaciones que se encuentran retirándose del mercado son estas que se encuentran lejos de generar un contacto verdadero con sus clientes y están llegando al fin. Aquellas organizaciones que se encuentran presentes son es aquellas que reconocen que se encuentran dentro del negocio del servicio y realizan el cumplimiento de los estándares básicos. Aquellas organizaciones que realizan un esfuerzo serio: son aquellas que se encuentran en constante movimiento y modificación para trabajar de manera ordenada, para convertir este servicio en una ventaja competitiva.

De acuerdo Dos Santos (2016), refiere que la calidad no es necesariamente aquella que se pone en un servicio, sino es aquello que el cliente ha obtenido del mismo y por el que está dispuesto a dar una contraprestación; Es por ello que se tiene el concepto de que los clientes solamente realizan los pagos por aquellas acciones o cosas que les resultan útiles y les aportan un valor. De igual forma, Coromoto y del Valle (2015), refieren que estos servicios son aquellas actividades tangibles que son materia principal del trabajo que se realiza para otras personas para la satisfacción de sus deseos o necesidades.

Para Silva et al. (2019), quienes hacen referencia que es un grado de satisfacción con respecto a las necesidades que tienen los clientes a través del ofrecimiento de aquel servicio de manera oportuna, rápida, segura y amable, de manera tal que el cliente se encuentre satisfecho por todo aquello brindado. Asimismo, Alcantar et al. (2015), considera que dentro de la estructura organizacional, se deben integrar lineamientos relacionados con la satisfacción del público, de modo que se realicen la designación respectiva de los recursos financieros orientados hacia el perfeccionamiento de los servicios y los productos que se ofrecen hacia el exterior, de modo que se fomente el desarrollo y el perfeccionamiento de mecanismos para ofrecer mejores opciones hacia los usuarios, de modo que estos ayuden a mejorar su satisfacción.

De acuerdo a Suárez (2016), resulta determinante para que los ciudadanos tengan una percepción positiva respecto a la entidad u organización, es por ello que las organizaciones trabajan de manera continua para generar una buena percepción entre los mismos, lo que a su vez repercutirá de manera positiva en el panorama general de la organización. Por otro lado, Reyes y Veliz (2021), refieren que los servicios de calidad son responsabilidades fundamentales que tiene la administración pública para con sus usuarios, siendo a su vez un recurso con el que cuenta el Estado con la finalidad de compensar ciertas desigualdades que se dan dentro de la población, ya que el fin del Estado es realizar la prestación del servicio de manera equitativa e igualitaria.

Para Rojas et al. (2020), la satisfacción de los usuarios se encuentra basada en la visión de crecimiento adoptada por la entidad, puesto que el fin de estas organizaciones la generación de servicios de calidad, los mismos que serán brindados a la población; resulta necesario que estos servicios sean brindados de manera igualitaria, para que todos accedan a los mismos, generando un beneficio general. De acuerdo a Juárez et al. (2021), quienes refieren que las perspectivas que tienen los clientes, usuarios y ciudadanos son fuente fundamental para poder determinar la calidad. Además determinaron la existencia de diferentes procedimientos que pueden ser utilizados por las instituciones y organizaciones para facilitar el desarrollo de actividades

orientadas hacia el mejoramiento de la satisfacción del público a través de la entrega de servicios de calidad.

De acuerdo a Gerónimo et al. (2017), quienes hace referencia que es representada a través del juicio personal y subjetivo que tiene el usuario consumidor respecto a un servicio que es brindado de manera excelente o superior en comparación con otros. La misma que es medida a través de ciertas evaluaciones cognitivas, a fin de poder determinar a su vez puntos que representen falencias al momento de la otorgación de este servicio, a fin de que puedan ser trabajadas en su mejoría, mejorando a su vez el servicio final que se brinda. Para Aliaga y Alcas (2021), refieren que esta calidad de servicio ha sido materia de investigación hace mucho tiempo, puesto que de esto representa el impacto positivo negativo que tengan las organizaciones dentro de una sociedad, debido a que sus principales consumidores son los usuarios.

Con respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, Matsumoto (2014),: Dimensión 1: **Elementos tangibles**. Integra a todos aquellos componentes invisibles que pueden ser vistos y párpados por el usuario al momento de tener contacto con la organización para la adquisición de las propuestas presentadas. Dimensión 2: **Fiabilidad**. Representa un elemento fundamental que transmite confiabilidad hacia el usuario a través de la prestación de servicios eficientes y de calidad en el momento oportuno. Dimensión 3: **Capacidad de respuesta**. Hace referencia a aquella actitud o predisposición que tiene el colaborador para prestar ayuda a los usuarios y para suministrar el servicio de la manera más rápida posible. Dimensión 4: **Seguridad**, considerado un elemento indispensable que permite transmitir tranquilidad hacia el público usuario mediante la integración de procedimientos y elementos estratégicos para garantizarlo. Y finalmente dimensión: **Confianza o empatía**: corresponde un elemento intangible que permite a los colaboradores del área de atención realizar un contacto de forma humanitaria con el usuario, de modo que este pueda sentir la confianza necesaria para expresar sus necesidades, cuya información es indispensable para determinar los medios más probables para la solución respectiva.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo: Aplicada**, porque estuvo construido en base a información ya desarrollada por otros investigadores, mediante la cual busca establecer los procedimientos respectivos para ayudar a solucionar el problema identificado. (Concytec, 2018, p. 2)

**Alcance:** fue de tipo **descriptivo**: porque Bush con realizar la descripción de cada uno de las variables y al mismo tiempo, se realizó el análisis estadístico respectivo para determinar aquellos valores o resultados resaltantes que ayuden a determinar el nivel de cada variable (Bernal, 2010, p.114)

**Diseño de investigación:**

**No experimental**, según Arias (2012), porque no se ha considerado el desarrollo de procedimientos para manipular las variables, sino que toda la información obtenida fue recopilada de manera presencial donde se desarrolla el objeto de estudio. (p. 152)

**De corte transversal:** porque toda la data recopilada fue de mediante un procedimiento de llevado a cabo en un determinado momento por única vez (Hernández, 2014, p.154)

#### 3.2. Variable, operacionalización

**Variable I: Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Chiavenato (2011), quien refiere que es la capacidad con la cual los colaboradores se desarrollan dentro de su espacio de trabajo para obtener los resultados que la organización ha impuesto sobre ellos, por lo tanto, estos resultados están influenciados por la forma en cómo utilizar las herramientas asignadas y los conocimientos profesionales y técnicos para poder simplificar las tareas y alcanzar las metas establecidas.

**Definición operacional:** corresponde a todos aquellos resultados que se obtienen luego de un ejercicio por parte de los colaboradores, de decir, representa el nivel de eficiencia para ejecutar las actividades encomendadas.

**Dimensiones:**

- Cumplimiento de los objetivos y tareas
- Cooperación y trabajo en equipo
- Disciplina laboral

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable II: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Matsumoto (2014), quien refiere que es la integración de diferentes elementos intangibles que permiten mejorar las prestaciones de los servicios hacia el público usuario para garantizar el mayor nivel de interés y satisfacción posible.

**Definición operacional:** consiste en aquellos servicios que tienen todas las características necesarias para poder realizar una prestación de calidad de acuerdo las necesidades del público usuario.

**Dimensiones:**

- Tangible
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

**Escala de medición:** Ordinal

**3.3. Población y muestra**

**Población:**

Para Hernández (2014), consiste en la agrupación de todos los elementos que han sido tomados por el investigador para desarrollar

el estudio correspondiente. (p.174). En este caso, estuvo conformada por 57 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

**Criterios de inclusión:**

- Personal CAS
- Nombrados
- Colaboradores entre 18 y 65 años
- Personal locador de servicios

**Criterios de exclusión:**

- Jefes
- Personal de campo
- Personal mayor de 65 años
- Practicantes

**Muestra:**

La muestra es entendida por Cabezas (2018), como los elementos que han sido determinados para la recopilación de la data respectiva que conllevará al análisis estadístico pertinente para determinar los resultados. (p. 168). En este caso, estuvo conformada por 57 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.

**Muestreo: no probabilístico**

Según Gomez (2012), consiste en el procedimiento que no necesita de la utilización de fórmula para poder calcular la muestra, sino que ésta integra a todo los elementos poblacionales dentro de ella para el análisis respectivo.

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

**Técnica: Encuesta**

Se consideró utilizar la encuesta, la cual según Hernández (2014), es definida como un procedimiento que facilita la aplicación de su respectivo instrumento para acceder a la información necesaria.

### **Instrumentos: Cuestionario**

Para Hernández (2014), corresponde a la agrupación de diversos ítems consignados dentro de un mismo documento para poder obtener información representativa sobre un tema específico. (p. 217)

### **Validez**

**Juicio de expertos:** se procedió a la búsqueda de integración de tres profesionales debidamente capacitados con los conocimientos necesarios para analizar los instrumentos y establecer su índice de validez. (ver anexo 4)

### **Confiabilidad:**

El cálculo del Alfa de Crombach, permitió conocer el grado de fiabilidad de cada instrumento para tomar la decisión sobre su aplicación respectiva, dentro de ello se consideró que resultado mínimo debería ser 0.70.

## **3.5. Procedimientos**

Dentro de la primera parte se consideró iniciar con la determinación del problema a través de la observación, posterior a ello se dio lugar a la obtención de información teórica relevante para considerar los antecedentes y las teorías; seguido de ello se procedió a diseñar los dos instrumentos para la recopilación de datos, los mismos que luego de acreditar su validez y fiabilidad fueron aplicados para extraerla información necesaria; luego de ello se realizó el procesamiento estadístico respectivo para determinar los resultados que se presentaron; exteriormente se establecieron las conclusiones, con cada una de sus recomendaciones pertinentes.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La información necesaria fue adquirida mediante dos cuestionarios de acuerdo a cada una de las variables, cuya data fue procesada a través del programa Excel y SPSS V.25 para obtener los diferentes cálculos necesarios, dentro de los cuales encuentra la desviación estándar, los promedios, los niveles, entre otros para el descarte de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró el cumplimiento de los principios éticos internacionales: beneficencia, a través de ella se estableció la búsqueda de beneficios para la institución que ha sido analizada para aplicar las recomendaciones respectivas y fomentar el mejoramiento pertinente. No maleficencia, debido a que cada procedimiento fue realizado de manera estratégica y cuidadosa para no poner en conflicto el funcionamiento institucional. Justicia, porque fue desarrollada tomando en cuenta los derechos de cada participante. Autonomía, debido a que las personas fueron tratadas con respeto respetando sus decisiones. Además de ello se cumplieron los lineamientos establecidos por la universidad, dentro de los cuales se consideró el uso de las normas APA.

## IV.DESARROLLO

### 4.1. Análisis sociodemográfico

**Tabla 1.**

*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	31	54.4%
	Femenino	26	45.6%
	Total	57	100%
Edad	De 20 a 30 años	17	29.8%
	de 31 a 40 años	31	54.4%
	De 41 a 50 años	6	10.5%
	De 51 a más años	3	5.3%
	Total	57	100%
Grado de instrucción	Secundaria	3	5.3%
	Técnico	28	49.1%
	Profesional	26	45.6%
	Total	57	100%
Región de origen	Costa	15	26.3%
	Sierra	6	10.5%
	Selva	36	63.2%
	Total	57	100%
Área	Administración	11	19.3%
	Finanzas	13	22.8%
	Otros	33	57.9%
	Total	57	100%
Tipo de contrato	Contratado	41	71.9%
	Locación	16	28.1%
	Total	57	100%

*Fuente. Encuesta aplicada a los colaboradores.*

El análisis sociodemográfico permitió establecer que la mayoría de colaboradores (54.4%) pertenece al género masculino, asimismo, en cuanto a la edad, la mayoría de los encuestados (54.4%) se encuentra en el rango de edad entre 31 a 40 años;

en lo concerniente al grado de instrucción, la mayor cantidad (49.1%) posee el nivel técnico; en cuanto a la región de origen, la mayor parte (63.2%) proviene de la selva; respecto al área de trabajo, la mayoría de encuestados (57.9%) se encuentra en otras áreas fuera de administración y finanzas; finalmente, la mayoría (71.9%) cuentan con un contrato estable dentro de la entidad.

## 4.2. Análisis factorial exploratorio

**Tabla 2.**

*Prueba del KMO y Bartlett para la variable desempeño laboral*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,983
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado 653,134
	gl 57
	Sig. ,000

El cálculo de Kaiser-Meyer-Olkin, permitió conocer que a medida que los valores obtenidos sean más cercanos a 1 y, considerando que el resultado en este caso fue de ,983, se considera como un indicativo positivo para el desarrollo del análisis factorial; en cuanto a la prueba de elasticidad, el resultado obtenido fue de Sig.=0.000.

**Tabla 3.***Análisis factorial exploratorio del desempeño laboral*

Ítems	Componente		
	1	2	3
El ambiente laboral es un elemento influyente sobre su nivel de desempeño.	,876	,612	,201
Los cambios efectuados dentro de la entidad suponen nuevos retos para su desempeño.	,819	,367	,487
Considera que los cambios realizados dentro de la entidad son positivos.	,903	-,298	-,356
Desarrolla sus actividades en armonía con las asignaciones de tareas y los tiempos estipulados.	,893	-,386	-,187
Utiliza los recursos tecnológicos proporcionados para mejorar su nivel de desempeño.	,728	,409	,656
Cumple las actividades de acuerdo a los estándares de calidad solicitados.	,766	,768	,198
Desarrolla el mejoramiento de sus habilidades para cumplir con las expectativas de la entidad hacia su puesto de trabajo.	,821	,749	,276
Se adapta con facilidad a los cambios realizados dentro de la entidad.	,687	,855	,576
Asume los riesgos asociados al desarrollo de sus actividades laborales.	-,543	,903	,655
Busca el mejoramiento de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.	-,462	,685	,769
Le cuesta interactuar con sus compañeros de trabajo.	,674	,682	,883
Considera que está utilizando de manera óptima los recursos proporcionados por la entidad para su desempeño.	-,489	,355	,519
Realiza el cumplimiento de las actividades asignadas sobre los estándares solicitados.	,870	,397	-,435

Realiza sus actividades de manera rápida buscando mejorar su nivel de eficiencia.	,699	,322	,760
La entidad le provee los recursos necesarios para el desempeño eficiente dentro de su puesto de trabajo.	,792	,589	,705

---

El análisis de lo que se ha considerado los factores representativos del desempeño laboral, permitió establecer que estos se dividen en 3 componentes, según el software SPPS Versión 25, de esta manera, estos factores o elementos precisan la explicación del 79% de los autovalores iniciales.

**Tabla 4.***Datos estadísticos de las comunidades*

<b>Comunalidades</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
Considera que está utilizando de manera óptima los recursos proporcionados por la entidad para su desempeño.	1,000	,823
Realiza el cumplimiento de las actividades asignadas sobre los estándares solicitados.	1,000	,786
Realiza sus actividades de manera rápida buscando mejorar su nivel de eficiencia.	1,000	,965
La entidad le provee los recursos necesarios para el desempeño eficiente dentro de su puesto de trabajo.	1,000	,717
Desarrolla sus actividades en armonía con las asignaciones de tareas y los tiempos estipulados.	1,000	,865
Utiliza los recursos tecnológicos proporcionados para mejorar su nivel de desempeño.	1,000	,843
Cumple las actividades de acuerdo a los estándares de calidad solicitados.	1,000	,699
Desarrolla el mejoramiento de sus habilidades para cumplir con las expectativas de la entidad hacia su puesto de trabajo.	1,000	,739
Se adapta con facilidad a los cambios realizados dentro de la entidad.	1,000	,689
Asume los riesgos asociados al desarrollo de sus actividades laborales.	1,000	,720
Busca el mejoramiento de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.	1,000	,439
Le cuesta interactuar con sus compañeros de trabajo.	1,000	,597
El ambiente laboral es un elemento influyente sobre su nivel de desempeño.	1,000	,834

Los cambios efectuados dentro de la entidad suponen nuevos retos para su desempeño.	1,000	,418
Considera que los cambios realizados dentro de la entidad son positivos.	1,000	,884

---

El procedimiento de extracción dio como resultado la pertinencia de eliminar las preguntas 11 y 14 debido a que poseen los indicadores más bajos para que de esta forma se mejore el valor obtenido.

**Tabla 5.**

*Prueba del KMO y Bartlett para la variable calidad de servicio*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,918
Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado	597,018
gl	57
Sig.	,000

El cálculo de Kaiser-Meyer-Olkin, permitió conocer que a medida que los valores obtenidos sean más cercanos a 1 y, considerando que el resultado en este caso fue de ,918 se considera como un indicativo positivo para el desarrollo del análisis factorial; en cuanto a la prueba de elasticidad, el resultado obtenido fue de Sig.=0.000.

**Tabla 6.***Análisis factorial exploratorio de la calidad de servicio*

Ítems	Componente		
	1	2	3
Los servicios proporcionados por la entidad son confiables	,923	,819	,529
Los servicios prestados son entregados con formalidad hacia el usuario.	,876	,729	,642
Los servicios proporcionados cumplen con las exigencias del público.	,740	,639	,592
La entidad responde de manera inmediata a los requerimientos de los usuarios.	,854	-,402	-,302
Las respuestas prestadas hacia los usuarios son certeras de acuerdo a las necesidades.	,609	-,308	-,105
Atiende con profesionalismo a las necesidades del usuario.	,853	,829	-,303
La entidad transmite seguridad hacia el usuario a través de la prestación de los servicios.	,798	,862	,651
Los servicios prestados hacia los usuarios son efectivos.	,756	,718	,770
La entidad realiza procesos de análisis para determinar la satisfacción de los usuarios.	,657	,811	,610
Realiza la atención de los usuarios considerando la empatía.	-,318	,719	,731
La entidad le brinda capacitaciones para el desarrollo de la empatía.	-,476	,741	,803
La entidad realiza la atención de manera individualizada de acuerdo a las características de los usuarios.	,387	,618	,618

Considera que la entidad posee los elementos tangibles para brindar una calidad de servicio eficiente hacia el usuario.	,710	,598	,610
La entidad le entrega los implementos necesarios para brindar una imagen positiva hacia el usuario.	,741	,609	-,310
La entidad proyecta los elementos tangibles para que el usuario confíe en los servicios prestados.	,843	,518	-,143

---

El análisis de lo que se ha considerado los factores representativos del desempeño laboral, permitió establecer que estos se dividen en 3 componentes, según el software SPPS Versión 25, de esta manera, estos factores o elementos precisan la explicación del 81% de los autovalores iniciales.

**Tabla 7.***Datos estadísticos de las comunales*

<b>Comunalidades</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
Considera que la entidad posee los elementos tangibles para brindar una calidad de servicio eficiente hacia el usuario.	1,000	,719
La entidad le entrega los implementos necesarios para brindar una imagen positiva hacia el usuario.	1,000	,783
La entidad proyecta los elementos tangibles para que el usuario confíe en los servicios prestados.	1,000	,418
Los servicios proporcionados por la entidad son confiables	1,000	,861
Los servicios prestados son entregados con formalidad hacia el usuario.	1,000	,765
Los servicios proporcionados cumplen con las exigencias del público.	1,000	,705
La entidad responde de manera inmediata a los requerimientos de los usuarios.	1,000	,432
Las respuestas prestadas hacia los usuarios son certeras de acuerdo a las necesidades.	1,000	,639
Atiende con profesionalismo a las necesidades del usuario.	1,000	,729
La entidad transmite seguridad hacia el usuario a través de la prestación de los servicios.	1,000	,864
Los servicios prestados hacia los usuarios son efectivos.	1,000	,541
La entidad realiza procesos de análisis para determinar la satisfacción de los usuarios.	1,000	,798
Realiza la atención de los usuarios considerando la empatía.	1,000	,715
La entidad le brinda capacitaciones para el desarrollo de la empatía.	1,000	,614

La entidad realiza la atención de manera individualizada 1,000 ,749  
de acuerdo a las características de los usuarios.

---

El procedimiento de extracción dio como resultado la pertinencia de eliminar las preguntas 18, 22 y 26 debido a que poseen los indicadores más bajos para que de esta forma se mejore el valor obtenido.

### 4.3. Análisis descriptivos

**Tabla 8.**

*Nivel de la variable desempeño laboral*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	15	26.32 %
Medio	36 – 55	31	54.39 %
Alto	56 - 75	11	19.30 %
Total		57	100 %

*Fuente. Encuesta aplicada a los colaboradores.*

La tabla presenta que el nivel de desempeño laboral es regular en 54.39%, bajo en 26.32% y alto solo en 19.30%, lo cual da cuenta de la falta de eficiencia en el personal para desarrollar sus responsabilidades de forma óptima.

**Tabla 9.***Datos agrupados de la variable desempeño laboral*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
Cumplimiento de los objetivos y tareas	Bajo	9	15.8%
	Medio	32	56.1%
	Alto	16	28.1%
	Total	57	100%
Cooperación y trabajo en equipo	Bajo	8	14.0%
	Medio	32	56.1%
	Alto	17	29.8%
	Total	57	100%
Disciplina laboral	Bajo	7	12.3%
	Medio	38	66.7%
	Alto	12	21.1%
	Total	57	100%

*Fuente. Encuesta aplicada a los colaboradores.*

La información presentada en la tabla 2 demuestra que, en cuanto a sus dimensiones, el cumplimiento de los objetivos y tareas, presenta un nivel predominante como regular representado por el 56.1%; respecto al nivel de la cooperación y trabajo en equipo, también es regular con una valoración del 56.5% de la totalidad de encuestados; asimismo, en cuanto a la disciplina laboral, esta se presenta de forma regular predominante representado por el 66.7%. Por lo tanto, claramente se observa resultados poco alentadores que necesitan ser mejorados.

En base a ello, se puede inferir que la entidad no cuenta con los colaboradores debidamente capacitados para generar resultados altos, lo cual posiblemente puede inferir sobre la calidad del servicio que la entidad brinda hacia la ciudadanía, además, se considera la viabilidad de realizar un análisis estratégico para establecer los procedimientos de capacitación necesarias que ayude a incrementar el nivel de desempeño hasta un nivel alto.

**Tabla 10.***Desviación estándar de la variable desempeño laboral*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Desempeño laboral	57	15	75	33,19	9,104

La información presentada da cuenta de que la media es de 33,19, además establece que la desviación estándar es de 9,104, respecto al valor mínimo, es 15 y el máximo es 75.

**Tabla 11.**

*Datos descriptivos de la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cumplimiento de los objetivos y tareas	57	12	50	18,54	7,397

La información presentada da cuenta de que la media es de 18,54, además establece que la desviación estándar es de 7,397, respecto al valor mínimo, es 12 y el máximo es 50.

**Tabla 12.**

*Datos descriptivos de la dimensión cooperación y trabajo en equipo*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cooperación y trabajo en equipo	57	10	45	11,43	7,210

La información presentada da cuenta de que la media es de 11,43, además establece que la desviación estándar es de 7,210, respecto al valor mínimo, es 10 y el máximo es 45.

**Tabla 13.***Datos descriptivos de la dimensión disciplina laboral*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Disciplina laboral	57	9	30	10,19	8,021

La información presentada da cuenta de que la media es de 10,19, además establece que la desviación estándar es de 8,021, respecto al valor mínimo, es 9 y el máximo es 30.

**Tabla 14.***Nivel de la variable calidad de servicio*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	13	22.81%
Medio	36 – 55	35	61.40%
Alto	56 - 75	9	15.79%
Total		57	100.00%

*Fuente. Encuesta aplicada a los colaboradores.*

La tabla presenta que el nivel de la calidad de servicio desde la perspectiva de los colaboradores, es regular en 61.40%, bajo en 22.81% y alto solo en 15.79%, lo cual da cuenta de la falta implementación de los elementos necesarios que fortalezcan la entrega de un servicio óptimo que satisfaga las necesidades.

**Tabla 15.***Datos agrupados de la variable satisfacción del usuario*

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
Elementos tangibles	Bajo	9	15.8%
	Medio	31	54.4%
	Alto	17	29.8%
	Total	57	100%
Fiabilidad	Bajo	10	17.5%
	Medio	33	57.9%
	Alto	14	24.6%
	Total	57	100%
Capacidad de respuesta	Bajo	8	14.0%
	Medio	39	68.4%
	Alto	10	17.5%
	Total	57	100%
Seguridad	Bajo	6	10.5%
	Medio	35	61.4%
	Alto	16	28.1%
	Total	57	100%
Empatía	Bajo	7	12.3%
	Medio	38	66.7%
	Alto	12	21.1%
	Total	57	100%

*Fuente. Encuesta aplicada a los colaboradores.*

El análisis de la calidad de servicio, fue realizado de acuerdo a la percepción de los colaboradores respecto a la capacidad institucional para proporcionar las herramientas necesarias en los colaboradores para que proyecten las condiciones necesarias para proporcionar un servicio de calidad.

La información concerniente al nivel de las dimensiones de la calidad de servicio proporcionada por la entidad municipal, respecto a sus dimensiones, los elementos tangibles presentan un nivel regular representado por el 54.4%; el nivel de fiabilidad es regular en 57.9%; el nivel de la capacidad de respuesta es regular con una valoración de 68.4% encuestados; el nivel de seguridad proyectada es regular en 61.4%; finalmente, el nivel de empatía es regular con 66.7%. En base a ello, desde la perspectiva de los colaboradores, se considera que la entidad no realiza una prestación adecuada de los servicios como parte de sus responsabilidades.

**Tabla 16.***Desviación estándar de la variable calidad de servicio*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Calidad de servicio	57	10	35	27,18	8,233

La información presentada da cuenta de que la media es de 33,19, además establece que la desviación estándar es de 8,104, respecto al valor mínimo, es 10 y el máximo es 35.

**Tabla 17.**

*Datos descriptivos de la dimensión elementos tangibles*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Elementos tangibles	57	7	25	10,34	6,036

La información presentada da cuenta de que la media es de 10,34, además establece que la desviación estándar es de 6,036, respecto al valor mínimo, es 7 y el máximo es 25.

**Tabla 18.***Datos descriptivos de la dimensión fiabilidad*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Fiabilidad	57	8	20	7,45	5,865

La información presentada da cuenta de que la media es de 7,45, además establece que la desviación estándar es de 5,865, respecto al valor mínimo, es 8 y el máximo es 20.

**Tabla 19.**

*Datos descriptivos de la dimensión fiabilidad*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Fiabilidad	57	10	35	9,31	8,718

La información presentada da cuenta de que la media es de 9,31, además establece que la desviación estándar es de 8,718, respecto al valor mínimo, es 10 y el máximo es 35.

**Tabla 20.***Datos descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Capacidad de respuesta	57	12	40	11,54	9,419

La información presentada da cuenta de que la media es de 11,54, además establece que la desviación estándar es de 9,419, respecto al valor mínimo, es 12 y el máximo es 40.

**Tabla 21.**

*Datos descriptivos de la dimensión seguridad*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Seguridad	57	6	25	8,14	6,519

La información presentada da cuenta de que la media es de 8,14, además establece que la desviación estándar es de 6,519, respecto al valor mínimo, es 6 y el máximo es 25.

**Tabla 22.**

*Datos descriptivos de la dimensión empatía*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Empatía	57	11	45	12,73	9,602

La información presentada da cuenta de que la media es de 12,73, además establece que la desviación estándar es de 9,602, respecto al valor mínimo, es 11 y el máximo es 45.

#### 4.4. Análisis de fiabilidad de los instrumentos

**Tabla 23.**

*Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach de la variable desempeño laboral y la calidad de servicio.*

	<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
Desempeño laboral  (0.931) (15 ítems)	Cumplimiento de los objetivos y tareas	0.897	4
	Cooperación y trabajo en equipo	0.912	4
	Disciplina laboral	0.954	7
	<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio  (0,966) (20 ítems)	Elementos tangibles	0.961	3
	Fiabilidad	0.953	3
	Capacidad de respuesta	0.817	3
	Seguridad	0.932	3
	Empatía	0.907	3

*Fuente:* Elaboración propia

El análisis de la confiabilidad permitió determinar que ambos instrumentos cuentan con el nivel necesario para poder ser aplicados, dentro de los cuales se detalla que la encuesta para el desempeño laboral, obtuvo un resultado de 0.931, mientras que en el caso del instrumento de para la calidad de servicio, el resultado fue de 0.966 respectivamente los cuales sobrepasan claramente la condición (0.70) determinada por el autor.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se presenta la discusión de resultados, para ello, se toma en cuenta la información obtenida con aquellos consignados en los anexos. En este sentido, se consideró que el nivel de desempeño laboral es regular en 54.39%, bajo en 26.32% y alto solo en 19.30%, lo cual da cuenta de la falta de eficiencia en el personal para desarrollar sus responsabilidades de forma óptima. Este resultado presenta congruencia con lo presentado por Chamoly y Palomino (2021), quienes concluyeron que, con respecto al desempeño, los usuarios lo han considerado en un nivel bajo en un 42%; a su vez, desde la percepción de los colaboradores está lo han encontrado en un nivel medio en un 62%. Observándose, de esta manera una diferencia con respecto a la percepción del usuario y la del colaborador, no existiendo coincidencia ni similitudes entre estas respuestas. Además, se respalda en la afirmación teórica de los autores Bautista et al. (2020), quienes refieren que este desempeño representa un punto vital y fundamental para que la entidad u organización logre la efectividad y el éxito frente a la competencia; es necesario que los directivos participen en todo este proceso, no sólo con la finalidad de medirlo, sino también orientarlo a generar mejoras respecto al desempeño de los colaboradores; es por ello que señala que este desempeño se encuentra basado en las conductas que son observadas y las acciones que son ejecutadas por aquellos colaboradores, las mismas que pueden ser medidas a través de las capacidades y el grado que tienen de contribución para alcanzar los objetivos. Además, se fortalece con Álvarez et al. (2018), quienes determinaron que, las organizaciones se encuentran bajo constantes cambios debido a la necesidad de mejora que se presenta cada día para mantenerse a la vanguardia de la competencia que cada día implementa mayores y mejores procesos; es por ello que para la supervivencia de una entidad u organización o empresa depende en gran manera de aquellas competencias conocimientos que tienen los colaboradores, para el cumplimiento eficaz y efectivo de las labores encomendadas, por lo tanto, para tener de conocimiento si los

colaboradores han cumplido eficientemente con sus funciones, resulta la necesidad de evaluar este desempeño.

Asimismo, se considera que la presente investigación encontró que el nivel de la calidad de servicio desde la perspectiva de los colaboradores, es regular en 61.40%, bajo en 26.81% y alto solo en 15.79%, lo cual da cuenta de la falta implementación de los elementos necesarios que fortalezcan la entrega de un servicio óptimo que satisfaga las necesidades; este resultado se debe a que los colaboradores y los procesos institucionales para la entrega del servicio no están desempeñándose de manera eficiente. De esta manera se encontró congruencia con Azán (2021), quien concluyó que, teniendo en cuenta que el 45% de encuestados mencionaron que la entidad no posee un servicio de calidad y que el 48% de ellos manifestaron no estar debidamente satisfechos, estos elementos brindados, fue posible inferir la importancia de contar con colaboradores debidamente capacitados con un alto nivel de compromiso que ayude a generar resultados sobresalientes que se verán reflejados en la calidad de atención y servicio brindado hacia el público, de manera que, el desempeño incide de manera significativa sobre la satisfacción.

Además, en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, el cumplimiento de los objetivos y tareas, presenta un nivel predominante como regular representado por el 56.1%; respecto al nivel de la cooperación y trabajo en equipo, también es regular con una valoración del 56.5% de la totalidad de encuestados; asimismo, en cuanto a la disciplina laboral, esta se presenta de forma regular predominante representado por el 66.7%. Por lo tanto, claramente se observa resultados poco alentadores que necesitan ser mejorados. Se encontró similitud con los resultados proporcionados por Podestá y Maceda (2019), quienes en su estudio determinaron que el nivel de la calidad de servicio brindado por parte de la entidad hospitalaria hacia los usuarios, corresponde a una connotación de tipo media debido a que el 67% de encuestados consideraron que no presentan las condiciones necesarias para realizar

una atención adecuada, mientras que otro manifestaron que la seguridad no está asegurada de vida que los ambientes no están acondicionados para tratar las diferentes enfermedades que poseen las personas, mientras que otros consideraron que la atención no es oportuna y eficiente para poder facilitar los procedimientos relacionados con la recuperación de la salud.

Asimismo, se consideró que el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio proporcionada por la entidad municipal, respecto a sus dimensiones, los elementos tangibles presentan un nivel regular representado por el 54.4%; el nivel de fiabilidad es regular en 57.9%; el nivel de la capacidad de respuesta es regular con una valoración de 68.4% encuestados; el nivel de seguridad proyectada es regular en 61.4%; finalmente, el nivel de empatía es regular con 66.7%. En base a ello, desde la perspectiva de los colaboradores, se considera que la entidad no realiza una prestación adecuada de los servicios como parte de sus responsabilidades. Este resultado es congruente en cierta medida con el resultado obtenido por Castro y Delgado (2020), quienes encontraron que, la necesidad que tiene el colaborador en su desarrollo como profesional, genera que cumplan las metas de acuerdo a las expectativas puestas en ellos para la ejecución de los planes organizacionales. De acuerdo a las características que se tiene de la dimensión de ambiente, se ha podido resaltar que a veces existe cierto apoyo por parte de los jefes, por lo que en ciertas ocasiones no se sienten apoyados por los jefes.

Finalmente, se tomó en cuenta que el nivel de incidencia del desempeño laboral es alto sobre la calidad de servicio brindado por la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022 debido a que los resultados descriptivos indican que en ambas variables y sus respectivas dimensiones predomina el nivel regular (54.39%) y (61.40%) en todos los casos, de esta manera, la capacidad para brindar una calidad de servicio óptima hacia el público, depende en gran medida del nivel de desempeño laboral. Se encontró similitud parcial con Quintana y Tarqui (2020),

quienes determinaron que, el análisis respectivo de los colaboradores, permitió determinar que gran parte del personal de enfermería no está debidamente capacitado para obtener los conocimientos pertinentes que ayuden a desempeñar sus funciones de manera adecuada, asimismo se determinó que no existe un plan estructurado para realizar capacitaciones dentro de todo el periodo para facilitar la actualización de los conocimientos; de esta forma se estableció que el nivel de desempeño no es el adecuado, debido a que el 49% de los colaboradores no cumplen a cabalidad sus responsabilidades, las cuales son evidenciadas en el bajo nivel de satisfacción del público debido a una mala atención.

De esta manera se establece que la calidad o el nivel con el cual se desempeña el personas dentro de una entidad u organización, ejerce una influencia sobre la calidad de los servicios; esta determinación se considera debido a que diversos estudios convergen con estos resultados, por lo que se asume que los resultados son transversales y permiten determinar una fuerte correlación entre estas variables y cada una de sus dimensiones, por lo que resultaría bastante beneficioso para la entidad la aplicación de procedimientos estratégicos orientados al mejoramiento del nivel de desempeño para posibilitar el mejoramiento de la calidad de servicio brindada.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. El nivel de incidencia del desempeño laboral es alto sobre la calidad de servicio brindado por la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022 debido a que los resultados descriptivos indican que en ambas variables y sus respectivas dimensiones predomina el nivel regular (54.39%) y (61.40%) en todos los casos, de esta manera, la capacidad para brindar una calidad de servicio optima hacia el público, depende en gran medida del nivel de desempeño laboral.
- 6.2. El nivel de desempeño laboral es regular en 54.39%, bajo en 26.32% y alto solo en 19.30%, lo cual da cuenta de la falta de eficiencia en el personal para desarrollar sus responsabilidades de forma óptima.
- 6.3. El nivel de la calidad de servicio desde la perspectiva de los colaboradores, es regular en 61.40%, bajo en 26.81% y alto solo en 15.79%, lo cual da cuenta de la falta implementación de los elementos necesarios que fortalezcan la entrega de un servicio optimo que satisfaga las necesidades.
- 6.4. En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, el cumplimiento de los objetivos y tareas, presenta un nivel predominante como regular representado por el 56.1%; respecto al nivel de la cooperación y trabajo en equipo, también es regular con una valoración del 56.5% de la totalidad de encuestados; asimismo, en cuanto a la disciplina laboral, esta se presenta de forma regular predominante representado por el 66.7%. Por lo tanto, claramente se observa resultados poco alentadores que necesitan ser mejorados.
- 6.5. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio proporcionada por la entidad municipal, respecto a sus dimensiones, los elementos tangibles presentan un nivel regular representado por el 54.4%; el nivel de fiabilidad es regular en 57.9%; el nivel de la capacidad de respuesta es regular con una valoración de 68.4% encuestados; el nivel de seguridad proyectada es regular en 61.4%;

finalmente, el nivel de empatía es regular con 66.7%. En base a ello, desde la perspectiva de los colaboradores, se considera que la entidad no realiza una prestación adecuada de los servicios como parte de sus responsabilidades.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al director de recursos humanos:

- 7.1. Implementar las actividades respectivas para cumplir con el plan de capacitaciones para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores teniendo en cuenta que esta variable posee una correlación con el nivel de la calidad de los servicios prestados hacia los usuarios, por lo tanto, hará posible que se realice mejores prestaciones.
- 7.2. Mejorar los aspectos de los colaboradores que tienen contacto directo con los usuarios, sobre todo en el área de atención debido a que estos influyen sobre los aspectos tangibles que los usuarios ven al momento de estar en contacto con el público para generar una imagen positiva.
- 7.3. Incrementar el nivel de desempeño de los colaboradores en base a los lineamientos internos para poder ofrecer un servicio excepcional al público que transmita fiabilidad en base a la capacidad del personal encargado de realizar la atención.
- 7.4. Potenciar el nivel de desempeño a través de actividades de integración entre compañeros de trabajo para fomentar el trabajo en equipo debido a que esta cualidad también permitirá ofrecer respuestas adecuadas e inmediatas a los usuarios.
- 7.5. Capacitar a los colaboradores respecto a su capacidad para transmitir seguridad hacia el público en la solución de sus necesidades de manera consistente en todo tiempo.

## REFERENCIAS

- Acevedo, S., Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. (tesis maestría). Universidad continental. Huancayo-Perú. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Acevedo\\_Contreras\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MRHGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf)
- Alcantar, V., Maldonado, S., Arcos, L. (2015). *Measuring Service Quality in Financial Area of a Public University: Scale Development and Validation*. (artículo científico). Revista Electrónica de Investigación Educativa. México. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15532949010.pdf>
- Aliaga, S., Alcas, N. (2021). *Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima*. (artículo científico). Innova research journal. Perú. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Álvarez, B., Alfonso, D., Indacochea, B. (2018). *Labor performance: a social problem of science*. (artículo científico). Revista Dida. Cuba, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Arciniegas, J., Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the military university of granada based on the servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. (artículo científico). Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. Perú. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Azán, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%c3%a1n\\_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%c3%a1n_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bautista, R., Cienfuegos, R., Aguilar, E. (2020). *Job performance from a theoretical perspective*. (artículo científico). Revista de Investigación Valor Agregado. Perú. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)

- Brito, C., Pitre, R., Cardona, D. (2019). *Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company.* (artículo científico). Información Tecnológica. Colombia. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., Vásquez, J. (2016). *Measuring the quality of service provided to customers for Restaurants in Sonora, Mexico.* (artículo científico). Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Caisa, E., Dolores, M., Miranda, R. (2018). *Coaching and Work Performance in the Cooperative Sector of the Province of Tungurahua.* (artículo científico). Research Journal. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324889>
- Canales, A., López, J., Napán, A. (2021). *Organizational Climate and Work Performance during Covid-19.* (artículo científico). Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. Perú. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Castro, K., Delgado, J. (2020). *Management of human talent in work performance, Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo 2020.* (artículo científico). ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). *Management of the quality of service to the user in the UGEL: A regional view.* (artículo científico). Universidd Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Chenet, M., Bollet, F., Vargas, J. (2019). *Motivation and work performance in teachers of the nursing faculty of the national university of huancavelica – peru.* (artículo científico). Revista de investigaciones científica. Perú. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/153/140>
- Chiang, M., San Martín, J. (2015). *Analysis of work satisfaction and performance in public employees of talcahuano city hall.* (artículo científico). Ciencia &

- Trabajo. Chile. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª Ed.). Bogotá: Mc Graw Hill. México. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Coromoto, M., del Valle, M. (2015). *Quality of fast food service from vanguard employee participation, libertador municipality, merida state, Venezuela*. (artículo científico). Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808010.pdf>
- Dos santos, M. (2016). *Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén*. (artículo científico). Revista de la Educación Superior. México. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60446825006.pdf>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L. (2017). *Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco*. (artículo científico). Revista salud quintana roo. México. [https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_LA\\_CONSULTA\\_EXTERNA.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf)
- González, R. (2015). *Evaluation of perceived service quality in banks using the servqual scale*. (artículo científico). Ciencia e Ingeniería Neogranadina. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/911/91139263008.pdf>
- González, A., Argelio, R., Gómez, O. (2016). *Costumer perceived quality analysis in the hotel business*. (artículo científico). Ingeniería Industrial/ISSN. Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360448031004.pdf>
- Guartán, A., Torres, K., Ollague, J. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. (artículo científico). Digital Publisher. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*.

(tesis maestria). Universidad técnica de ambato facultad de ciencias administrativas. Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Juárez, S., Calderón, J., Luján, P. (2021). *Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies*. (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Perú.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/36502/39211>

Manjarrez, N., Boza, J., Mendoza, E. (2019). *The motivation in the labor performance of hotel employees in the quevedo canton, Ecuador*. (artículo científico). Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Ecuador.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

Marín, J., Delgado, J. (2020). *Labor performance in municipal management 2020*. (artículo científico). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>

Matsumoto, R. (2014). *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto*. (artículo científico). Revista Perspectivas. Bolivia.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)

Mejías, A., Godoy, E., Piña, R. (2018). *Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company*. (artículo científico). Compendium. Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>

Morillo, M., Morillo, M. (2016). *User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela*. (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>

Mosqueira, G. Castañeda, G. Gómez, R. Dionicio, D. y Córdova, F. (2021). *The organizational culture and its impact on the quality of service of the*

- administrative staff of a public university: 2018.* (artículo científico). Universidad Católica de Trujillo, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1187/1621>
- Pashanasi, B., Gárate, J., Palomino, G. (2021). *Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review.* (artículo científico). Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Pilligua, C., Artega, F. (2019). *The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. case study: Hardepex Cía. Ltda.* (artículo científico). Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Podestá, L. y Maceda, M. (2018). *Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte.* Lima, 2017. (artículo científico). Universidad de San Martín de Porres. Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n3/a08v18n3.pdf>
- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). *The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao – Peru.* (artículo científico). Callao – Lima. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
- Reyes, L., Veliz, M. (2021). *Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa cantón.* (artículo científico). Polo del conocimiento. Ecuador. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>
- Rodríguez, K., Lechuga, J. (2019). *Work performance of teachers at.* (artículo científico). Revista ean. Cusco. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises.* (artículo científico). Información Tecnológica. Colombia.

<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>

Salazar, W., Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador.* (artículo científico). Industrial Data. Perú.

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Silva, I., Jiménez, W., Santamaria, E. (2019). *Quality in the service as a planning tool in companies in the tertiary sector.* (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Venezuela.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28059953007/28059953007.pdf>

Silva, O. (2019). *El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos.* (artículo científico). Universidad san Martín de Porres. Perú.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5832/valle\\_haa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5832/valle_haa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva, R., Julca, F., Luján, P. (2021). *Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies.* (artículo científico). Revista de Ciencias Sociales. Venezuela.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/28068276017.pdf>

Solórzano, N., Parra, C., Macías, J. (2020). *Labor climate and its impact on the performance of officials of the property registry Manta - EP. – Manabí.* (artículo científico). Polo conocimiento. Colombia.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398420>

Suárez, R. (2016). *Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.* (artículo científico). Industrial Data. Perú.

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf>

Terán, N. Gonzáles, J. Ramirez, R. y Palomino, G. (2021). *Quality of service in Latinoamerican organizations.* (artículo científico). Ciencia Latina. Cuba.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418/>

Torres, M., Vásquez, C. (2015). *Models for assessing the quality of service:*

*characterization and analysis.* (artículo científico). Compendium. Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Vega, A., Mejías, A., Cadena, M. (2015). *Análisis de la calidad de los servicios académicos: caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México.* (artículo científico). Análisis de la calidad de los servicios académicos. Perú.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81643819004.pdf>

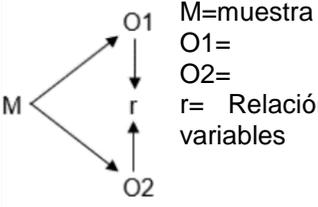
## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

#### Título: Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia del desempeño laboral sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de incidencia del desempeño laboral sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Describir el nivel de desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Describir el nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p>Describir el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022</p>	<p><b>Hipótesis:</b></p> <p><b>Hi:</b> El nivel de incidencia del desempeño laboral sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alta.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1. El nivel de desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alto.</p> <p>H2. El nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alto.</p> <p>H3. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022, es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>	

<p>La investigación es básica. De diseño no experimental, cuantitativo, transversal, descriptiva.</p>  <p>M=muestra O1= O2= r= Relación entre las variables</p>	<p><b>Población</b> Se consideró a 57 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p> <p><b>Muestra</b> Se consideró a 57 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1205 193 1453 228">Variables</th> <th data-bbox="1453 193 1839 228">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1205 228 1453 424" rowspan="3">Desempeño laboral</td> <td data-bbox="1453 228 1839 300">Cumplimiento de los objetivos y tareas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 300 1839 376">Cooperación y trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 376 1839 424">Disciplina laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 424 1453 595" rowspan="4">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1453 424 1839 464">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 464 1839 499">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 499 1839 534">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 534 1839 595">Seguridad Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Desempeño laboral	Cumplimiento de los objetivos y tareas	Cooperación y trabajo en equipo	Disciplina laboral	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad Empatía	
Variables	Dimensiones													
Desempeño laboral	Cumplimiento de los objetivos y tareas													
	Cooperación y trabajo en equipo													
	Disciplina laboral													
Calidad de servicio	Elementos tangibles													
	Fiabilidad													
	Capacidad de respuesta													
	Seguridad Empatía													

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Desempeño laboral</b>	Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño es un sistema que provee a la organización retroalimentación y que influye en el incremento de las capacidades y habilidades del trabajador, también tiene como fin ayudar en las decisiones de quienes merecen un ascenso, aumento de sueldo o despido. (p.555)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert	Cumplimiento de los objetivos y tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar las tareas</li> <li>- Alcanzar las metas trazadas</li> <li>- Lograr la misión</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
			Cooperación y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones</li> <li>- Ordenanzas de beneficio</li> <li>- Personal calificado</li> <li>- Central de riesgo</li> </ul>	
			Disciplina laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de horario</li> <li>- Alcanzar fines trazados</li> </ul>	
<b>Calidad de servicio</b>	Matsumoto (2014), define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala likert	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Formalidad</li> </ul>	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalidad</li> <li>- Confiabilidad</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rápida</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Profesionalismo</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Efectividad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión</li> <li>- Individualizada</li> </ul>	

### Anexo 3

#### Instrumentos de recolección de datos

#### INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador (ra), se le extiende el presente cuestionario que tiene por objetivo recopilar información sobre el desempeño laboral dentro de su área de trabajo; la información que proporcione ayudará al desarrollo de la investigación titulada **“Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022”**

**Instrucciones:** Marque su respuesta de acuerdo a la escala de medición presentada, teniendo en cuenta su criterio en valor de la verdad; se le recuerda que sus respuestas serán tratadas de manera hermética y no serán publicadas.

#### Escala de medición

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>N°</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>ESCALA</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Cumplimiento de los objetivos y tareas</b>						
<b>1</b>	Considera que está utilizando de manera óptima los recursos proporcionados por la entidad para su desempeño.					
<b>2</b>	Realiza el cumplimiento de las actividades asignadas sobre los estándares solicitados.					
<b>3</b>	Realiza sus actividades de manera rápida buscando mejorar su nivel de eficiencia.					
<b>4</b>	La entidad le provee los recursos necesarios para el desempeño eficiente dentro de su puesto de trabajo.					
<b>Cooperación y trabajo en equipo</b>						
<b>5</b>	Desarrolla sus actividades en armonía con las asignaciones de tareas y los tiempos estipulados.					
<b>6</b>	Utiliza los recursos tecnológicos proporcionados para mejorar su nivel de desempeño.					
<b>7</b>	Cumple las actividades de acuerdo a los estándares de calidad solicitados.					
<b>8</b>	Desarrolla el mejoramiento de sus habilidades para cumplir con las expectativas de la entidad hacia su puesto de trabajo.					

<b>Disciplina laboral</b>					
<b>9</b>	Se adapta con facilidad a los cambios realizados dentro de la entidad.				
<b>10</b>	Asume los riesgos asociados al desarrollo de sus actividades laborales.				
<b>11</b>	Busca el mejoramiento de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.				
<b>12</b>	Le cuesta interactuar con sus compañeros de trabajo.				
<b>13</b>	El ambiente laboral es un elemento influyente sobre su nivel de desempeño.				
<b>14</b>	Los cambios efectuados dentro de la entidad suponen nuevos retos para su desempeño.				
<b>15</b>	Considera que los cambios realizados dentro de la entidad son positivos.				

## INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador (ra), se le extiende el presente cuestionario que tiene por objetivo recopilar información sobre la calidad de servicio; la información que proporcione ayudará al desarrollo de la investigación titulada “**Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022**”

**Instrucciones:** Marque su respuesta de acuerdo a la escala de medición presentada, teniendo en cuenta su criterio en valor de la verdad; se le recuerda que sus respuestas serán tratadas de manera hermética y no serán publicadas.

### Escala de medición

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>						
1	Considera que la entidad posee los elementos tangibles para brindar una calidad de servicio eficiente hacia el usuario.					
2	La entidad le entrega los implementos necesarios para brindar una imagen positiva hacia el usuario.					
3	La entidad proyecta los elementos tangibles para que el usuario confíe en los servicios prestados.					
<b>Fiabilidad</b>						
4	Los servicios proporcionados por la entidad son confiables					
5	Los servicios prestados son entregados con formalidad hacia el usuario.					
6	Los servicios proporcionados cumplen con las exigencias del público.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
7	La entidad responde de manera inmediata a los requerimientos de los usuarios.					
8	Las respuestas prestadas hacia los usuarios son certeras de acuerdo a las necesidades.					
9	Atiende con profesionalismo a las necesidades del usuario.					
<b>Seguridad</b>						
10	La entidad transmite seguridad hacia el usuario a través de la prestación de los servicios.					

11	Los servicios prestados hacia los usuarios son efectivos.					
12	La entidad realiza procesos de análisis para determinar la satisfacción de los usuarios.					
<b>Empatía</b>						
13	Realiza la atención de los usuarios considerando la empatía.					
14	La entidad le brinda capacitaciones para el desarrollo de la empatía.					
15	La entidad realiza la atención de manera individualizada de acuerdo a las características de los usuarios.					

## Anexo 4: validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. David Troya Palomino  
Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
Especialidad : Docente - Temático  
Instrumento de evaluación : Desempeño laboral  
Autor (s) del instrumento (s) : Lazo Rengifo, Carlos Eduardo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: desempeño laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		48				

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---

---

---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto, 24 de agosto de 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mtro. David Troya Palomino  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
 Especialidad : Docente - Temático  
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lazo Rengifo, Carlos Eduardo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la <u>variable</u> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto 24 de agosto de 2022



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Kelita Guillen Lopez  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
 Especialidad : Docente - Temático  
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lazo Rengifo, Carlos Eduardo

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: desempeño laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4,8

Tarapoto, 29 de noviembre de 2022



Mg. Investigación y docencia universitaria

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Kelita Guillen Lopez  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
 Especialidad : Docente - Temático  
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lazo Rengifo, Carlos Eduardo

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		48				

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto, 29 de noviembre de 2022



 \_\_\_\_\_  
 Mg. Investigación y docencia universitaria

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Flores Calderón Elvis Ricardo  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lazo Rengifo, Carlos Eduardo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: desempeño laboral				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: desempeño laboral					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 9 de setiembre de 2022



LIC. ELVIS F. FLORES CALDERÓN  
Mtro. Gestión Pública

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Flores Calderón Elvis Ricardo  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lazo Rengifo, Carlos Eduardo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

45

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 9 de setiembre de 2022



LIC. ELVIS FLORES CALDERÓN  
 Mtro. Gestión Pública

Sello personal y firma

## Anexo 5

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mag. Rafael Arturo López Landauro**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Pre grado de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Control interno y la Gestión Presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Suyo, Ayabaca, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

CARLOS EDUARDO LAZO RENGIFO  
ID DE ESTUDIANTE: 7000994405  
DNI: 73903540

## Anexo 5

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mag. Juan Martin Campos Huamán**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Pre grado de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Control interno y la Gestión Presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Suyo, Ayabaca, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

CARLOS EDUARDO LAZO RENGIFO  
ID DE ESTUDIANTE: 7000994405  
DNI: 73903540

## Anexo 6



### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "GUÍA DE ENTREVISTA"

Fecha: 07/07/2022

Nombre del entrevistado: Hugo Araujo Del Aguila

Entidad: Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

Yo, **Hugo Araujo Del Aguila** con DNI **01122370** en forma voluntaria; SI (X) NO  doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, **Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo:

clazo15\_@outlook.es

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "CUESTIONARIO"

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SI (X) NO  doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Alto Amazonas, 2022**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

clazo15\_@outlook.es





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, JOSE JOEL CRUZ TARRILLO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022", cuyo autor es LAZO RENGIFO CARLOS EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

TARAPOTO, 28 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JOSE JOEL CRUZ TARRILLO <b>DNI:</b> 45431471 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6372-5055	Firmado electrónicamente por: JCRUZTA11 el 29- 11-2022 22:34:30

Código documento Trilce: TRI - 0457440