



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una
municipalidad de cono sur de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Flores Cervantes Katherine Elizabeth (orcid.org/0009-0005-0613-7264)

ASESORES:

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

Mg. Quiñones Castillo Karlo Ginno (orcid.org/0000-0002-2760-6294)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

La presente tesis, se lo dedico a mi hija Sofia, a mi esposo Eines, pero en especial a mis padres Waldo y Maridsa, por ser mi soporte de motivación de seguir adelante para lograr mi desarrollo profesional con mucho existo.

Asimismo, mi dedicatoria va dirigido a mis abuelos que envida fueron y siempre querían lo mejor para mí, ahora gracias a mi tiempo y esfuerzo obtendré mi grado académico como Maestra en Gestión Pública.

Agradecimiento

Mi agradecimiento sincero a mis compañeros de trabajo que me brindaron su apoyo para poder realizar la entrevista respectiva con el fin de desarrollar mi tesis magistral enfocado en el desempeño laboral de la municipalidad del cono sur de lima, 2023.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima,2023", cuyo autor es FLORES CERVANTES KATHERINE ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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 Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 15 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 04- 01-2024 09:00:19

Código documento Trilce: TRI - 0697432





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES CERVANTES KATHERINE ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FLORES CERVANTES KATHERINE ELIZABETH DNI: 46390047 ORCID: 0009-0005-0613-7264	Firmado electrónicamente por: KFLORESCE90 el 16- 12-2023 08:35:12

Código documento Trilce: INV - 1432673

Índice de Contenidos

	Pag
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autoridad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de Autor	v
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Categoría, Subcategoría y matriz de categorización	10
3.3 Escenario de estudio	12
3.4 Participantes	13
3.5 Técnica e instrumento de recolección de datos	14
3.6 Procedimiento	14
3.7 Rigor científico	15
3.8 Metodología de análisis de la información	16
3.9 Aspecto ético	16
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
Anexos	

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Tabla de categorización</i>	12
Tabla 2. <i>Cantidad de participantes entrevistados</i>	13
Tabla 3. <i>Tabla de resultados de enraizamiento varones</i>	18
Tabla 4. <i>Tabla de resultados de enraizamiento mujeres</i>	20
Tabla 5. <i>Tabla de coeficiente co-ocurrencia comparativo</i>	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de enraizamiento total de código- varones	19
Figura 2. Nivel de enraizamiento total de código- mujeres	21
Figura 3. Comparativo de Coeficiente de co-ocurrencia	23
Figura 4. Mapa de redes de los códigos escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático.....	24
Figura 5. Mapa de redes de los códigos siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral	25
Figura 6. Mapa de redes de los códigos cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta	26
Figura 7. Red de cierre de desempeño laboral varones	27
Figura 8. Mapa de redes de los códigos siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral	28
Figura 9. Mapa de redes de los códigos cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta	29
Figura 10. Mapa de redes de los códigos escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático.....	30
Figura 11. Red de cierre de desempeño laboral mujeres.....	31
Figura 12. Red del Grupo del Proceso de la categoría de desempeño laboral	32

Resumen

El presente investigación tuvo como objetivo general analizar cómo es el desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023, el presente estudio se elaboró con un enfoque cualitativo de tipo básico y utilizo como diseño de investigación el estudio de caso, cuyo escenario fue una entidad pública del estado que tiene como competencia brindar un buena atención y orientación a los ciudadanos que viene dentro de su jurisdicción, siendo una técnica utilizada entrevista semiestructurada con un instrumento de guion de 12 preguntas, aplicadas a 20 servidores administrativos. El cual que como resultado se observó 5 coeficientes de co-ocurrencia tanto en varones como en mujeres, siendo los valores en varones 0.67, 0.50, 0.43, 0.31 , 0,30 que esta asociados a las cinco subcategorías planteadas calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional, sin embargo los valor de mujeres es de 0.30, 0.33, 0.30, 0.31, 0.30 siendo las mismos coefientes de co-ocurrencia, lo que evidencia que la categoría es el desempeño laboral dentro un Gobierno Local de Villa el Salvador 2023, cuyo proceso es importante en el valor referencia, la experiencia dentro de la institución , al poder realizar las entrevista a cada uno de los trabajadores que prestan servicio dentro de la institución, sin embargo existe aspecto de mejora, como brindar la capacitación adecuada a los servidores administrativos tanto varones como mujeres toda vez que el nivel de conocimiento más bajo lo tienen las mujeres.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional

Abstract

The general objective of this research was to analyze what job performance is like in a municipality in the southern cone of Lima, 2023. The present study was developed with a basic qualitative approach and used the case study as a research design, whose scenario was a public entity of the state whose responsibility is to provide good care and guidance to citizens within its jurisdiction, a technique used being a semi-structured interview with a scripted instrument of 12 cuestionas, applied to 20 administrative servers. As a result, 5 co-occurrence coefficients were observed in both men and women, with the values in men being 0.67, 0.50, 0.43, 0.31, 0.30, which are associated with the five subcategories proposed: quality of work, responsibility, teamwork and institutional commitment, however the value of women is 0.30, 0.33, 0.30, 0.31, 0.30, being the same co-occurrence coefficients, which shows that the category is job performance within a Local Government of Villa el Salvador 2023, whose process is important in the reference value, the experience within the institution, by being able to conduct interviews with each of the workers who provide service within the institution, however there is an aspect of improvement, such as providing adequate training to both male and female administrative servers since women have the lowest level of knowledge.

Keywords: Job performance, quality of work, responsibility, teamwork, institutional commitment

I. INTRODUCCIÓN

Mediante investigación desarrollaremos la realidad problemática que se viene atravesando en las municipalidades respecto a la categoría desempeño laboral del servidor administrativo que laboran en la plataforma de mesa de partes del municipio, a treves de un estudio de metaanálisis en un contexto social, para esta problemática se realizara el “Estudio de caso comparativo del desempeño laboral de una municipalidad de cono sur de Lima,2023”, el cual consiste en realizar una entrevista personal a 20 trabajadores por género en el cual demostraran el grado de conocimiento en cuanto a las normas legales, que maneja la institución.

Además, el trabajador contratado, deberá tener la capacidad de dejar satisfecho a los administrados que se acerquen a pedir una información de cualquiera servicio que brinde la municipalidad de acorde al TUPA, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, entre otras normas legales de acuerdo a sus funciones, esto ayudara a realizar un análisis en cuanto al desempeño laboral del trabajador, cuya finalidad consiste en perfeccionar la gestión pública de la municipalidad, además de ser una entidad que brinda el servicio a los ciudadanos, es por ello que la principal acciones es mejorar la buena atención a favor de los administrados que soliciten información respecto de algún servicio que brinde la municipalidad, para ello se requiere profesionales que cuentan con estudios universitarios de acorde a la especialidad que necesita la entidad pública, si bien es cierto el problema que afecta a la sociedad es que no hay gente capacitada o profesionales que desarrollen bien su trabajo en las funciones asignadas por sus superiores, debido a que no ponen empeño o esfuerzo a leer más respecto a las normas legales, y esto ocasiona el malestar de muchos administrados, es por ello que a través de capacitación semanal los trabajadores logran metas y objetivos, que será de gran importancia para los trabajadores que requieran tener capacitación a fin de adsorber dudas y consultas que se puede encontrar dentro de sus labores diarias, para lo cual es necesario que al momento de realizar una convocatoria de trabajo bajo cualquier régimen laboral, es necesario que se exija ciertos requisitos como una carrera profesional netamente que tenga experiencia en atención al ciudadano, con documentos que acrediten las capacitaciones

obtenidas en el desarrollo de su profesión respecto a la gestión pública, derecho administrativo, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, entre otros relacionados en la atención al público y sus diferentes reglamentos, normas legales.

Al respecto, de acuerdo a los estudios de investigación de Gibson et al. (2020), en el contexto nacional, señalo la problemática en cuanto al desempeño laboral chileno, sobre todo en los trabajadores de las entidades públicas, teniendo como resultado la relación del tipo calificación como la actitud, poder de capacidad, respeto, honestidad entre otros códigos importantes, además señala que existe el conjunto de criterios relacionados al ejercicio laboral como las mejora en la calidad de trabajo, prácticas y cualidades que son típicos en la interacción con los servidores, que lleva consigo la conducta de individuo, el cual se tiene como resultados favorable o desfavorable, para medir el desempeño en los trabajadores en cuanto a subcategorías encontramos la calidad de trabajo, incluida la capacidad, motivación y evolución, en coordinación con la asistencia del coordinador toda vez que es la necesidad de vigilancia, etc., por ejemplo en la investigación se presenta las técnicas cualitativas utilizados para interpretar datos obtenidos de las 20 encuestados a quien se aplicó el cuestionario para identificar y explicar las tendencias más frecuentes en cuanto al desempeño laboral, teniendo como resultado la necesidad de liderazgo en la toma de disposiciones.

En el ámbito internacional, la problemática es abordada según Chiavenato (2019), tomando como referencia el estudio de desempeño laboral en México, en el cual evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales como : disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: como conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo, por ejemplo los primeros tres meses de 2022, la población ocupada en México sufrió un retroceso en cuanto al desempeño laboral, al perder más de medio millón de trabajadores y trabajadoras entre el cuarto trimestre de 2021 y el primero de 2022, esta se redujo en (-)0.9%. Aunque la población ocupada

también sufrió reducciones durante los primeros trimestres de 2020 y 2021, las caídas fueron menores a la observada durante el mismo período de este año de (-) 0.5% y (-)0.3%, proporcionalmente.

La realidad problemática a nivel local, decimos que las diferentes instituciones de servicio y prestación social organizadas, requieren del talento humano con la experiencia apropiada para el éxito de los objetivos planteados por la organización, es importante que el equipo multidisciplinario propuesto para las áreas a fines, estén integradas y se conozca cuáles son las necesidades de los ciudadanos y de la municipalidad. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el sector público no es ajeno a las necesidades de su propia institución, ya que el desempeño laboral por género están sujetas a las funciones que desempeña el profesional y estas están normadas por políticas internas que deben cumplirse, es por ello que los servidores públicos municipales requieren realizar un trabajo en conjunto eficaz que beneficie a la institución y satisfaga al propio empleador con el desempeño de sus trabajadores, sin embargo es necesario un buen desempeño laboral, siendo esto de vital importancia que se plantea el presente estudio con las variables propuestas, para Cedeño y García (2020), refieren que en las diferentes empresas existentes, existe una carencia notoria de personal capacitado para cada función que realiza, esto genera de alguna forma cierta competitividad dentro y fuera de la organización.

A esta realidad, como parte de la modernización señalamos las categorías, en relación a las propuestas correspondientes a la realidad actual de los servidores públicos muestra que las instituciones públicas son las responsables de sus propias gestiones; se presume que los gobiernos locales cuentan con deficiencia de atención de los servidores proporcionados al ciudadano y que estos están relacionados con las habilidades interpersonales, desempeño laborales, fallas en la comunicación, que no son adecuadas en el desarrollo de las actividades que brindan de manera externa, para proporcionar un servicio consecuente con las obligaciones funcionales que ofrece la institución.

El problema general, se plantea de la siguiente manera: ¿Cómo es el desempeño laboral por género en la municipalidad del cono sur de lima, 2023?, problemas específicos: ¿Cómo es calidad de trabajo por género en la municipalidad, de cono sur de lima 2023?, ¿Cómo son las responsabilidades por

género en la en la municipalidad, de cono sur de lima 2023?, ¿Cómo es el trabajo en equipo en la municipalidad, de cono sur de lima 2023?, ¿Cómo es el compromiso institucional en la municipalidad, del cono sur, de Lima 2023?

En la siguiente investigación desarrollada tenemos como objetivo general: Analiza cómo es el desempeño laboral por género en la municipalidad del cono sur de Lima, 2023. También, los objetivos específicos realizados fueron las siguientes: i) Analizar cómo es la calidad de trabajo por género en la municipalidad de con sur de Lima 2023, ii) Analizar cuáles son las responsabilidades por género en la municipalidad del cono sur de Lima,2023; iii) Analizar cómo es el trabajo en equipo por género en la municipalidad del cono sur de Lima, 2023; iv) Analizar cómo es el compromiso institucional por género en la municipalidad del cono sur de Lima, 2023;

Para finalizar la investigación realizada del trabajo se obtiene su justificación desde el lugar de escenario, por cuanto se busca conocer cuáles son los nivel de desempeño laborales por género en la municipalidad del cono sur, lima 2023, evaluada, y cuál es la calidad del desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en el municipio, ello contribuye a facilitar una línea basada en de desarrollar esta investigación es brindar herramientas eficaces, para mejorar el desempeño laborales, para una mejor gestión funcional de los servicios públicos, se justifica de forma teórica porque las fuentes utilizadas son elementales hacia el desarrollo del presente estudio y son determinantes para el desarrollo de las categorías propuesta, lo que conlleva a una justificación practica en su desarrollo que busca fortalecer las habilidades y competencias de los trabajadores; además en cuanto a la metodológica dejaremos como herramienta para los posteriores estudios realizados en este caso será la guía de entrevista, el cual se encuentra reconocida y aprobada; desarrollada en un enfoque social, como el estudio de casos comparativos de desempeño laboral de una municipalidad de cono sur de lima, 2023. Tiene por finalidad en beneficio de la población.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En cuanto a antecedentes en la esfera en el ámbito nacional, tenemos autores que conceptualizan y analizan el estudio de casos relacionados al desempeño laboral de los servidores públicos, es ese sentido tenemos a Rodríguez (2020), que tuvo que analizar respecto a un desempeño laboral competente, en el cual el talento humano tiene diferentes combinaciones de tipo competente, y este es aplicado a problema y situación concreta de su funciones; a través de los cuales logra cumplir, de la manera más eficaz, eficiente y efectiva posible funciones: como habilidades, conductas que aplican en el desempeño laboral, así como técnicas y actividades que requiere la entidad.

Montoya Agudelo (2022), pertenecientes de la localidad de Medellín, se efectuó una exploración respecto al desempeño laboral el cual señaló que es un conjunto de procesos que se encuentra focalizado en el estudio del trabajador y sus habilidades cognitivas, mientras (cf. Bermúdez, 2021) , refiere que el desempeño laboral está relacionada a garantizar un mejor desempeño en el trabajo, desarrollarse de acorde a su carrera profesional, el cual se encarga de valorar, calcular, mediar la capacidad de producción de los trabajadores, con el fin de promoverlos, tomar medidas correctivas, para ello se requiere capacitarlos, para tener una ventaja en el desarrollo de sus actividades, mucho de los servidores públicos que se encuentra laborando no cumplen con el perfil para desarrollar bien sus funciones.

Asimismo, Newtons (2020), en su artículo conceptualiza sobre el desempeño laboral de los servidores estatales, es que se desarrollan a través de sus capacidades dentro de su ámbito laboral para ello se requiere la habilidad en el manejo de sus funciones, ser eficiente y eficaz en el manejo o orientación a los administrados, tener conocimiento de las normas legales que maneja la municipalidades como Ley de Procedimientos Administrativo General, Ley de Municipalidades, Directivas y reglamento de organización y funciones de cada unidad orgánica, es por ello que estas capacidades son importantes para la satisfacción del personal que cumple con sus funciones dentro de su ámbito laboral.

Por otro lado, el trabajo realizado por Medina (2019), señala que dentro de la administración pública se encuentra diversos desfalcos entre ellos tenemos que desarrollar la mejorar el desempeño laboral, con el único objetivo de garantizar la buena gestión dentro del sector público, para lo cual se requiere delimitar o aplicarse el siguientes lineamiento estratégicos como: 1) evaluar y actualizar el marco normativo que utiliza la institución pública, a fin de tener la integración armónica de todos los principios de rango constitucional y legal, el cual esto llevará a tener una proyección, organización, control y vigilancia de la administración pública, 2) mejorar la estructura del funcionamiento de organización y funciones de la administración pública, 3) buscar un guía de Plan Operativo Anual basado en la objetivos, metas, para que los planes operativos se puedan direccionar hacia el buen desarrollo de la gestión, permitiendo que la administración pública cumpla con sus funciones dentro de su gestión.

El artículo que desarrolla Cedeño y García (2020), está relacionado a un objetivo que consiste en analizar respecto al desempeño laboral, manteniendo una investigación cualitativa no experimental, en la cual integraron una población y tamaño de muestra correspondiente a 20 servidores, para lo cual utilizaron una entrevista con guion de cuestionario. En cual se concluye que la capacidad para trabajar está muy influenciada por varios aspectos, entre los que se destacan la capacidad para mejorar actividades como presentan mejores habilidades laborales en función de sus actividades, competitivas y que tengan mayores oportunidades para alcanzar las metas planificadas, lo cual es necesario mejorar varios aspectos trabajo y vida diaria.

Asimismo, Casimiro et al. (2021) realizo una publicación sobre los analizo la problemática en relación al desempeño laboral que les permitió conseguir su meta logrando obtener excelentes resultados, firmemente averiguando la forma de perfeccionar la técnica, innovando y logrando lo mejor. En el cual se seleccionaba trabajadores de acuerdo con la tarea que realizarán, con el fin de reforzar los buenos resultados en relación con el buen funcionamiento de la municipalidad.

En la reseña teórica de Chiavenato (2021) precisa el desempeño laboral como “La conducta del servidor en su ámbito laboral el cual busco cuales son los objetivos unidos a su artículo; señalando que este organiza la estrategia propia para lograr

los objetivos”, por lo que determino el grado de desempeño laboral que tiene el servidor público, el cual es imprescindible evaluar sus habilidades. Para ello se requiere realizar la valorización del cargo que ocupa con el fin de formar una habilidad de orientación necesaria y así continuar con el asunto de los servidores administrativo. Dicha valorización ofrece beneficios tanto para el servidor administrativo como para la municipalidad, así como: mostrar con precisión las obligaciones, supervisar el trabajo, actualizar normas, saber las medidas de responsabilidad que el servidor tiene para que su desempeño sea con excelencia claro sabiendo el aspecto de las normas legal basados en sus reglamentos institucionales para que de esta manera se valore su desempeño laboral eficaz.

Para, Vicente y Chávez (2020), realizaron una investigación correspondiente al enfoque cualitativo y método inductivo en el cual recolecta información de tipo descriptivo transversal, teniendo una poblacional y una muestra correspondiente a 20 trabajadores para lo cual utilizaron el estudio de casos comparativos por género, utilizando el formulario correspondiente y los diversos lineamientos políticas internas desarrollada por la organización, cuya prioridad es la valorización por genero para nivelar el nivel de capacitación que tendrá el máximo desempeño; para aquellos que requieran que la organización debe tener ordenamientos internos efectivos que permitan recopilar información importante respecto al desarrollo de actividades estratégicas, que fortalezcan el empleo laborales de sus servidores públicos.

El articulo desarrollado por Lora (2020), afirma que a medida que va avanza la globalización, las organizaciones requieren habilidades laborales mucho más exigentes para administrar diversas herramientas de acuerdo con las necesidades actuales, como las tecnologías de gestión de recursos para integrar herramientas en el mundo digital, sin embargo para este requiere de comprensión claro, que observa que las entidades públicas han inclinado en contratar a personas que no tengan conocimiento en su función, es por ello que la capacidad humana no cumplir con el perfil profesional, y en la actualidad se requiere que el personal contratado cuente con la capacitación de una persona idónea para que le explique cada paso del reglamento interno y normas legales en función a su cargo que ocupa.

Según, el estudio de Alles (2019) sostiene que el desempeño laboral se en cataloga de acuerdo a lo que realiza el trabajador, buscando medir su capacidad, cómo una peculiaridad, comportamientos y resultados, basados en liderazgo, creatividad, iniciativa, conducta y otros, Rábago (2011) refiere que la analogía entre el presupuesto utilizados en un proyecto y los provechos conseguidos con el mismo, además de lograr un mismo objetivo.

Por otro lado, Bruce (2021), realizo un artículo desarrollado en como objetivo plantear la evaluación individual de los trabajadores en base al desempeño de habilidades, enfocando en las actividades diarias que brinda a los ciudadanos, para lo cual se destacaron tareas específicas y no específicas, como las actividades de comunicación y las diligencias de orientación estratégica por parte de la gerencia.

El enfoque esta investigación fue cualitativa, diseño no experimental, descriptivo y de tipo aplicada. Al respecto en la actualidad en el estudio de casos comparativos en la municipalidad de cono sur de lima, 2023, decimos que no contamos con servidores públicos que se encuentren capacitados para poder desarrollar bien sus funciones, muchos administrados que se acercan en los municipios se quejan que no saben orientar, tampoco sabes que cuales son las funciones de cada área que tiene la municipalidad, es por ello que si la institución pública contrata personal nuevo debe ser debidamente capacitado por un profesional que sepa de que es la gestión pública y sus diversas funciones y habilidades para ser eficiente y eficaz en sus actividades cotidianas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El siguiente estudio cualitativo, Malpartida (2021), desarrollo un enfoque que tiene un proceso inductivo con la investigación aplicada, que se analiza la realidad subjetiva de la presente, generalmente en los municipios y su autoridades quienes gobiernan, además de ser un elemento muy importante para el bienestar de los contribuyentes, debido a que se encuentra estadísticamente en la hipótesis organizacional y como principal fuente de desarrollo es impulsar al estado en sus instituciones públicas, así mismo mejorar las capacidades de los recursos humano para un mejor desempeño eficiente , asimismo señala el significativo que los ciudadanos participen en el desarrollo de sus localidades y con ello llegar a las conclusiones de como la gestión municipal efectiva tiene un impacto positivo para una buena gobernabilidad.

Por su parte Maldonado (2019), señala que el objetivo de los métodos tiene el enfoque cualitativo en el cual estudia la recopilación de antecedentes, para logra la apreciación de la data, el cual conlleva a responder los interrogantes de la investigación, por consiguiente, la gráfica se obtiene de los datos no es estructurada, es más bien flexibles, recoger la indagación por medio de información y las entrevistas, el proceso es mayormente directo. Toda vez que la entrevista ayudara a obtener los datos para construir aspectos que resulte difícil de concretar, finalmente, este enfoque interviene las subcategorías para la recolectar datos a través de las entrevistas y comprobable.

Al respecto, este estudio se concentra en la una investigación aplicada, para Tamayo (2020) comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominante o sobre como una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación básica sobre realidad de hechos, caracterizados fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta, sin embargo, su objetivo transversal es saber más cerca de un fenómeno.

Además, Hurtado (2021), realizó el estudio de casos, como el objetivo de realizar entrevistas, asocia al diagnóstico, el propósito de exponer el evento estudiado, haciendo una en numeración detallada de sus características, de modo tal que los resultados se puedan obtener dos niveles de análisis ; dependiendo del fenómeno o del propósito del investigado; estas investigaciones trabajan con uno o con varios eventos de estudios en un contexto determinado, por tal razón no amerita de la formación de hipótesis.

3.1.2 Diseño o método de investigación

El diseño de esta investigación es el estudio de casos que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2020), señala que el desarrollo de la investigación es de diseño no experimental, porque el estudio de casos se relaciona en cuanto al desempeño laboral el cual se somete al exámenes de intervención de la científica, sino a su diagnóstico aplicada y evaluación correlacional, ya que estudia las categorías en un gobierno local, el cual sostiene el tipo de diseño no experimental transeccional o transversal acopia información de un momento y contexto dado a fin de ser estudiado, con el objetivo de describir un contexto real y en que los límites de fenómeno y sus contexto no quedan claramente delimitados, es por ello que la muestra o población; valora una situación, asociada, en programas y fenómeno o contexto en cierto tiempo; analizar la frecuencia de las variables identificadas y su interrelación en un periodo, como capturar una foto de algo que ocurre.

Al respecto el presente diseño de investigación según (Muñoz,2019), refiere que comienza a ser plan general que estable las sistematizaciones unitarias para verificar los sucesos y hipótesis, cuyo fin es proponer la forma de verificar las subcategorías planteadas en la investigación.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Este numeral menciona lo que corresponde a las categorías y subcategorías y código que están incluidas dentro de una matriz, el cual tendrá como función realizar el análisis de estudio de caso comparativo del desempleo laboral en una municipalidad de cono sur, Lima 2023.

Para ello la categoría de análisis es el desempeño laboral, el cual nos permite establecer, catalogar y alcanzar la semejanza en los aspectos o espacios del lugar de investigación según (Sambrano, 2020).

Para García-González (2022) dice que un mecanismo fundamental, en relación a la investigación, se visualiza a través de un enfoque cualitativo el cual va establecer las cualidades que dibujan desde la hipótesis efectivo, cuyo objetivo permitirá demostrar de acuerdo a la necesidad de los servidores, y esto accederá a la definición de un análisis concretar y estructurada con el resumen conceptual de diferentes teoría con la fina de dictaminar eficientemente los datos emplazados en la investigación de caso de desempeño laboral.

Tabla 1.*Tabla de categorización*

Categoría	Subcategorías	Códigos
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Capacidad Motivación Evaluación
	Responsabilidad	Capacitación Atención al ciudadano Compromiso
	Trabajo en equipo	Participación Coordinación con el coordinador Solución de Problemas
	Compromiso institucional	Responsabilidades Liderazgo Satisfacción de usuario

Nota: Elaboración Propia

Según el Anexo 1, se visualiza la matriz de categorización, el cual se sujeta a la categoría denominada desempleo laboral, que es materia de análisis y las subcategorías demostrativas sistematiza la indagación, según el guion de preguntas que engloba en una entrevista a profundidad de tipo semiestructurada.

3.3 Escenario de estudio

El siguiente escenario estudia de investigación, respecto a la municipalidad del cono sur de Lima, con los servidores administrativos tanto varones y mujeres que prestan servicio en plataforma de la municipalidad de la sede central de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, ubicado en el departamento y provincia de Lima, Distrito de Villa el Salvador.

3.4 Participantes

En la siguiente investigación tendremos como participantes 20 trabajadores de la municipalidad del cono sur de lima, el cual con las entrevistas permitirá realizar el estudio de caso comparativo por género en los servidores administrativos de la oficina de la gerencia de rentas y administración tributaria, el cual se desarrollara la práctica para obtener una respuesta en relación al trabajo realizado y calificación en el desempeño laboral, en la municipalidad de cono sur, a efectos de demostrar como es el desarrollo en el ámbito laboral en base a la problemática presentada en el estudio.

Tabla 2.

Cantidad de participantes por genero

Participantes del Estudio	Cantidad
Género Masculino	10
Género Femenino	10
Total	20

Nota: Elaboración Propia

En consecuencia, al establecer la muestra de la investigación desarrollada, se emplea el muestreo no probabilístico, de tipo intencional, que según Hernández y Mendoza (2020), refiere que los ítems no dependen de la probabilidad, sino del conocimiento coherente para realizar el estudio de caso. Para ellos, refiere que no es una forma administrada, tampoco se basa en métodos probabilísticas, sino que está a mano de la toma de decisiones del científico, por lo tanto, las muestras desarrolladas están sujeta a criterios de expertos científicos.

El criterio de investigación fueron realizadas a los servidores administrativo, encargados de realizar la planificación y definen las actividades realizadas dentro de su institución es por ello que para la realización de la muestra, se requiere 20 trabajadores que prestan servicios en la municipalidad, y ellos serán los interrogados, toda vez que ellos son los encargados de brindar la atención y orientación adecuada a los contribuyentes es por ello que

incluyen los siguientes participantes: servidores administrativos por genero 10 varones y 10 mujeres .

Asimismo, el razonamiento elimina el personal que no tiene experiencia en cuanto la atención al ciudadano, esto es debido a que no cuentan con la capacitación correcta, para solucionar los problemas en cuantos, a sus documentos, expedientes, entre otros trámites que se encuentran pendientes por resolver. Por consiguiente, la unidad de análisis son los servidores que si están capacitados y rinden en cuanto a su desempeño laboral.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de recolección de datos

Diego mata (2020), refiere respecto de una técnica cualitativa consiste en la de recolección de datos, el estudio de contenido en el documental y la entrevista el cual está articulada entre trabajadores de la municipalidad de cono sur, adecuadamente proyectada para el buen desarrollo de la investigación, el cual el presente objetivo es que el entrevistado opine sobre el estudio de caso comparativo relacionado en el desempeño laboral, además que el estudioso pueda almacenar y luego demostrar, sobre el desarrollo de su tema, y esto pueda lograr un escenario estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. Tal como señala, Alegre (2022) explica sobre el aspecto revolante en la técnica de instrumento de recolección de datos en investigación cualitativa.

En la investigación desarrollada se manejó las entrevistas semiestructuradas a modo de habilidades de recolección de antecedentes; además aplicó el instrumento de guion de preguntas en la entrevista, el cual está sujeta a 12 consultas abiertas y que están claramente ligadas entre códigos que repiten una de sus subcategorías, la cual fue aprobado en dos expertos externos.

3.6 Procedimiento

El presente procedimiento de investigación sobre el marco teórico, tiene como referencia la conferencia realizada a los trabajadores de la municipalidad del cono sur, en el cual se desarrolla la matriz de categorización, asimismo de confección el guion de preguntas por cada códigos reconocido; asimismo se emplearon entrevista a participante nombrados de manera presencial; y este escribió en

resulta que la entrevista; finalmente se ejecutó la técnica de fichas logrados en relación al programa llamado ATLAS.Ti9 usado la investigación cualitativa.

3.7 Rigor científico

Sánchez (2020), la creencia específica es el razonamiento importante de rigor científico, el cual conlleva a una investigación de tipo cualitativa, cuyo objetivo será el logro del trabajo y este sea desarrollada en el mismo lugar, en una de triangulación de tiempos, metodología, zona, concurrentes, hipótesis, etc. es importante, la recopilación de fichas y datos; además existen criterios que determinan el resultado de una investigación dando como conclusiones a través de la publicación, además la firmeza de la indagación consiste en obtener el coeficiencia y que los datos no tengan errores que desfiguren en la relación, como física, características en la investigación.

Parra y Briceño (2021), revela la indagación de tener las siguientes tipologías y creencia para la evaluación de eficiencia en cuanto al rigor científico, asimismo, la creencia puede lograr que el investigador, recoja información que genera descubrimiento notable en cuanto a los entrevistados, y esto puedo aproximar la realidad problemática de lo que opinan y piensan, en cambio en la auditabilidad, convoca también conformidad, el arte de cualquier investigador científico siga la el camino del investigación real, por último la creencia o aplicabilidad consiste otorgar la posibilidad de extender un efecto obtenido en resultado.

En el siguiente tema, se utilizó un análisis, en cuanto a la creencia, además del instrumento de recopilación de fichas validado por un experto en la materia, asimismo se verifico toda la entrevista de los participantes que accedieron en apoyo. El mismo que se aplicó el criterio de conformidad y la creencia del documento, toda vez que la investigación ha llegado a darnos como resultados de manera coherente y precisa, en ese sentido el actual estudio puede dar camino a determinar la investigaciones y reconocimiento por parte de otros investigadores.

3.8 Método de análisis de la información

Según el análisis cualitativo de Jesús Navamuel (2023), es el asunto en la que se establece, conduce y recopila la investigación interpreta en datos, proporciona información invaluable para comprender el significado detrás de los datos. No es solo un método, sino también una teoría que tiene en cuenta el contexto de los datos no numéricos, es por ello que creo el pasos siguiente: 1.- lograr conseguir la entrevista, a través de la observación en el campo, 2.- reproducir la entrevista a través de imágenes, a fin de recolectada la información; 3. La calificación de la entrevista consiste en recabar la información agrupando a participantes para obtener los datos y tener las categorías que concentran los conceptos de cada uno de ellos, a través de esas ideas o argumentos analizamos el descubierto de la realidad; 4. Para obtener información se requiere tener las categorías junto con el cuadro hipotético de la investigación.

Por consiguiente las indagaciones realizados en la municipalidad es a través de un método práctico de procedimiento de datos: 1.-logra codificar el tenor de la realidad como por ejemplo la entrevista realizada a los participantes de la presente investigación y este se codifica según la lógica metódica e inductiva en base a la lectura y textos aprendido, 2. La capacidad intelectual consiste en buscar los códigos que más se reproduce o que presentan una publicidad, 3.- la codificación confirma la matriz de categorías trazados en la matriz de consistencia pudiendo llegar a descubrir una nuevas categoría o una nueva información que contribuya a una tesis apriorístico.

3.9 Aspectos éticos

Respecto al aspecto ética según el diagnostico de Viorato y Reyes (2020), muestra que la investigación científica es el lineamientos pegado a la éticos, en la cual el sabio científico tendrá compromisos cumplir con el desarrollo de la presente tesis, por lo contrario podrá ejecutar su descuido en cuanto al desarrollo de la investigación, por incurrir en una abandono de su trabajo de investigación o encontrarse en caso de similitud de la investigación; si bien es cierto la investigación debe partir del método, por consiguiente la administración de la siguiente o

investigación debe ser direccionada, llevando a cabo un buen resultado en cuanto a la investigación eficiente y eficaz.

Según, Ruiz Chávez (2020), refiere que la mala administración del investigadores provocara a cometer insuficiencia en cuanto a las citas realizadas en la presente investigación o fuentes de la página de Google, el cual afectara a la recolección de datos, e inclusive los problemas de realizar un trabajo que contiene falsedad, plagio y el autoplagio, que va ocasionar problemas en cuanto a la capacidad intelectual, y esto puede conducir a una mala investigación, y en caso de plagio un problema legal.

Por consiguiente el estudio de caso, a tomado en cuenta en sus aspectos éticos: 1.- servidores administrativos quienes son los participantes que me permitirán a desarrollar la presente investigación para tener el resultado del presente estudio, a través de la aprobación encaminado en señal de conformidad de la presente investigación; 2.- la presente investigación tendrá como seguridad de valides en cuanto al trabajo realizado por sus guiones, y esto a través de tablas el cual tendrá un porcentaje de similitud de 15% según estable en la resolución de la universidad, dando la firmeza en relación al instrumento de recolección de fichas al haberse aprobado el guion de preguntas entre los experto en la materia.

IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

Resultados Descriptivos

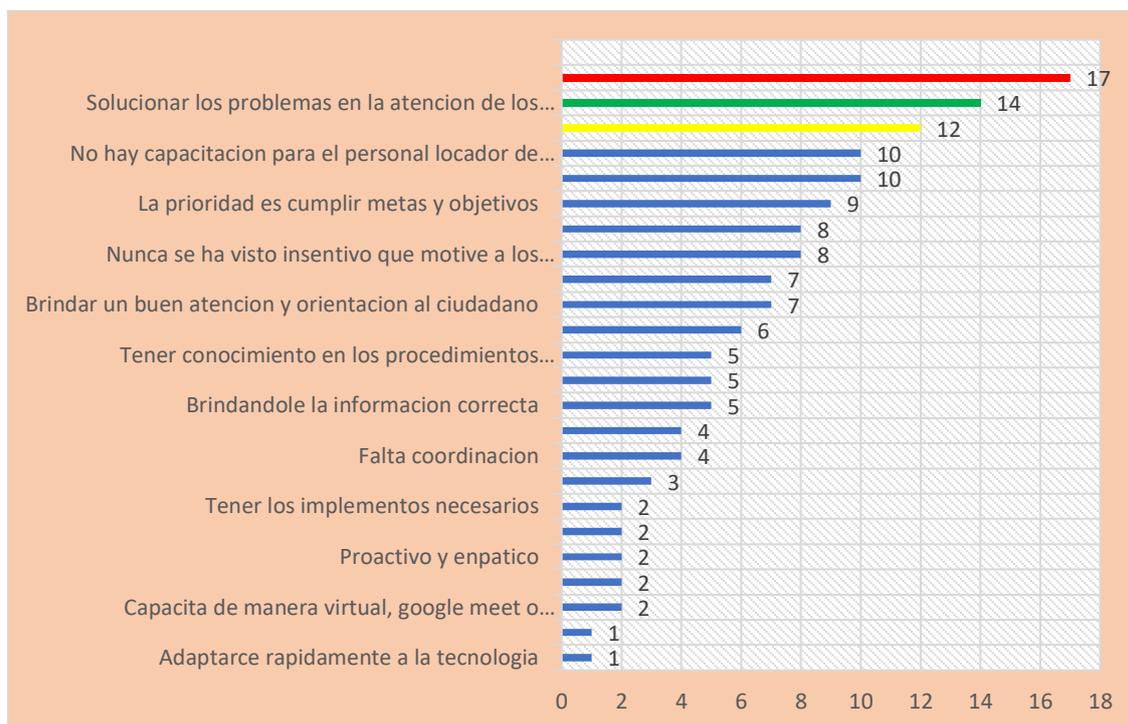
Tabla 3.

Tabla de resultados de enraizamiento -varones

Código	Enraizamiento
Adaptarse rápidamente a la tecnología	1
brindarnos un clima laboral	1
Capacita de manera virtual, Google meet o asesoramiento presencial al personal en planilla	2
Falta de comunicación	2
Proactivo y empático	2
Siempre es bueno un incentivo salarial	2
Tener los implementos necesarios	2
Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos	3
Falta coordinación	4
Falta de liderazgo	4
Brindándole la información correcta	5
Cumplir con los horarios de trabajo	5
Tener conocimiento en los procedimientos administrativos	5
No hay evaluación en cuanto al rendimiento de trabajo	6
Brindar un buen atención y orientación al ciudadano	7
Dar respuesta inmediata a los expedientes	7
Nunca se ha visto incentivo que motive a los trabajadores	8
Saber las normas legales y Ordenanzas propias de la municipalidad	8
La prioridad es cumplir metas y objetivos	9
Intercambio de ideas en las reuniones	10
No hay capacitación para el personal locador de servicio	10
Aporta conocimiento para la mejora de la institución	12
Solucionar los problemas en la atención de los contribuyentes	14
Ser honesto, puntual, respetuoso, responsable y proactivo dentro de sus funciones laborales	17

Figura 1.

Nivel de enraizamiento total de códigos -varones



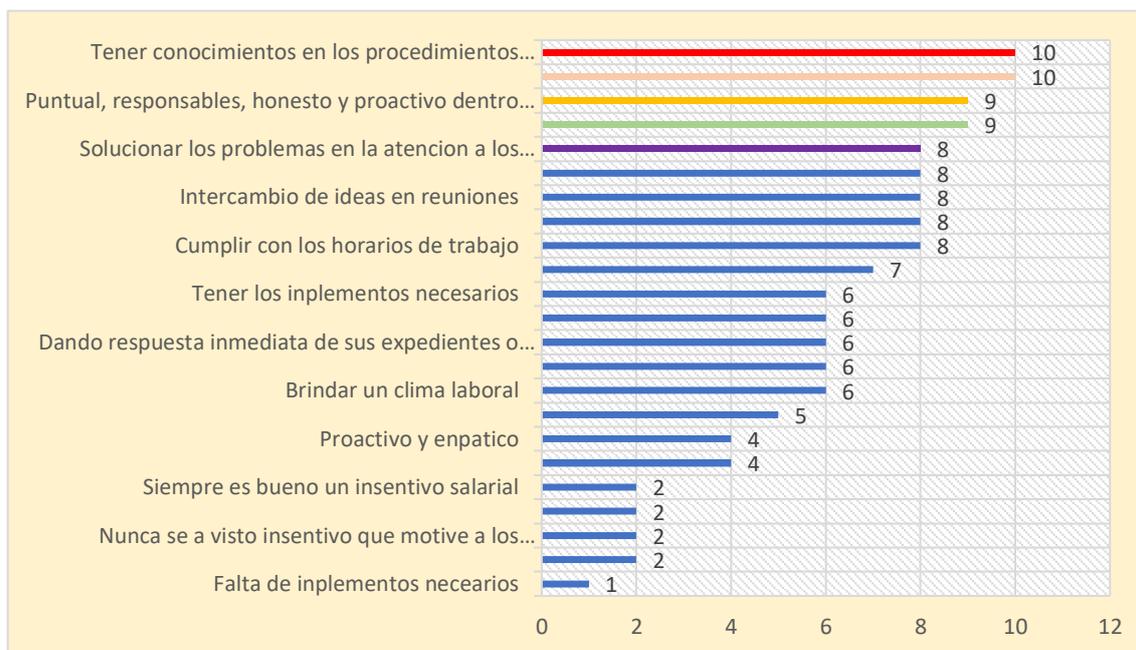
Nota. Con correlación a los resultados descriptivos de los varones señalamos los grafico que muestra el total de 24 códigos relacionados a la entrevista de varones, el cual el nivel alto de enraizamiento es escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empatito 67, siempre es bueno un incentivo salarial con brindarnos un clima laboral 50, cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta 43, brindar atención y orientación correcta con solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes 31,tener conocimiento en los procedimientos administrativos con saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad 30, Además que para el instrumento prácticos se muestran en el grafico los resultados inferenciales incorporado en códigos y enraizamiento en el cual se observa que el mayor nivel de calificación es escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empatito siendo el mayor porcentaje 17, 14 y 12 comparativamente.

Tabla 4.*Tabla de resultados de enraizamiento -mujeres*

Código	Enraizamiento
Falta de implementos necesarios	1
Adaptarse rápidamente a la tecnología	2
Nunca se a visto incentivo que motive a los trabajadores	
Prioridad es cumplir metas y objetivos	2
Siempre es bueno un incentivo salarial	2
Falta coordinación	4
Proactivo y empático	4
Brindar información de manera correcta	5
Brindar un clima laboral	6
Capacitan al personal que se encuentra en planilla y no a los locadores de servicio	6
Dando respuesta inmediata de sus expedientes o documentos	6
Falta liderazgo	6
Tener los implementos necesarios	6
Falta de comunicación	7
Cumplir con los horarios de trabajo	8
Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos	8
Intercambio de ideas en reuniones	8
No hay evalúa en cuanto al rendimiento de trabajo	8
Solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes	8
Brindar atención y orientación al ciudadano	9
Puntual, responsables, honesto y proactivo dentro de sus funciones	9
Saber las normas legales y la ordenanza propia de la municipalidad	10
Tener conocimientos en los procedimientos administrativos	10

Figura 2.

Nivel de enraizamiento total de códigos -mujeres



Nota. Con relación a los resultados descriptivos el presente gráfico muestra el total de 23 códigos relacionados a la entrevista de mujeres, el cual el nivel alto de enraizamiento es escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático 30, siempre es bueno un incentivo salarial con brindarnos un clima laboral 33, cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta 31, brindar atención y orientación correcta con solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes 31, tener conocimiento en los procedimientos administrativos con saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad 33, Además para efectos prácticos se presentan en el gráfico los resultados inferenciales representado en códigos y enraizamiento en el cual se observa que el mayor nivel de calificación es escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático siendo el mayor porcentaje 10, 9 y 8 comparativamente.

Resultados inferenciales.

Tabla 5.

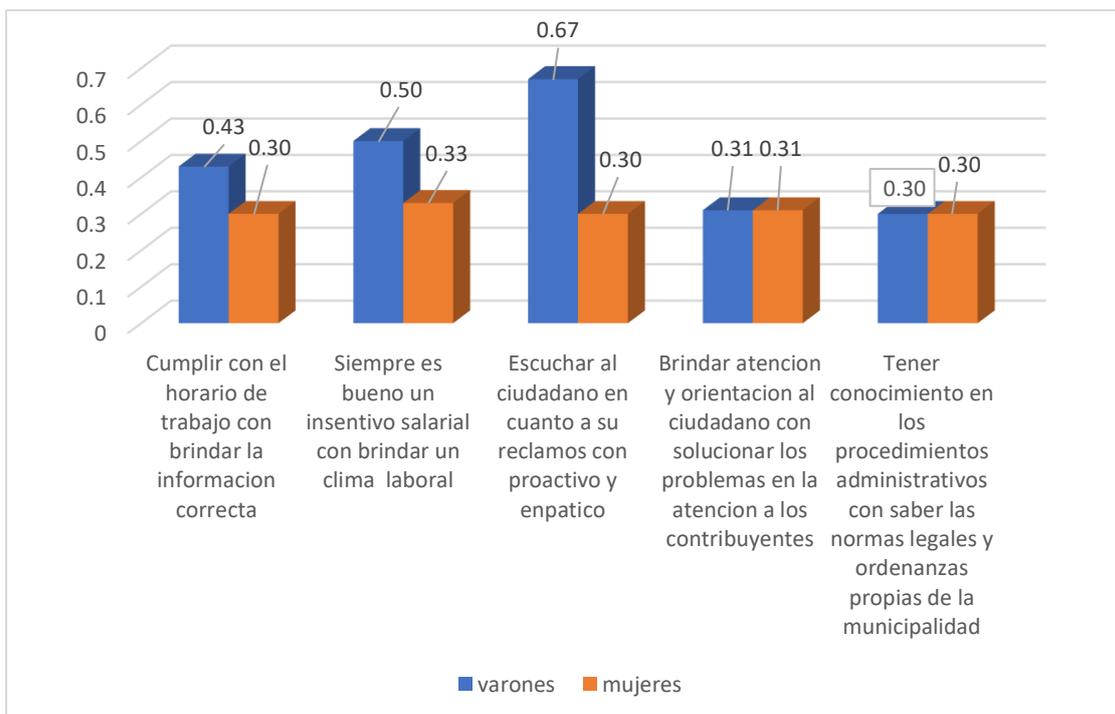
Tabla de coeficiente co-ocurrencia- comparativo

	Cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta	Siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral	Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático	Brindar atención y orientación al ciudadano con solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes	Tener conocimiento en los procedimientos administrativos con saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad
varones	0.43	0.50	0.67	0.31	0.30
mujeres	0.30	0.33	0.30	0.31	0.30

Nota: La tabla 5, muestra 5 códigos co-ocurrentes descubriendo mayor grado de agrupación con el enraizamiento además de otros códigos a priori o nuevos códigos superiores a un coeficiente de 5, la mayor concurrencia se obtiene entre los códigos escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático siendo en varones (0.67) y (0.30) mujeres, la misma que se tiene como explicación que el servidor administrativo a fin de brindar un el servicio al ciudadano es necesario escuchar los reclamos en cuanto a sus expedientes o documentos pendientes por resolver y para ello se requiere que el personal sea proactivo y empático al atender al administrado, La segunda concurrencia es siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral siendo en varones (0.50) y (0.33) mujeres, por lo que se refiere a que los servidores públicos señalan que en realidad cuentan con un ambiente laborar armonioso, pero lo que si faltaría es que la municipalidad motive a los trabajadores incentivando por sus buen desempeño laboral un aumento de sueldo, La tercera concurrencia es cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta siendo en varones (0.43) y (0.30) mujeres, lo que explica es que si el servidor público cumpliera con el horario de ingreso a su labores podría brindar la atención correcta brinda una buena información en cuanto a sus documentos y expedientes.

Figura 3.

Comparativo de Coeficiente de co-ocurrencia



Nota: Los coeficientes de co-ocurrentes destacaron el valor 0.50 son 5, con valores de varones 0.67, 0.50, 0.43, 0.31 y valores mujeres 0.30 y 0.33, 0.30, 0.31 y 0.30, hacia el tema material de investigación se indica que las cinco (5) sub categorías trazadas, han sido validadas; consecuentemente las concurrencias confirma la sub categoría actuaciones primarias que son valores referenciales con organización de costo, en consecuencia significa que resulta primordial en la etapa de fase de actuaciones preparatorias del desempeño laboral, siendo el valor referencial mediante una estructura de costos; por parte de la sub categoría de proceso de selección ha sido conformada por la concurrencia de cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta, lo que demuestra que el servidor público cuenta con un nivel medio en cuanto al rendimiento laboral, en caso de la sub categoría siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral lo que demuestra que los trabajadores piden que la municipalidad les motive con un incentivo salarial en cuanto a su trabajo diario que realizan, la sub categoría de escuchar al ciudadano en cuanto a su reclamo con proactivo y empático, consiste en que el servidor público debe ser proactivo y empático en cuanto a la atención al ciudadano en cuanto a su reclamo de sus expedientes, u otra orientación referente a su tema pendiente por resolver.

Figura 4.

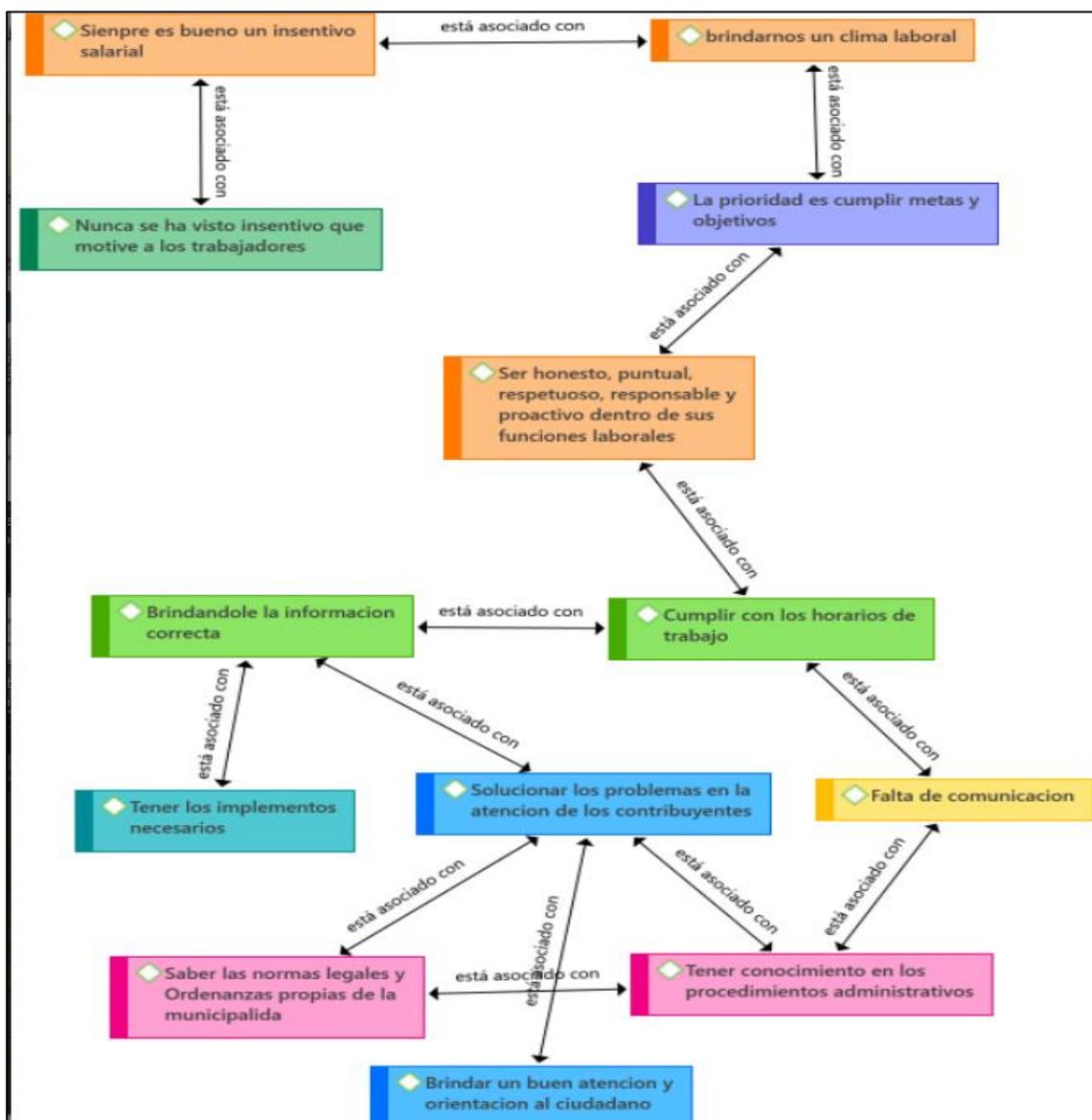
Mapa de redes de los códigos Escuchar al ciudadano en cuanto a su reclamo con Proactivo y empático



Nota: La imagen demuestra la asociación de códigos escuchar al ciudadano en cuanto a su reclamo con proactivo y empático (0.67), lo que significa que al ser servidor administrativo tiene la obligación de ser proactivo y empático con los contribuyentes que se apersonen a la municipalidad con el fin de que oriente el estado situacional de sus documentos y expedientes, es por ello que decimos que se está relacionado a la subcategoría del desempeño laboral, el cual se reafirma.

Figura 5.

Mapa de redes se los códigos Siempre son buenos un incentivo salarial con Brindar un clima laboral



Nota: La imagen demuestra la asociación de códigos siempre son buenos un incentivo salarial con brindar un clima laboral (0.50), con lo que confirma a la subcategoría, consecuentemente se plantío como un problema de mejora en la motivación en cuanto al salario, a sus vez se tiene mayor información respecto a la subcategoría, por cuanto se muestra que no es buena, por tanto la clasificación en cuanto a este cogido se debe reforzar para que los servidores de la municipalidad tengan un clima laboral.

Figura 6.

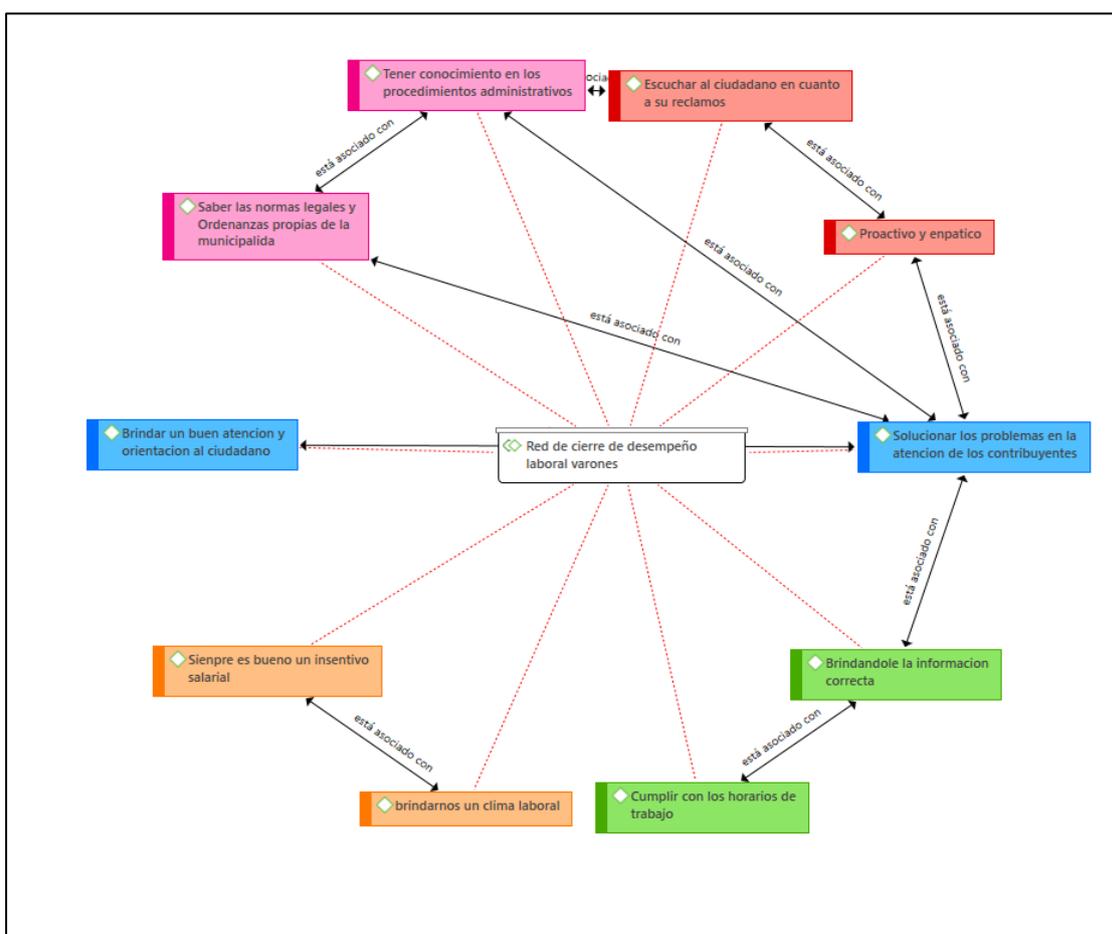
Mapa de redes de los códigos cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta



Nota: La figura muestra la asociación de los códigos cumplir el horario de trabajo con brindar información correcta (0.43), la cual indica que, si el servidor administrativo cumple con el horario de trabajo, podrá brindar una información correcta a los contribuyentes que se apersonen a la municipalidad para solicitar alguna información relacionada a su reclamo; cabe señalar que dicho procedimiento, únicamente esta relaciona a su código y este a la categoría que es el desempeño laboral.

Figura 7.

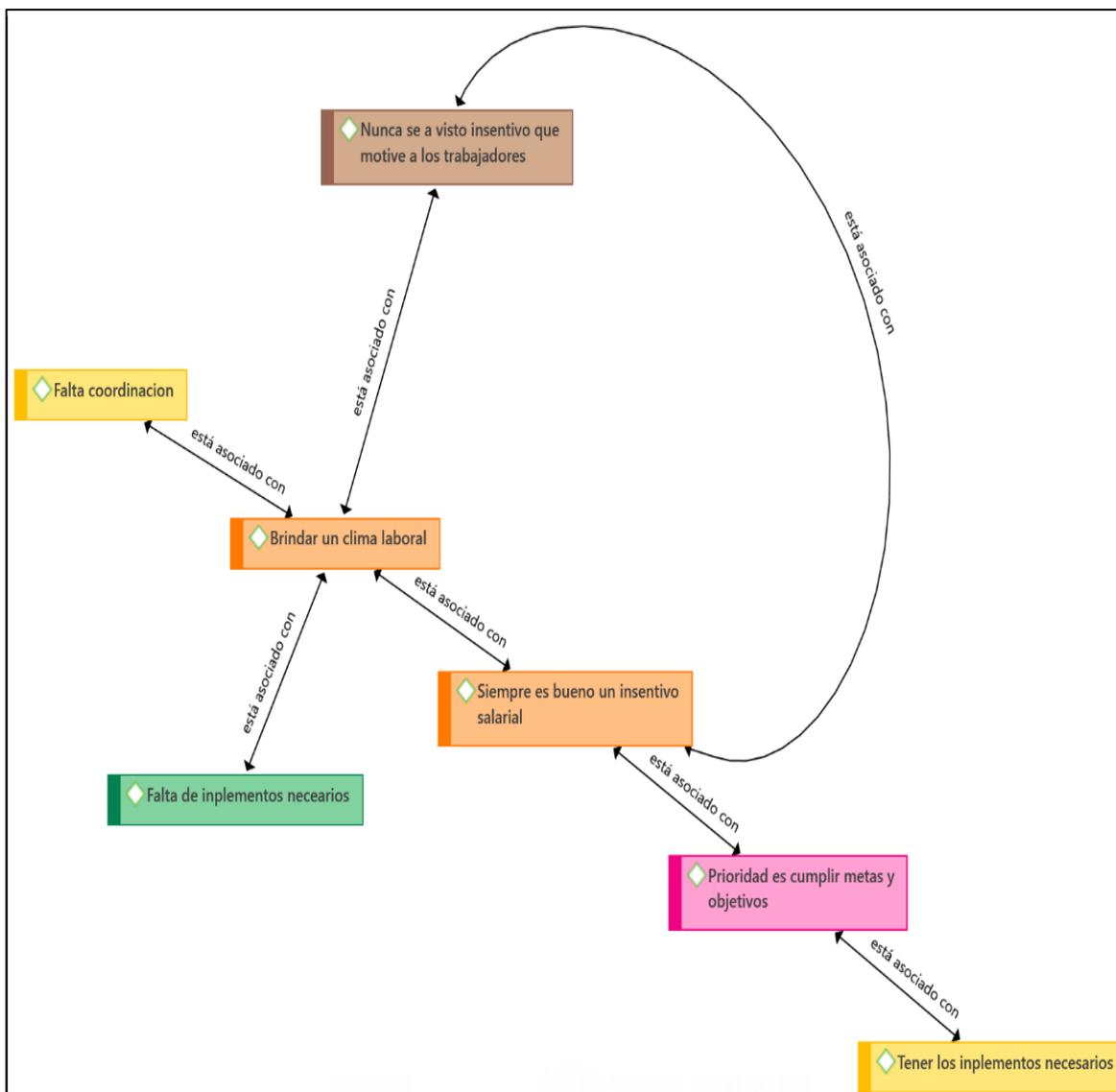
Red de cierre: La categoría de desempeño laboral varones



Nota: La figura muestra el nivel más alto de coocurrencia varones (0.67) el cual está asociada en los códigos escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empatito, La segunda concurrencia es siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral siendo en varones (0.50), La tercera concurrencia es cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta siendo en varones (0.43) , La cuarta concurrencia brindar la atención y orientación al ciudadano con solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes en varones (0.31), La quinta concurrencia es tener conocimiento en los procedimientos administrativos con saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad en varones (0.30), lo que explica que el servidor público tiene que saber las normas legales propias de la municipalidad sabiendo el plazo de los procedimientos administrados a efectos de brindar una información correcta.

Figura 8.

Mapa de redes se los códigos Siempre son buenos un incentivo salarial con Brindar un clima laboral



Nota: La imagen demuestra la agrupación de códigos siempre son buenos un incentivo salarial con brindar un clima laboral (0.33), con lo que confirma a la subcategoría de limitaciones, en la que se plantió como problemática en mejorar la motivación en cuanto al salario, a su vez tiene mayor información en razón a la subcategoría, por cuanto se muestra que no es buena, por tanto la clasificación en cuanto a este cogido se debe reforzar para que los servidores de la municipalidad tengan un clima laboral.

Figura 9.

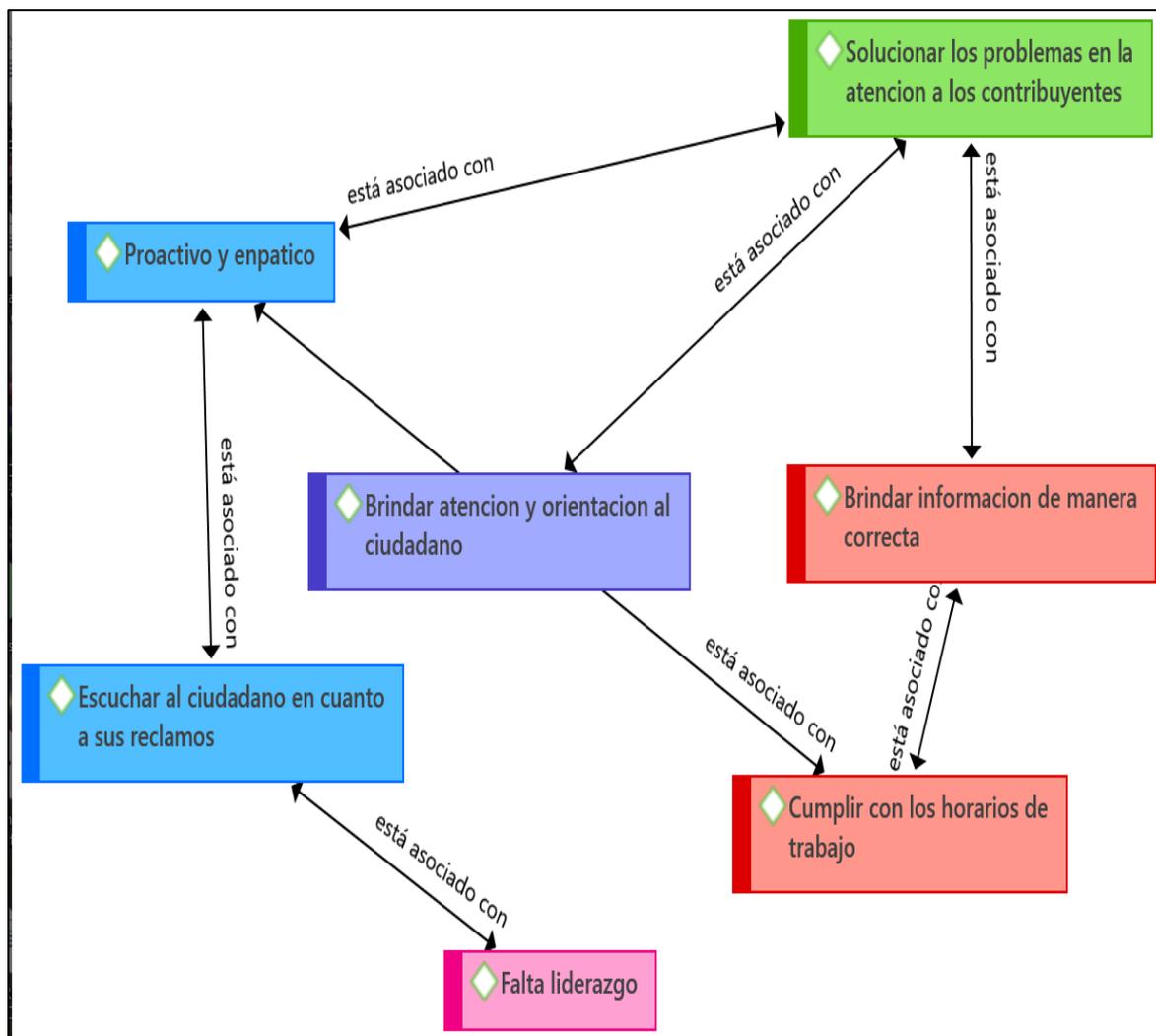
Mapa de redes de los códigos cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta



Nota: La imagen demuestra la asociación de códigos cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta (0.30), la cual indica que, si el servidor administrativo cumple con el horario de trabajo, podrá brindar una información correcta a los contribuyentes que se apersonen a la municipalidad para solicitar alguna información relacionada a su reclamo; cabe señalar que dicho procedimiento, únicamente esta relaciona a su código y este a la categoría que es el desempeño laboral.

Figura 10.

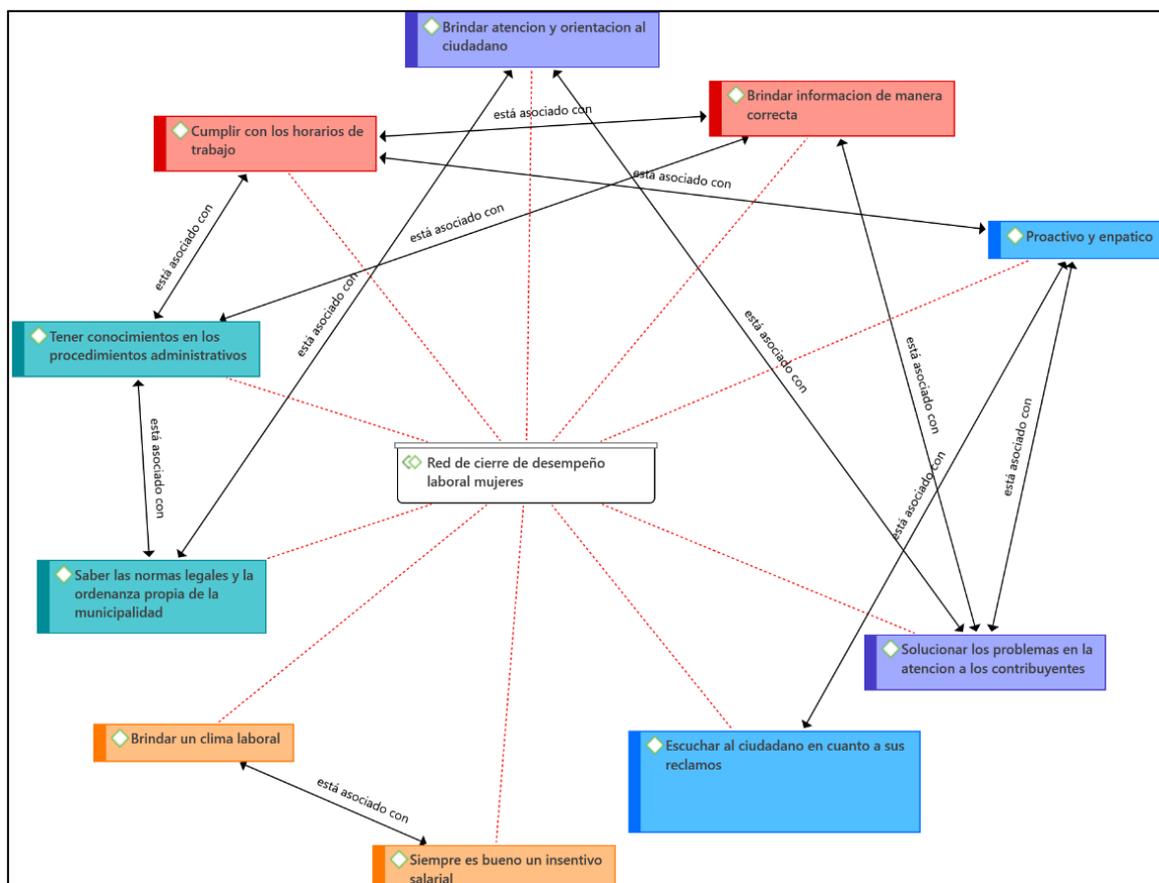
Mapa de redes de los códigos Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con Proactivo y empático



Nota: La imagen demuestra la asociación de códigos escuchar al ciudadano en cuanto a su reclamo con proactivo y empático (0.30), lo que significa que al ser servidor administrativo tiene la obligación de ser proactivo y empático con los contribuyentes que se apersonen a la municipalidad con el fin de que oriente el estado situacional de sus documentos y expedientes, es por ello que decimos que se está relacionado a la subcategoría del desempeño laboral, por lo tanto, esta se confirma.

Figura 11.

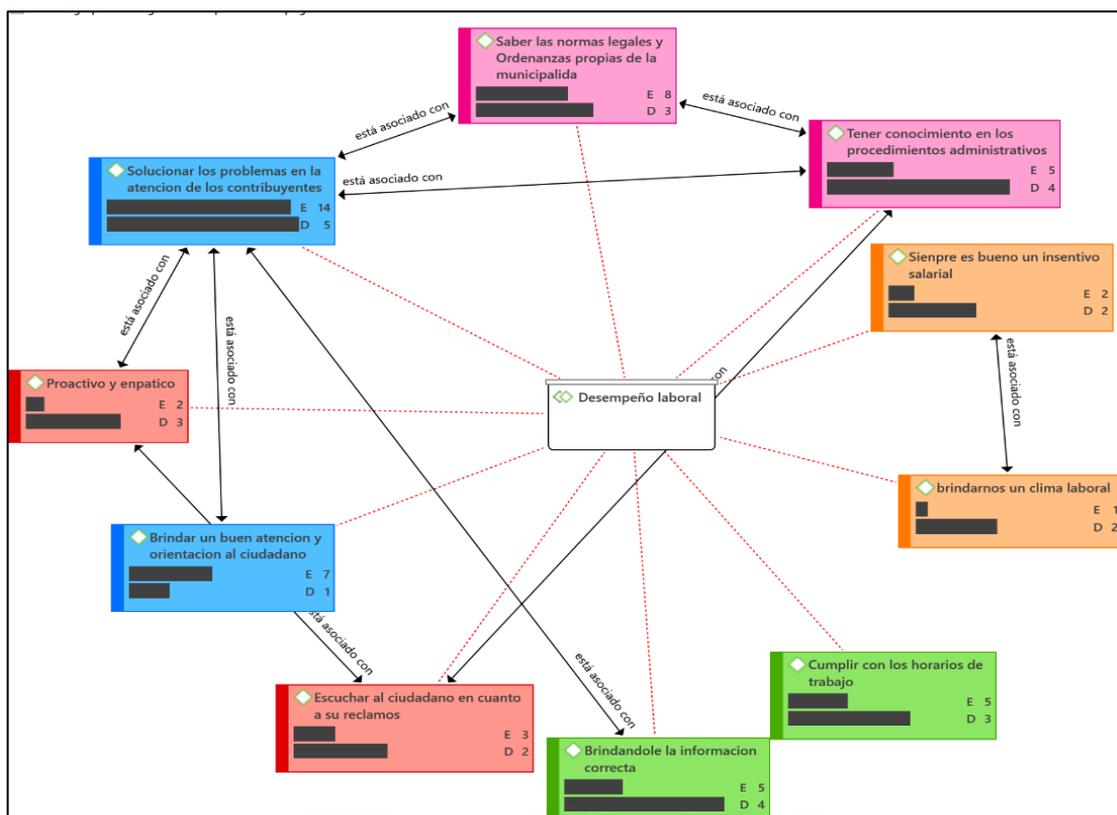
Red de cierre: La categoría desempeño laboral mujeres



Nota: La imagen demuestra el nivel bajo de coocurrencia mujeres (0.30) y está asociada en los códigos escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático, La segunda concurrencia es siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral siendo en mujeres (0.33), La tercera concurrencia es cumplir con el horario de trabajo con brindar la información correcta siendo en mujeres (0.30) , La cuarta concurrencia brindar la atención y orientación al ciudadano con solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes en mujeres (0.31), La quinta concurrencia es tener conocimiento en los procedimientos administrativos con saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad en mujeres (0.30), lo que explica que el servidor público tiene que saber las normas legales propias de la municipalidad sabiendo el plazo de los procedimientos administrados a efectos de brindar una información correcta.

Figura 12

Red de coeficiente (varones y mujeres) de la categoría de desempeño laboral



Nota: En la figura evidencia la categoría de desempeño laboral, como esencia de investigación, código con grado de enraizamiento (14) solucionar los problemas en la atención de los contribuyentes, el cual está referida a la atención de los documentos, expedientes pendientes por resolver y el contribuyentes solicita una solución en la brevedad posible, habiendo trascurrido más tiempo en plazo de ley, también el código de saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad (8) y brindar una buena atención y orientación al ciudadano (7) presentando el grado de enraizamiento ellos desde el escenario de vista descriptivo; en relación al grado de consistencia del código que sistematiza el procesos que alcanzar un mayor valor (5), y códigos que presentan alta densidad son valores referencial (4) y califica en brindar la información correcta con cumplir con el horario de trabajo (3), la cual evidencia que el proceso de desempeño laboral existe un problema es brindar un buena atención y orientación correcta, asimismo resulta vital importancia en el proceso de la determinación del valor referencial y la calificación de los servidores públicos que ejecuta sus funciones en la plataforma de mesa de partes de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

Discusión

La siguiente investigación relacionado al estudio cualitativo no experimental, se encuentra realizado Cieza, J. L., Silva, J. L., y Silva, M. Á. (2021). El cual desarrolla la Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales, quiere decir que sus análisis está relacionado a la competencia, capacidad, productividad, motivación en una organización publica, es por ellos que el desempeño laboral tiene como objetivo mejorara la atención en plataforma de mesa partes de la gerencia de rentas y administración tributaria de la municipalidad, para así tener buenos resultados inferenciales como se puede verificar en los gráficos de coocurrencia en los códigos siendo un nivel alto de (0.67) varones, es escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático, y para mujeres en nivel bajo es de (0.30) que es siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral, encontrando que existe una semejanza la subcategoría para el desarrollo de la figura comparativa especialmente en la falta de motivación de las mujeres que se encuentras acatadas en el tema económico y contractual.

Asimismo, con relación a la presente investigación Geraldo y Zambrano (2022), tipo organizacional y su correlación con el desempeño laboral del servidores administrativo en la Municipalidad de Barranquita, en donde señala que está determinado con características como involucramiento, comunicación y condiciones laborales, es por eso que el clima laboral está relacionado a las necesidades de los servidores administrativos, toda vez que no se prioriza la calidad de servicio brindado por falta de técnicas de comunicación, por lo que se requiere que el personal que labora en la municipalidad sea experto en las materias que brinda la municipalidad, es por ellos que los resultados inferenciales de ha observado en el resultado inferencial de los coeficientes de coocurrencia con siempre es bueno un incentivo salarial con brindar un clima laboral que se efectúa a favor de servidor público por lo que se ha obtenido en varones (0.50) y en mujeres (0.33), en el cual se puede evidenciar que el nivel de varones se encuentra más abocado en brindar un buen servicio al ciudadano y las mujeres un nivel bajo, por lo que existe semejanza en la subcategoría.

Por otra parte, Ñaupas, H. Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2022), en su metodología refiere respecto a la investigación cualitativa, cuantitativa y

redacción de tesis en este caso el desempeño laboral del personal calificado en niveles es deficientes señalando que el desempleo laboral no es optimas, por lo tanto la investigación cualitativa es analizar las características de su naturales multidisciplinaria, de tipos de investigación cualitativa a cargo de la filosofía, la metodología y las técnicas de instrumentos en este caso el desempeño laboral consiste en que cada servidor público que trabaje en la municipalidad brinde una orientación correcta a los administrados teniendo conocimientos en las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad en cual es un nivel bajo tanto en varones como mujeres siendo resultado de co-ocurrencia de (0.30), por lo que resulta necesario que la municipalidad motive a los trabajadores brindándoles capacitaciones a todo el personal tanto los que se encuentran en planilla como el personal locador de servicio, además de otórgales incentivos salario cada año por sus funciones realidad sin embargo a la fecha no se ha visto motivación por lo tanto existe una semejanza en la subcategoría.

Es por ello los resultados inferenciales de la investigación se confirmó que en nivel más bajo es tener conocimientos en los procedimientos administrativos con saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad con (0.30) tanto en varones como en mujeres, asimismo brindar atención y orientación al ciudadano con solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes con (0.31) tanto en varones como en mujeres el cual resulta relevante tomar más valor en sus funciones diarias como profesionales, es por ellos que la tabla de coocurrencia resulto bajo en ambos , lo que según el estudio cualitativo descriptivo no está motivada para los trabajadores, en razón son semejantes en cuanto a su resultado.

Además, (Bellodas Ticona, 2020), define que las organizaciones (municipalidades) tienen el deber de evaluar el desempeño laboral a través del análisis de los factores o variables que involucran a la productividad de cada uno de los trabajadores, la evaluación del desempeño laboral se centra en las siguientes características personalidad, cualidades y comportamiento de la persona; en ese sentido decimos que el compromiso institucional está basado en cumplir con el horario de trabajo y brindar la información correcta consiste en observar el resultado del grafico de co-ocurrencia en varones tiene 0.43, en cambio para

mujeres el grado de co-ocurrencia es de 0.30 en la que existe un nivel bajo en cuanto a su responsabilidades, por lo que resulta evidente que las mujeres son menos competentes en sus funciones diarias en el trabajo, quiere decir que son semejantes en su resultado.

Por otras partes, decimos que Ñaupás, H. Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2022). realiza el análisis de las metodologías en Bogotá respecto al desempeño laboral, señala que el desempeño laboral se refiere a la responsabilidad y las obligaciones de los servidores públicos, la cual tiene sus funciones de cumplir con sus funciones y la descripción de su puesto, de tal modo que el análisis realizado según nuestro cuadro de co-ocurrencia se demuestra que las sub categorías planteadas ha sido confirmadas, con respecto a la calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional tanto en varones como en mujeres el cual se demostró que existe un de nivel bajo en cuanto en la mayoría de sus coeficientes.

Finalmente, respecto a la al tipo de investigación cualitativa realizado Arias (2020) define que el desempeño laboral es el estudio en un enfoque cualitativo no experimental ; además se debe señalar que las características comunes o similares representan la población para la siguiente o investigación el cual se basó en entrevista a los participantes (servidores administrativos) por lo que a través de nuestro resultado se puede saber el nivel de coeficiente que tanto el varón como la mujer dentro de su ámbito laboral, por tanto son semejantes en su resultados

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: En correlación al objetivo general se cumplió, debido a la observación de los 5 coeficientes de co-ocurrencia en varones 0.67, 0.50, 0.43, 0.31 y 0.30 que está asociada con la subcategoría planteada calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional, sin embargo, el valor de mujeres concluye también en los 5 coeficientes de co-ocurrencia siendo 0.30, 0.33, 0.30, 0.30 un nivel bajo de resultado que se evidencia que la categoría materia desempeño laboral en mujeres no es bueno en cuanto brindar un clima laboral y siembre es bueno un incentivo salarial, escuchara al ciudadano en cuanto a sus reclamos, ser proactivo y empático, brindar atención y orientación al ciudadano, problema en la atención a los contribuyentes, tener conocimiento en los procedimientos administrativos y saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad.

Segunda conclusión: En relación al primer objetivo específico referido a la calidad de trabajo el desempeño laboral, se determina que este se cumple toda vez que se encontró el coeficiente de co-ocurrencia de los códigos importantes de la estructura de costo alcanzo un valor de 0.50 en varones lo que representa en categorías trazadas, sin embargo, el valor de referencia de mujeres se cumple, pero el nivel de coeficiente es un nivel bajo en cuanto a la calidad laboral.

Tercera conclusión: En conclusión, al segundo objetivo es específico señalar la responsabilidad en cuanto a las funciones laborales, por lo que se concluye que debido a que se evidencia que los coeficientes de co-ocurrencia en varones que representa la su categoría planteada, sin embargo, el valor de mujeres se cumple, pero el nivel de coeficiente es bajo en cuanto a su responsabilidad y compromiso en cuanto a su desempleo laboral.

Cuarta conclusión: Se concluye al tercer objetivo específico referido desempeño laboral en el proceso de trabajo en equipo, se concluye que el coeficiente de co-ocurrencia en varones con el 0.31, lo que representa

categoría planteada, sin embargo, el valor de mujeres en misma de 0.31 se cumple quiere decir que el nivel de coeficiente en ambos géneros es de igual coeficiente para el desarrollo del desempeño laboral.

Quinta conclusión: Respecto al cuarto objetivo específico refiere que el compromiso institucional, concluyo que se cumplió integro en el gráfico de co-ocurrencia varones con 0.67, 0.30 respectivamente, siendo subcategoría trazadas en aspecto que evidencia el desempeño de los servidores públicos debe tener que brindar atención y orientación si ciudadano solucionando los problemas en atención a los contribuyentes, tener conocimiento en los procedimientos administrativos y saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad. Asimismo, en mujeres tenemos el valor de coeficiente 0.30 nivel con los que mi coeficiente en un nivel más bajo en cuanto al compromiso institucional.

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación: En relación a la primera conclusión se siguen los trabajos de investigación que profundice en relación a análisis de objetivo específico en razón al desempeño laboral de los servidores administrativos, como se brinda un clima laboral, siempre es bueno un incentivo salarial, escuchar a los contribuyentes en cuanto a sus reclamos con proactivo y empático, brindar atención y orientación al ciudadano, solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes, tener conocimiento en los procedimientos administrativos y saber las normas legales y ordenanzas propias de la municipalidad.

Segunda recomendación: En correlación a la segunda conclusión se encarga evaluar la calidad de trabajo antes de la contratación, asimismo una vez desarrollada sus funciones el personal tiene que estar debidamente capacitada a través de las normas legales propias de la municipalidad para brindar un buen servicio al contribuyente dando solución a sus reclamos en cuanto a sus documentos, expedientes, para ello tiene que ser proactivo y empático, brindar la atención y orientación al ciudadano.

Tercera recomendación: Respecto a la tercera conclusión se cumple la responsabilidad en los trabajadores es importante, toda vez que si ellos horarios de trabajo, podrán brindar una buena atención y orientación a los contribuyentes, se encuentra a la cola para ser atendidos, que además si el servidor tiene ese conocimiento a los procedimientos administrativos podrán brindar correctamente en el plazo oportuno a efecto de que no se demore su solicitud.

Cuarta recomendación: Respecto a la cuarta conclusión se observa el trabajo en el cual quiere decir que cuanto requiere de su apoyo en temas legales necesariamente los coordinador del área deben estar atentos para poder solucionar los problemas que de forma inmediata necesiten los servidores para poder atender a los contribuyentes, siendo de esta manera comunicativo, y no tener falta de poder solicitar un apoyo.

Quinta recomendación: Razón a la quinta conclusión el cual recomienda con respecto al compromiso institucional, toda vez que el servidor público debemos capacitarlo para poder desarrollarse bien dentro de sus funciones resolviendo los problemas de los contribuyentes en cuanto a sus reclamos por los expedientes y documentos, declaraciones juradas, entre otros procedimientos administrativos.

REFERENCIAS

- Alles (2019). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias*.
[file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/DialnetLaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/DialnetLaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592%20(1).pdf)
- Alegre (2022). “*Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017*”. Tesis para obtener el grado de magíster en Gestión Pública. Chimbote: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Aguilar Marlo (2020) *En su tesis concluye que se identificó un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad para el HRL; por no tener bien definidas las funciones de su talento humano*.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1075/1654>
- Aguilar, J., Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7, 109–121.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.141>.
- Araya, E., & Garita, G. (31 de marzo de 2020). *Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática: Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 21. Obtenido de:
<https://bit.ly/3dgn5LS>
- Barzola, A., & Franco, G. (2020). *Influencia del taller de habilidades blandas en el rendimiento académico de la asignatura Estadística: Tesis de Maestría*. Universidad Continental Huancayo - Perú. Obtenido de Web Site:

<https://bit.ly/3uOZNT0>

Bermúdez, B. (2021). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la provincia de Manabí – Ecuador [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16875>

Bellodas Ticona, A. (2020). *Competencias gerenciales y desempeño laboral del trabajador en la Municipalidad Distrital de Ite, año 2019. Tacna, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero en Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.*

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2806018>

Burga & Wiesse (2019) en su tesis concluye que el tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia

<https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1108>

Bruce, A. & Pepitone, J. S. (2021). *Tenga a su equipo motivado. Madrid, España: McGrawHill.*

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13328/Urteaga%20Chay%20Katherin%20Gissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cadena Alarcón Evelyn Karina (2019) *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A.(Tesis). Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Pichincha, Ecuador. Recuperado de:*

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>

Cabrero, E. (2021). *Estudio Introductorio. Gestión Pública La 14 Para profundizar la distinción ver Koldo Echevarría Ariznabarreta (2020). Estudios sobre Gestión Pública Administración Pública de siempre bajo un nuevo disfraz. En Barry Bozeman (coord.) La Gestión Pública. México: Fondo de Cultura Económica.*

<https://www.fceguatemalaenlinea.com/producto/la-gestion-publica-su-situacion-actual-estudio-introductorio-de-enrique-cabrero-mendoza/>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

<https://fcctp.usmp.edu.pe/biblioteca/2023/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-pautas-metodologicas-para-disenar-y-elaborar-el-proyecto-de-investigacion/>

Castro, K., & Delgado, J. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107.

Chávez, P., Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. (2020). *Estrategia motivacional y desempeño laboral en docentes de nivel secundario de una institución pública*. *Paideia XXI*, 10(2), 275-287.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10832/Tapia%20Preciado%20Raquel%20Suge.pdf?sequence=1>

Cedeño-García. (2020). *Educación por competencias: Una posibilidad reordenadora del currículo pensada en emergencia escolar por COVID-19* [Education by competencies: A possibility to rearrange the curriculum thought about a school emergency due to COVID-19]. *EPISTEME KOINONIA*, 3(5), 223-237.

<http://dx.doi.org/10.35381/e.k.v3i5.770>

Cieza, J. L., Silva, J. L., y Silva, M. Á. (2021). *Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales*. *Polo del Conocimiento*, 270-287.

[file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/2253-12162-2-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/2253-12162-2-PB%20(2).pdf)

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humanos de las Organizaciones*. 10ma. Edición. México: McGraw Hill.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95174/Vilchez_RLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Colardyn, D. (1996). *La gestión des compétences*. París, Francia: Presses Universitaires de France
<https://www.erudit.org/fr/revues/rse/1998-v24-n2-rse1839/502021ar/>
- Córdoba, D. P. (2021). *Eficiencia en la Gestión de Servicios Públicos Municipales*. Tesis doctoral. Murcia, España: Universidad de Murcia.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=305516>
- Diego Mata 2020, *enfoque de investigación cuantitativo, cualitativa o mixta*
<https://invjuridica.blogspot.com/p/enfoque-de-la-investigacion.html>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- García-Gonzales. (2020a). *Clima organizacional: algunas variables asociadas*. In U. C. de Colombia (Ed.), *Clima organizacional: Teoría y práctica*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Geraldo, N., & Zambrano, S. M. (2022). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2022*. Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110693>
- Gibson, I. Donnelly, J., & Konopaske, P (2020). *Organizaciones comportamiento, estructura y procesos*. McGraw Hill.

<http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/10500/1/Tesis%20Nicole%20Griffiths.pdf>

González, J., Ramírez, R., Teófilo, N., & Palomino, G. (2021). *Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

Guzmán, G. Sánchez, W. y Placencia, M. (2020). *Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. Revista CEA*, 6(12), 87-103.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5273/Edmar_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed

Hernández, R. & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: McGraw Hill.*

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5b7f34ff-9279-4d79-9f17-3297758230d1/content>.

Herrera, G. C. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016. Universidad San Martin de Porres*

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7494/bolivar_gmja-cerna_ybm.pdf?sequence=1&isAllowed=n

Huanca, N. (2020). *Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones. Universidad Nacional del Altiplano.*

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10832/Tapia%20Preciado%20Raquel%20Suge.pdf?sequence=1>

- Hurtado, N. (2021). *El clima organizacional en la gestión Institucional de la Institución Educativa Parroquial San Vicente Ferrer, Los Olivos, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de:
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30346/Tesis_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T. & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. (Artículo Científico) Revista Científica Dominio de las ciencias, Ecuador. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>.
- Mendoza, M. (2019). *Relación entre el empowerment y la calidad de servicio que brinda el personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, Perú, 2017*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de:
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3856>
- Medina Cevalco (2019). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2019*. (tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
[file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/Llanos%20Medina%20Luis%20Alberto%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/Llanos%20Medina%20Luis%20Alberto%20(1).pdf)
- Montenegro (2018) *En su tesis concluye que las percepciones de los colaboradores GRED refieren al desarrollo social-local como Progreso integral comunitario, donde lo económico debe estar al servicio del bien común mediante la educación integral, mientras que sus perspectivas de desarrollo social-local se orientan al énfasis a la educación ciudadana y la erradicación de la corrupción*.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1261>
- Montoya Agudelo, C.(2022). *Mejoramiento continuo aplicado a bibliotecas especializadas de instituciones públicas dirigidas por personal idóneo. Tesis para optar al título de Magíster en Gestión Pública. Posadas, Misiones,*

Argentina: Universidad Nacional de Misiones - Facultad de Ciencias Económicas.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Ñaupas, H. Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2022). *Metodología de la investigación: cualitativa, cuantitativa y redacción de la tesis (5ª ed.)*. Bogotá, Colombia: Ediciones Unidos

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Ruiza M., Fernández, T. Tamaro, E. (2004). *Las leyes de Newton. En Biografías y Newtons (2020)*. En *Biografías y Vidas. La enciclopedia biográfica en línea, Barcelona (España)*, Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/347112914_Articulo_Cientifico_-_Tercera_ley_del_movimiento_de_Newton_Relacion_entre_fuerzas_iguales_y_sentidos_opuestos_de_un_cuerpo.

Parra y Briceño (2019) *Comunicación organizacional*. Recuperado de <https://www.euston96.com/comunicacion-organizacional/>

Paz, M., González, W. y González, H. (2019). *Liderazgo organizacional para la optimización del desempeño laboral del personal administrativo de la empresa GÉNICA C.A.* *Revista Científica Saberes a Cielo Abierto*, 1, 29-41. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>

Paredes, Y., Estrada, E., Quispe, R., Mamani, H., & Mamani, M. (2020). *Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas*. *Prescindes*, 1.

[www.researchgate.net/publication/352601964 Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas publicas](http://www.researchgate.net/publication/352601964)

Rábago (2011). *Gestión por competencias un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial (Primera edición)*.

[file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/Ariadna%20Capurro Katya%20Noa Tesis Tltulo%20Profesional 2019.pdf](file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/Ariadna%20Capurro%20Katya%20Noa_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

Ramos, N., & Calixta, M. (2019). *Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Pichanaqui, 2018 -Tesis Pre Grado. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.*

<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/408>

Roldán, P. L., y Fachelli, S. (2019). *Metodología de la Investigación Social Cualitativa. Barcelona: Departamento de Sociología. Universidad Autónoma de Barcelona. Edición Digital.*

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Rodríguez (2020). *Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario: Universidad Norbert Wiener, Perú. Revista de la Universidad Internacional del Ecuador, 186-199.*

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO TE Chaca Contreras 2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)

Rosales, J. (2019). *Compromiso Laboral y desempeño profesional en docentes universitarios en el area de estudios geneales en la Universidad Privada del Norte sede Breña. (Tesis de maestria).*

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO TE Chaca Contreras 2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)

Ruiz Chávez (2020). *Calidad de las revistas científicas electrónicas de comunicación en América Latina y España. Tesis de maestría, presentada al Vicedecanato de Investigación y Posgrado, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.*

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Sánchez, M. (2020). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de:

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/639>

Segura, R. (2017). *La Investigación en Gestión Pública: un modelo para el abordaje metodológico. ICAP-Revista Centroamérica de Administración Pública, 10-24.*

<https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/83>

Tamayo, M. (2020). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. (4ta ed.)* Limusa.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93821/Pilco_G_RK-SD.pdf?sequence=8.

Toral, R. del C., & Zeta, A. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de loja. Sur Academia: (Artículo científico) Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa, 3(6)*

<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>

Vera, E. (2015 - 2016). *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del banco Guayaquil Agencia Portoviejo - Tesis Pre Grado. Marabí, Ecuador: Universidad Técnica.*

<file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/Dialnet->

- Velásquez, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10832/Tapia%20Preciado%20Raquel%20Suge.pdf?sequence=1>
- Viorato, N. S., & Reyes, V. (20 de enero de 2020). *La ética en la investigación cualitativa*. *Cuidarte*, 35-43.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389>
- Vicente, Chávez. (2020). *Los funcionarios deben ser conscientes que representan al Estado*. Obtenido de:
<http://redgestorespublicos.pe/juan-jose-vicente-los-funcionarios-deben-ser-conscientesque-representan-al-estado/>
- Villacres Esmeralda, C. J. y Zambrano Zambrano, C. M. (2020). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto ecuatoriano de seguridad social del Cantón Chone*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización

Categoría	Subcategorías	Códigos	Guion de preguntas de la entrevista semi estructurada
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Capacidad	¿Cuáles son las capacidades de adaptación que requiere la institución para los trabajadores?
		Motivación	¿De qué manera la institución motiva a los trabajadores?
		Evaluación	¿De qué manera la institución evalúa a sus trabajadores?
	Responsabilidad	Capacitación	¿De qué manera la institución capacita a sus trabajadores para logra el desarrollo de sus capacidades?
		Atención al ciudadano	¿De qué manera el trabajador cumple con sus responsabilidades en cuanto a la atención al ciudadano?
		Compromiso	¿Sientes que te encuentras comprometido en tus funciones diarias? / ¿por qué?
	Trabajo en equipo	Participación	¿De qué manera aporta opiniones (participa) para mejorar el trabajo en equipo?
		Coordinación con el coordinador	¿De qué manera se realiza la coordinación con el coordinador, menciona dos aspectos de trabajo en equipo?
		Solución de problemas	¿De qué manera los trabajadores solucionan los problemas referidos a la atención de los usuarios en sus reclamos, expedientes o documentos?
	Compromiso institucional	Responsabilidades	¿Cuáles son las responsabilidades de los trabajadores en la institución?
Liderazgo		¿Cómo es el liderazgo dentro de su área de trabajo?	
		Satisfacción del ciudadano	¿De qué manera considera que su actividad laboral contribuye con la satisfacción del ciudadano?

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Guion de Preguntas de la entrevista semi estructurada

- 1.- ¿Cuáles son las capacidades de adaptación que requiere la institución para los trabajadores?
- 2.- ¿De qué manera la institución motiva a los trabajadores?
- 3.- ¿De qué manera la institución evalúa a sus trabajadores?
- 4.- ¿De qué manera la institución capacita a sus trabajadores para logra el desarrollo de sus capacidades?
- 5.- ¿De qué manera el trabajador cumple con sus responsabilidades en cuanto a la atención al ciudadano?
- 6.- ¿Sientes que te encuentras comprometido en tus funciones diarias? /¿por qué?
- 7.- ¿De qué manera aportas opiniones (participa) para mejorar el trabajo en equipo?
- 8.- ¿De qué manera se realiza la coordinación con el coordinador, menciona dos aspectos de trabajo en equipo?
- 9.- ¿De qué manera los trabajadores solucionan los problemas referidos a la atención de los usuarios en sus reclamos, expedientes o documentos?
- 10.- ¿Cuáles son las responsabilidades de los trabajadores en la institución?
- 11.- ¿Cómo es el liderazgo dentro de su área de trabajo?
- 12.- ¿De qué manera considera que su actividad laboral contribuye con la satisfacción del ciudadano?

Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

Anexo 3:

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023**. Investigador (a) (es): Flores Cervantes Katherine Elizabeth.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023”, cuyo objetivo es analizar como es el desempeño laboral en una municipalidad de Lima, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho-Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Gerente de Rentas de Administración Tributaria de la Municipalidad de Villa el Salvador.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la siguiente investigación desarrollaremos la realidad problemática que se viene atravesando en las municipalidades respecto al desempeño laboral de los trabajadores que laboran en la plataforma de mesa de partes del municipio, para ellos se realiza entrevista a 20 trabajadores, el cual comprenderán 10 varones y 10 mujeres.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la municipalidad, Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación Voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Flores Cervantes Katherine Elizabeth, email: kfloresce90@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez, email: miperezper@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Guion de Preguntas de la entrevista semiestructurada”, en marco de la tesis “**Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PAUL RODRIGUEZ QUINTANA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA DE RENTAS Y ADMNISTRACION TRIBUTARIA	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guion de preguntas de la entrevista semi estructurada
Autora:	Flores Cervantes Katherine Elizabeth
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Entrevista

Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad del cono sur de Lima
Significación:	La categoría materia de investigación es el desempeño laboral, las sub categorías son: calidad de trabajo (capacidad, motivación y evaluación), responsabilidad (capacitación, atención al ciudadano y compromiso), trabajo en equipo (participación, coordinación con el coordinador y solución de problemas), compromiso institucional (responsabilidad, liderazgo y satisfacción de ciudadano), el objetivo de la investigación es analizar cómo es el nivel de capacidad de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones laborales.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Categoría	Subcategoría	Definición
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	La calidad de trabajo, es el nivel de satisfacción laboral que alcanzan los trabajadores dentro de su ambiente de trabajo, impactando positivamente en su desempeño laboral.
	Responsabilidad	La responsabilidad de trabajador se confirma cuando un empleado completa todas sus obligaciones laborales y se adhiere a la política y los procedimientos de la empresa de manera profesional y lo mejor que puede
	Trabajo en equipo	El trabajo en equipo o trabajo cooperativo incluye aquellas labores que se realizan de manera compartida y organizada, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo <u>objetivo</u> en común. Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar, y no simplemente repartirlas para luego juntarlas.
	Compromiso institucional	El compromiso institucional, es un aspecto que consiste en el involucramiento sincero, honesto y desinteresado que siente el empleado con la institución a la cual le presta sus servicios laborales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “GUIÓN DE PREGUNTAS SEMI ESTRUCTURADA” elaborado por Katherine Elizabeth Flores Cervantes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Subcategoría del instrumento:

- Primera Subcategoría: Calidad de trabajo
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calidad de trabajo que brindan los trabajadores en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	1.- ¿Cuáles son las capacidades de adaptación que requiere la institución para los trabajadores?	4	4	4	
Motivación	2. ¿De qué manera la institución motiva a los trabajadores?	4	4	4	
Evaluación	3.- ¿De qué manera la institución evalúa a sus trabajadores?	4	4	4	

- Segunda Subcategoría: Función Pública

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la que manera el trabajador cumple con su función de responsabilidad para la mejor la atención al ciudadano en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	4.- ¿De qué manera la institución capacita a sus trabajadores para logra el desarrollo de sus capacidades?	4	4	4	
Atención al ciudadano	5.- De qué manera el trabajador cumple con sus responsabilidades en cuanto a la atención al ciudadano?	4	4	4	
Compromiso	6.- ¿Sientes que te encuentras comprometido en tus funciones diarias? / ¿por qué?	4	4	4	

- Tercera Subcategoría: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar como en el trabajo en equipo entre el jefe de área, coordinador y el servidor en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	7.- ¿De qué manera aportas opiniones (participa) para mejorar el trabajo en equipo?	4	4	4	
Coordinación con el coordinador	8.- ¿De qué manera se realiza la coordinación con el coordinador, menciona dos aspectos de trabajo en equipo?	4	4	4	
Solución de problemas	9.- ¿De qué manera los trabajadores solucionan los problemas referidos a la atención de los usuarios en sus reclamos, expedientes o documentos?	4	4	4	

- Cuarta Subcategoría: Compromiso Institucional
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar cuáles son los compromisos institucionales que tienen los servidores públicos en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
responsabilidades	10.- ¿Cuáles son las responsabilidades de los trabajadores en la institución?	4	4	4	

liderazgo	11.- ¿Cómo es el liderazgo dentro de su área de trabajo?	3	4	3	
Satisfacción del ciudadano	12.- ¿De qué manera considera que su actividad laboral contribuye con la satisfacción del ciudadano?	4	4	4	



Lic. Paul Rodríguez Quintana
Maestro en Gestión Pública
DNI N° 10323794

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Guion de Preguntas de la entrevista semiestructurada”, en marco de la tesis “**Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MANUEL JARA MARCATINGO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO

6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

7. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guion de preguntas de la entrevista semi estructurada
Autora:	Flores Cervantes Katherine Elizabeth
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública
Administración:	Entrevista
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Municipalidad del cono sur de Lima
Significación:	La categoría materia de investigación es el desempeño laboral, las sub categorías son: calidad de trabajo (capacidad, motivación y evaluación), responsabilidad (capacitación, atención al ciudadano y compromiso), trabajo en equipo (participación, coordinación con el coordinador y solución de problemas), compromiso institucional (responsabilidad, liderazgo y satisfacción de ciudadano), el objetivo de la investigación es analizar cómo es el nivel de capacidad de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones laborales.

8. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Categoría	Subcategoría	Definición
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	La calidad de trabajo, es el nivel de satisfacción laboral que alcanzan los trabajadores dentro de su ambiente de trabajo, impactando positivamente en su desempeño laboral.
	Responsabilidad	La responsabilidad de trabajador se confirma cuando un empleado completa todas sus obligaciones laborales y se adhiere a la política y los procedimientos de la empresa de manera profesional y lo mejor que puede
	Trabajo en equipo	El trabajo en equipo o trabajo cooperativo incluye aquellas labores que se realizan de manera compartida y organizada, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo <u>objetivo</u> en común. Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar, y no simplemente repartirlas para luego juntarlas.
	Compromiso institucional	El compromiso institucional, es un aspecto que consiste en el involucramiento sincero, honesto y desinteresado que siente el empleado con la institución a la cual le presta sus servicios laborales.

9. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “GUIÓN DE PREGUNTAS SEMI ESTRUCTURADA” elaborado por Katherine Elizabeth Flores Cervantes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Subcategoría del instrumento:

- Primera Subcategoría: Calidad de trabajo
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calidad de trabajo que brindan los trabajadores en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	1.- ¿Cuáles son las capacidades de adaptación que requiere la institución para los trabajadores?	4	4	3	
Motivación	4. ¿De qué manera la institución motiva a los trabajadores?	4	4	4	
Evaluación	3.- ¿De qué manera la institución evalúa a sus trabajadores?	4	4	3	

- Segunda Subcategoría: Función Pública
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la que manera el trabajador cumple con su función de responsabilidad para la mejor la atención al ciudadano en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
---------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Capacitación	4.- ¿De qué manera la institución capacita a sus trabajadores para logra el desarrollo de sus capacidades?	4	4	4	
Atención al ciudadano	5.- De qué manera el trabajador cumple con sus responsabilidades en cuanto a la atención al ciudadano?	3	3	3	
Compromiso	6.- ¿Sientes que te encuentras comprometido en tus funciones diarias? / ¿por qué?	4	4	4	

- Tercera Subcategoría: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar como en el trabajo en equipo entre el jefe de área, coordinador y el servidor en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	7.- ¿De qué manera aportas opiniones (participa) para mejorar el trabajo en equipo?	3	3	3	
Coordinación con el coordinador	8.- ¿De qué manera se realiza la coordinación con el coordinador, menciona dos aspectos de trabajo en equipo?	3	3	3	
Solución de problemas	9.- ¿De qué manera los trabajadores solucionan los problemas referidos a la atención de los usuarios en sus reclamos, expedientes o documentos?	4	4	4	

- Cuarta Subcategoría: Compromiso Institucional
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar cuáles son los compromisos institucionales que tienen los servidores públicos en la municipalidad del cono sur, Lima 2023

códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
responsabilidades	10.- ¿Cuáles son las responsabilidades de los trabajadores en la institución?	4	4	4	
liderazgo	11.- ¿Cómo es el liderazgo dentro de su área de trabajo?	3	3	3	
Satisfacción del ciudadano	12.- ¿De qué manera considera que su actividad laboral contribuye con la satisfacción del ciudadano?	4	4	4	

--	--	--	--	--	--



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Anexo 5: Carta de presentaci



Escuela de Posgrado

Lima SJL, 10 de octubre del 2023

N° Carta P: 0203 – 2023-2 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Econ. Paul Rodriguez Quintana
Gerente de Rentas y Administración Tributaria
Municipalidad de Villa el Salvador

Asunto: Carta de Presentación del estudiante FLORES CERVANTES KATHERINE ELIZABETH

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FLORES CERVANTES KATHERINE ELIZABETH** identificado(a) con DNI N.° 46390047 y código de matrícula N° 7001245564; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

ESTUDIO DE CASO COMPARATIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA MUNICIPALIDAD DE CONO SUR DE LIMA, 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1700 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650

Anexo 6: Codificación de Transcripción de entrevista -Varones en Atlas.ti. 9

The screenshot displays the Atlas.ti software interface. The main window shows a document titled "D 1: ENTREVISTA REALIZADA- VARONES 2023". The document content includes a section titled "Anexo 2. Instrumento de recolección de datos" and "Guion de preguntas de la entrevista semi estructurada". Below this, there are five numbered questions in Spanish, each followed by a paragraph of text. To the right of the text, several blue boxes contain codes and their corresponding labels, such as "13 Brindar un buen servicio y trat...", "13 Brindamos los implementos n...", "13 Brindamos un clima laboral", "13 Siempre es bueno un insentivo...", "14 Brindandole la informacion cor...", "14 Solucionar los problemas en la...", "15 Adaptarce rapidamente a la te...", "15 Charias informativas", "17 Saber las normas legales y Ord...", "16 Brindandole la informacion cor...", "16 Cumplir con los horarios de tra...", "17 Bueno nosotros cumplido...", and "17 Solucionar los problemas en la...". The left sidebar shows a project explorer with a search bar and a list of codes (29) and documents (1). The top menu bar includes options like Archivo, Inicio, Buscar & Codificar, Analizar, Importar & Exportar, Herramientas, Ayuda, Documento, Transcripciones, and Vista.

Anexo 7: Base de datos-Varones en Atlas.ti. 9

Tabla de co-ocurrencias

Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima,2023 - ATLAS.ti

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Tabla de co-ocurrencias Diagrama Sankey

Agregar documentos Nuevo Crear entidades Proyecto Editar comentario Navegador Documentos Códigos Explorador del proyecto Documentos Citas Códigos Memos Redes Vínculos Explorador del proyecto Administradores

Explorador del proyecto D 1: ENTREVISTA REALIZADA- VARONES 2023 Administrador de códigos Tabla de co-ocurrencias Subcategoría 1 Subcategoría 2 Subcategoría 3 Subcategoría 4 Subcategoría 5

Buscar Buscar códigos para posicionar en la tabla como columnas

Nombre	Enraizamiento	Brindar un...	Brindarnos...	Capacita de...	Cumplir co...	Escuchar al...	Falta coordi...	Falta de co...
Falta de co...	1	14	1	2	5	3	4	1
Falta de lid...	5					3 (0.60)		
Intercambi...	10							
La priorida...	9		1 (0.11)					
No hay ca...	10			1 (0.09)				
No hay ev...	6							
Nunca se...	6							
Proactivo...	2					2 (0.67)		
Saber las n...	8							
Ser honest...	15				1 (0.05)			
Siempre es...	2		1 (0.50)					

Buscar códigos para posicionar en la tabla como filas

Nombre	Enraizamiento
Escuchar al ciudadano en cua...	
Falta de comunicación	
Falta de liderazgo	
Intercambio de ideas en las re...	
La prioridad es cumplir metas...	
No hay capacitación para el p...	
No hay evaluación en cuanto...	
Nunca se ha visto insentivo qu...	
Proactivo y enpatico	
Saber las normas legales y Ord...	
Ser honesto, puntual, respetuo...	
Siempre es bueno un insentivo...	
Solucionar los problemas en la...	
Tener conocimiento en los pro...	
Tener los implementos neces...	

Diagrama Sankey

Diagrama Sankey showing relationships between nodes:

- brindamos un clima laboral
- Brindandole la informacion correcta
- Saber las normas legales y Ordenanzas propias
- Intercambio de ideas en las reuniones
- No hay capacitación para el personal locador de servicio
- al ciudadano en su reclamos
- Falta de liderazgo
- Nunca se ha visto insentivo que motive a los trabajadores La prioridad es cumplir metas y objetivos
- Cumplir con los horarios de trabajo
- Tener los implementos necesarios
- Solucionar los problemas en la atencion de los contribu...
- Proactivo y enpatico
- Siempre es buen salarial
- Ser honesto, pu respetuoso, resp
- Falta de comuni
- Tener conocimie procedimientos

No se seleccionaron celdas o borde
Clicar en una celda de la tabla, un nodo, o en el borde del diagrama para ver las citas correspondientes.

No se seleccionaron celdas o borde
Clicar en una celda de la tabla, un nodo, o en el borde del diagrama para ver las citas correspondientes.

Anexo 8: Codificación de Transcripción de entrevista -Mujeres en Atlas.ti. 9

Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023 (2) - ATLAS.ti

Archivos Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Agregar documentos Nuevo Crear entidades Proyecto Editar comentario Proyecto Navegador Documentos Códigos Explorador del proyecto Documentos Citas Códigos Memos Redes Vínculos Explorador del proyecto Administradores

Explorador del proyecto

Buscar

- Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023 (2) - ATLAS.ti (1)
- Documentos (1)
 - D 1: ENTREVISTA REALIZADA MUJERES (127)
 - Códigos (23)
 - Adaptarse rapidamente a la tecnologia (2-0)
 - Brindar atencion y orientacion al ciudadano (9-0)
 - Brindar informacion de manera correcta (5-0)
 - Brindar un clima laboral (6-0)
 - Capacitan al personal que se encuentra en planilla
 - Cumplir con los horarios de trabajo (8-0)
 - Dando respuesta inmediata de sus expedientes o documentos
 - Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos (4-0)
 - Falta coordinacion (4-0)
 - Falta de comunicacion (7-0)
 - Falta de implementos necesarios (1-0)
 - Falta liderazgo (6-0)
 - Intercambio de ideas en reuniones (8-0)
 - No hay evalua encunto al rendimiento de trabajo
 - Nunca se a visto insentivo que motive a los trabajadores
 - Prioridad es cumplir metas y objetivos (2-0)
 - Proactivo y empatico (4-0)
 - Puntual, responsables, honesto y proactivo dentro de la institucion
 - Saber las normas legales y la ordenanza propia de la municipalidad
 - Siempre es bueno un insentivo salarial (2-0)
 - Solucionar los problemas en la atencion a los ciudadanos
 - Tener conocimientos en los procedimientos administrativos
 - Tener los implementos necesarios (6-0)
 - Memos (0)
 - Redes (0)
 - Grupos de documentos (0)

No se ha comentado aún

D 1: ENTREVISTA REALIZADA MUJERES

Buena de que manera se realiza la coordinacion para poder realizar los trabajos en equipo bueno los dos puntos, son en el sentido de que nos comunicamos diariamente con ella, reportamos informes diarios y también acerca de los informes es que ella evalúa cuáles son los puntos que estamos fallando o no para poder llevar a tener un mejor procedimiento en el sentido de nuestros expedientes y los documentos que podamos redactar.

9.- ¿De qué manera los trabajadores solucionan los problemas referidos a la atención de los usuarios en sus reclamos, expedientes o documentos?

Como te lo reiteramos en el sentido de documentación es que acabamos y tenemos todos los sistemas alternos para poder agotar todas las instancias para poder llevar a atender o para poder tener un mejor una mejor documentación con todos los procedimientos legales que tenemos que agotar, per has sentido en alguna oportunidad cuando has salido a atender al contribuyente se ha encontrado satisfecho, muchas veces los contribuyentes no se encuentran satisfechos porque nuestro procedimiento es generar multas, entonces nunca van a estar satisfechos con el tener el hecho de que tener que pagar por alguna sanción que se les pueda detener pero lamentablemente quieran o no ellos han cometido una infracción y tienen que cancelar, entonces tenemos que explicar cuáles son los motivos por los cual ellos tienen que cumplir esa obligación.

10.- ¿Cuáles son las responsabilidades de los trabajadores en la institución?

Como te vuelvo a reiterar es un buen trato, una buena información y tener toda la documentación de vida para poder orientarlos a lo que es el propósito de poder llevar a una satisfacción tanto de la municipalidad como del contribuyente.

11.- ¿Cómo es el liderazgo dentro de su área de trabajo?

El liderazgo, bueno tenemos una jefa en coordinación un jefe que es nuestro superintendente y creo que llevamos una buena comunicación con él el liderazgo comienza con una buena comunicación cuando los jefes tienen una buena comunicación con las personas que están a su alrededor que son los trabajadores subalternos eso se va a poder llevar a concluir con una buena atención esa es la formalización de todo liderazgo que un líder tiene que siempre tener el propósito de poder tener un buen trato y una buena coordinación con sus alternos para que puedan llevar una buena información a sus a los administrados claro porque si nadie lo largo no hay respuesta o resultado.

12.- ¿De qué manera considera que su actividad laboral contribuye con la satisfacción del ciudadano?

Mi actividad laboral la mía, bueno trato de informarme de orientar y de poder tener todas las bases en el sentido de una buena orientación al administrado, para poder y si hay que recabar información en otras áreas pues la trato de buscar trato de agotar todas las instancias para poder llevar una mejor información a las personas que vayan a poder requerir ni mi orientación pero ahora este cuando tú haces esta la orientación que necesita el contribuyente yo también puedo salir a poder informar al administrador de otras áreas, para eso tiene que saber exacto estar informada tener conocimiento y si no tengo conocimiento pues me tapo esa información para poder salir y orientar a la administrado.

ENTREVISTA 2

1.- ¿Cuáles son las capacidades de adaptación que requiere la institución para los trabajadores?

Bueno saber el truco de la institución también el código tributario y las normativas para tener un mejor trabajo.

2.- ¿De qué manera la institución motiva a los trabajadores?

Bueno en lo largo de este tiempo trabajando no he visto ninguna motivación.

3.- ¿De qué manera la institución evalúa a sus trabajadores?

Que debe ser puntual responsable y su avance en la carga procesal.

1:187 De que manera lo...
 1:138 Cl...
 1:139 ¿Cómo es el...
 1:186 De que mane...
 1:14 ¿...
 1:140...
 1:141...

Anexo 9: Base de datos-Mujeres en Atlas.ti.9

Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en una municipalidad de cono sur de Lima, 2023 (2) - ATLAS.ti

Tabla de co-ocurrencias

Mostrar tabla
Mostrar diagrama Sankey

Actualizar

Mostrar conteo
Mostrar coeficiente

Usar el operador Y
Filas => Columnas

Comprimir

Ajustar las columnas de forma automática
Congelar la primera columna

Especificar tamaño de la columna 100.0

Exportar a Excel
Exportar

Explorador del proyecto

Buscar

Estudio de caso comparativo del desempeño laboral en un...
Documentos (1)
D 1: ENTREVISTA REALIZADA MUJERES (127)
Códigos (23)

- Adaptarse rápidamente a la tecnología (2-0)
- Brindar atención y orientación al ciudadano (9-0)
- Brindar información de manera correcta (5-0)
- Brindar un clima laboral (6-0)
- Capacitan al personal que se encuentra en planilla (4-0)
- Cumplir con los horarios de trabajo (8-0)
- Dando respuesta inmediata de sus expedientes o... (4-0)
- Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos (4-0)
- Falta coordinación (4-0)
- Falta de comunicación (7-0)
- Falta de implementos necesarios (1-0)
- Falta liderazgo (6-0)
- Intercambio de ideas en reuniones (8-0)
- No hay evaluación en cuanto al rendimiento de trabajo (4-0)
- Nunca se a visto insentivo que motive a los trabajadores (2-0)
- Prioridad es cumplir metas y objetivos (2-0)
- Proactivo y empático (4-0)
- Puntual, responsables, honesto y proactivo dentro de las normas (2-0)
- Saber las normas legales y la ordenanza propia de la municipalidad (2-0)
- Siempre es bueno un insentivo salarial (2-0)
- Solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes (6-0)
- Tener conocimientos en los procedimientos administrativos (6-0)
- Tener los implementos necesarios (6-0)

Memos (0)
Redes (0)
Grupos de documentos (0)

No se ha comentado aún

Buscar códigos para posicionar en la tabla como columna:

Nombre	Enraizamiento	Proactivo y empático	Puntual, responsable y honesto	Saber las normas legales y la ordenanza propia de la municipalidad	Siempre es bueno un insentivo salarial	Solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes	Tener conocimientos en los procedimientos administrativos	Tener los implementos necesarios
Adaptarse rápidamente a la tecnología	2							
Brindar atención y orientación al ciudadano	9					4 (0.31)		
Brindar información de manera correcta	5							
Brindar un clima laboral	6				2 (0.33)			
Capacitan al personal que se encuentra en planilla	6							
Cumplir con los horarios de trabajo	8							
Dando respuesta inmediata de sus expedientes o reclamos	8	3 (0.33)						
Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos	4							
Falta coordinación	4							
Falta de comunicación	7							
Falta de implementos necesarios	1							
Falta liderazgo	6							
Intercambio de ideas en reuniones	8							
No hay evaluación en cuanto al rendimiento de trabajo	4							
Nunca se a visto insentivo que motive a los trabajadores	2							
Prioridad es cumplir metas y objetivos	2							
Proactivo y empático	4							
Puntual, responsables, honesto y proactivo dentro de las normas	2							
Saber las normas legales y la ordenanza propia de la municipalidad	2							
Siempre es bueno un insentivo salarial	2							
Solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes	6							
Tener conocimientos en los procedimientos administrativos	6							
Tener los implementos necesarios	6							

Buscar códigos para posicionar en la tabla como filas:

Nombre	Enraizamiento	Proactivo y empático	Puntual, responsable y honesto	Saber las normas legales y la ordenanza propia de la municipalidad	Siempre es bueno un insentivo salarial	Solucionar los problemas en la atención a los contribuyentes	Tener conocimientos en los procedimientos administrativos	Tener los implementos necesarios
Brindar información de manera correcta	3							
Brindar un clima laboral	2							
Escuchar al ciudadano en cuanto a sus reclamos	3							
Prioridad es cumplir metas y objetivos	1							
Saber las normas legales y la ordenanza propia de la municipalidad	5							
Brindar atención y orientación al ciudadano	4							

Celda calculada "Tener conocimientos en los procedimientos administrativos" @ "Brindar atención y orientación al ciudadano"

No se seleccionaron celdas o borde
Clicar en una celda de la tabla, un nodo, o en el borde del diagrama para ver las citas correspondientes.

No se seleccionaron celdas o borde
Clicar en una celda de la tabla, un nodo, o en el borde del diagrama para ver las citas correspondientes.

Anexo 10: Tabla de coherencia de problemas, objetivos y conclusiones

Matriz de coherencia de conclusiones y objetivos (comparativo)

Objetivo	Coficiente	Genero	Conclusiones
O.G Analizar cómo es el desempeño laboral por género en la municipalidad del cono sur de Lima, 2023	0.67, 0.50, 0.43, 0.31 , 0,30 0.30 y 0.33, 0.30, 0.31, 0.30	Varones mujeres	Se cumplido/ no se cumplido
O.E 1. Analizar cómo es la calidad de trabajo por género en la municipalidad de con sur de Lima 2023	0.50 0.33	Varones mujeres	Se cumplido
O.E.2. Analizar cuáles son las responsabilidades por género en la municipalidad del cono sur de Lima,2023	0.43 0.30	Varones mujeres	Se cumplido
O.E.3. Analizar cómo es el trabajo en equipo por género en la municipalidad del cono sur de Lima, 2023	0.31 0.31	Varones mujeres	Se cumplido
O.E.4. Analizar como es el compromiso institucional por género en la municipalidad del cono sur de Lima, 2023	0.67 / 0.30 0.30 / 0.30	Varones mujeres	Se cumplido