



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad  
Provincial de San Martín, 2023

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

#### **AUTORA:**

Rodriguez Panaijo, Maria Luliana (orcid.org/0000-0001-7636-0457)

#### **ASESORES:**

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO - PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mis padres, hermanas y a mis hijos Fabio y Natalie, quienes han sido un sólido pilar de apoyo a lo largo de mi formación profesional. Sus sabios consejos y aliento constante han sido fundamentales para mi aprendizaje en la vida y mi contribución a la sociedad. Su respaldo inquebrantable ha sido la luz que ha guiado mi camino. Les dedico con amor este logro, consciente de que, sin ellos, esto no habría sido posible.

**María**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a aquellos que han sido fundamentales en mi camino hacia la culminación de esta tesis de postgrado. En primer lugar, agradezco enormemente a mis asesores, Dr. Keller Sánchez Dávila y a la Dra. Rosa Contreras Julián, cuya guía y conocimiento han sido fundamentales en mi formación académica.

Por último, pero no menos importante, mi agradecimiento hacia la (Universidad César Vallejo - Filial Tarapoto) por proporcionar una educación de calidad y las oportunidades para crecer y aprender como profesionales.

**La autora**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023", cuyo autor es RODRIGUEZ PANAIJO MARIA LLULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04-01-2024 17:46:54
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 41997504 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3911-3808	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-01-2024 20:19:29

Código documento Trilce: TRI - 0719844



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RODRIGUEZ PANAIJO MARIA LLULIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 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
RODRIGUEZ PANAIJO MARIA LLULIANA DNI: 77672877 ORCID: 0000-0001-7636-0457	Firmado electrónicamente por: MRODRIGUEZPAN el 08-01-2024 09:47:26

Código documento Trilce: INV - 1440163



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Técnica. 14	
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>33</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de desempeño laboral.....	17
Tabla 2. Nivel de atención al ciudadano.....	17
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	18
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de desempeño laboral y atención al ciudadano.....	19
Tabla 5. Relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano .....	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión entre el desempeño laboral y atención al ciudadano .....21

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. Estudio básico, diseño no experimental, población y muestra fue de 47 trabajadores municipales. La técnica empleada la encuesta e instrumento cuestionario. Resultados, el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial es de nivel medio con 21%; asimismo un nivel alto con 79%; en tanto, la atención al ciudadano muestra un nivel bajo de 2%, un nivel medio con 47% y por último un nivel alto con 51%. Concluyendo que existe relación positiva alta y significativa entre el desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, de acuerdo a la correlación de Pearson de 0.574 con un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 32,94% de dependencia entre variables.

Palabras clave: Administración pública, gestión de recursos públicos, gobierno municipal.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between work performance and citizen service in the Provincial Municipality of San Martin, 2023. Basic study, non-experimental design, population and sample were 47 municipal workers. The technique used was the survey and questionnaire instrument. Results: labor performance in the Provincial Municipality is of medium level with 21%; also a high level with 79%; while citizen attention shows a low level of 2%, a medium level with 47% and finally a high level with 51%. Concluding that there is a high and significant positive relationship between job performance and citizen attention in the Provincial Municipality of San Martin, according to Pearson's correlation of 0.574 with a p-value equal to 0.000 (p-value  $\leq 0.01$ ); in addition, only 32.94% of dependence between variables.

Keywords: Public administration, public resource management, municipal government.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el desempeño laboral se presenta a través de las acciones y conductas de los trabajadores, siendo esenciales para alcanzar los propósitos y fines de la organización (Krijgsheld et al., 2022). Por otro lado, la atención al ciudadano en las entidades públicas adquirió una importancia destacada en el continuo esfuerzo por elevar la calidad de los servicios exclusivos brindados por estas instituciones. Buscando impactar positivamente en la entrega de servicios centrados en el ciudadano, con la intención de generar percepciones favorables hacia el Estado y sus entidades públicas. Además, se persiguió la prestación de servicios públicos con mayor efectividad y eficiencia para hacer frente a los principales casos de informalidad que constituyen barreras al desarrollo de la economía (SGP, 2014).

En el ámbito latinoamericano Okereke, (2021), señaló que en la mayor parte de los empleados exhiben un desempeño deficiente, especialmente en entidades gubernamentales. Esto se debe principalmente a la falta de estrategias laborales estructuradas, ya que los gobiernos locales se enfocan únicamente en abordar las necesidades de una explícita parte poblacional, descuidando la planificación efectiva en los espacios laborales. Respecto a la atención al ciudadano, Delgado et al., (2023), haciendo mención a la OCDE en 2020, que demostró que existe falta de compromiso por parte de los que laboran hacia la atención al ciudadano que ha llevado a que los servicios ofrecidos carezcan de la satisfacción por parte de los usuarios, lo que ha generado brechas sociales. En Latinoamérica y en el Caribe, es crucial priorizar el desarrollo de una política integral en los gobiernos locales para garantizar una atención de óptima calidad al ciudadano.

En el ámbito nacional, en el Perú solo apenas un 30% de las compañías destinan recursos a la formación de sus empleados. Este bajo porcentaje se traduce en un desempeño laboral afectado por diversas problemáticas. El estrés laboral, los desafíos familiares que tienen en sus hogares, la reticencia de los jefes a delegar responsabilidades, la desconexión con la identidad corporativa y la frustración en los proyectos clave por la falta de trabajo en equipo son solo algunas de las dificultades que enfrentan alrededor del 70% de las empresas, tanto estatales como privadas. Es preocupante que la mayoría de estas empresas no busquen

soluciones efectivas para estos problemas. Algunas, de manera errónea, optan por aumentar las horas de trabajo, creyendo que esto impulsará la productividad, cuando en realidad crea el efecto contrario. Esta práctica no solo perjudica a la institución, sino que también agota al empleado, los enferma y, como resultado, esto puede llevar a la pérdida de talento debido a la falta de políticas laborales efectivas y la incapacidad para retener al personal (Medina, 2017).

En cuanto a la atención al ciudadano en las entidades públicas de nuestro país, adolece de una deficiente e ineficaz gestión municipal. Esta falta de eficiencia se traduce en un descontento común entre los ciudadanos cuando acuden a las oficinas municipales en busca de resolver trámites o problemas administrativos. Esto se debe a la ausencia de procesos automatizados y servicios virtuales hace extremadamente difícil atender debidamente las necesidades de los usuarios. En lugar de implementar sistemas electrónicos que permitan el acceso remoto, aún persiste un enfoque de operación presencial y manual, lo que crea conflictos entre servidores públicos y los ciudadanos, quienes legítimamente exigen una mejora en la atención que reciben (NU. CEPAL, 2018).

Además, otro estudio llevado a cabo en Piura, se ha revelado que no son ajenas a la problemática en la calidad de la atención, pues de acuerdo con los datos aportados, las personas no se encuentran satisfechas con la atención brindada. La calidad de atención al ciudadano, que incluye la atención que brindan a las solicitudes, la información brindada y el trato que dan respuesta a las solicitudes de los individuos proporcionado por los trabajadores del sector público (Huamán, 2021).

Con respecto al departamento San Martín, el bajo desempeño laboral afecta la calidad de los servicios municipales, ya que debido a que la interferencia política en las decisiones técnicas impide repetidamente a los funcionarios implementar iniciativas de innovación para mejorar el servicio a los ciudadanos, por lo que no gestionan bien el servicio; es decir, que no sólo son carencias en presupuestos o disponibilidad de recursos. Asimismo, se requiere una mejora en los procesos donde la gestión de recursos humanos ejerza un rol crucial para garantizar la accesibilidad a servicios públicos de buena calidad (Zela, 2020).

En el municipio provincial de San Martín, durante los últimos años, han surgido conflictos internos relacionados con el desempeño laboral y en la atención al ciudadano. Respecto al desempeño laboral, se ha observado una carencia en el reconocimiento o incentivos para los empleados, ya sea por su puntualidad o por su desempeño efectivo en las tareas dentro del ámbito municipal. En cuanto a la atención al ciudadano, se ha notado una falta de capacitación proporcionada por la entidad municipal, lo que ha generado una baja motivación, demoras en la prestación de los servicios, y una estructura laboral poco organizada. Además, se evidencia una falta de personal idóneo para los roles, carencia de tecnología adecuada, deficiente trato al usuario y una constante presión laboral lo que lleva a quejas y descontento por parte de los ciudadanos. Estos factores han afectado negativamente la eficacia, dificultando el cumplimiento de metas establecidas en el tiempo asignado. Esta situación tuvo un impacto adverso en la productividad general, generando una marcada disminución en el desempeño laboral.

Basándome en lo expresado, surgió el problema principal: ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023? Y presento como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023? ¿Cuál es el nivel de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?

El estudio se justificó por **Conveniencia**: ya que permitió resolver los problemas identificados y proporcionar soluciones con alternativas aplicables que permitan atravesar la institución pública en relación al 'desempeño laboral y atención al ciudadano' impulsando así a la institución hacia un proceso constante de mejora, en tanto a la **Relevancia social**: se enfocó en definir los problemas sociales que impactan a los ciudadanos, buscando mejorar continuamente en la atención al ciudadano y el desempeño laboral, en cuanto al **Valor teórico**: el estudio se fundamentó en aportes teóricos, conceptuales y en teorías que explican las dos variables investigadas, generando resultados que constituyen el fundamento de

la comunidad científica a través de información precisa y verificada, además, se justifica en las **Implicancias prácticas**: tuvo relevancia significativa dado que ayudo a conocer mejor la realidad problemática; que pasara a formar parte de material bibliográfico de nuestra universidad siendo esta investigación una base para posteriores accesos a los colegas y personas interesadas en el tema, por último, en la **Utilidad Metodológica**: porque las herramientas utilizadas para la investigación pueden extrapolarse a otros estudios de índole similar.

Se planteó como **Objetivo General**: Determinar la relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 Y como **Objetivos Específicos**: Identificar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023; Identificar el nivel de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023; Analizar la relación entre las dimensiones desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Este estudio contó con las siguientes hipótesis: **Hipótesis General: Hi**: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. **Hipótesis Específicas**: H1: El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 es alto. H2: El nivel de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 es bajo. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones desempeño laboral y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio se sustentó en relevantes investigaciones en el contexto internacional, nacional y regional, entre los cuales se citaron a Shamim (2018), y Santillán y Saavedra (2021), quienes concluyeron que el desempeño del trabajador tenía una importancia significativa en el logro de metas. Para asegurar un servicio de calidad, era esencial que los empleados estuvieran alineados con los propósitos de la entidad, participando activamente en la solución de problemas y la toma de decisiones, lo que optimizaba la delegación de tareas. La evaluación constante del desempeño mediante herramientas mejoradas era fundamental. Un sistema de recompensas justo y reconocimiento equitativo fomentaban la motivación y el compromiso. Además, una cultura institucional transparente y sin políticas restrictivas elevaba la moral y la confianza del empleado. Entre las dimensiones evaluadas estuvo el rendimiento en las tareas sobresalía como la más valorada.

Además, Cruzado y Alomia (2020), y Fernández y Pacherez (2020), quienes concluyeron que se evidenció una falta de uniformidad en el desempeño efectivo de las tareas por parte de los trabajadores. La ausencia de motivación y liderazgo para el cambio generó resistencia al progreso, limitando así la preparación para la innovación y los desafíos. Tanto los funcionarios como los trabajadores han coincidido en que la baja productividad reflejaba ineficacia, resistencia al cambio y falta de interés en el trabajo. La carencia de un plan de formación integral agravó esta situación. En última instancia, se propuso un modelo de gestión del cambio que se centró en la transparencia, la precisión y una base pedagógica, psicológica y filosófica para mejorar el desempeño laboral.

Asimismo, Marín y Delgado, (2020), y Bautista et al. (2020), concluyeron que se evaluó el comportamiento de los trabajadores en la empresa, donde el impacto, ya sea positivo o negativo en la institución, estaba vinculado a las capacidades y habilidades de los empleados. Además, el modelo de Campbell se destacó como una herramienta multidimensional, ya que proporcionó una medida integral del desempeño laboral. Al enfocarse en el comportamiento de los empleados, se obtuvo información sobre las estructuras de desempeño aplicables a las áreas de especialización. Esto resultó ser fundamental para el crecimiento empresarial, brindando herramientas para estrategias efectivas, optimizando el rendimiento

de los empleados e impulsando la mejora continua y la competitividad. Se hizo evidente la necesidad de crear un sistema integral que evaluara el rendimiento laboral basado en competencias, compromiso y un comportamiento ético y legal sólido. Este sistema ha resultado ser crucial para el correcto funcionamiento de los municipios, especialmente cuando se integraba con todos los componentes del Estado.

Por otro lado, (Gutiérrez, 2020) y Herrera (2022) concluyeron que la atención al ciudadano resultó beneficiosa al agilizar los trámites y reducir posibles casos de corrupción. La atención directa había obtenido una calificación del 100%, lo que evidenció la confianza que la entidad inspiró en cualquier trámite administrativo. Del mismo modo, el servicio o producto brindado había sido calificado como un 100% positivo, señalando que los funcionarios gubernamentales trabajaban en conjunto para lograr las metas organizacionales de manera efectiva. Además, se observó una relación positiva, aunque baja pero significativa, entre los canales digitales y la atención al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0,358 y un valor p de 0,005. Esto ha indicado una relación estadísticamente significativa, sugiriendo que el 39% de la variación en la variable estudiada estaba relacionada con esta dimensión.

Mientras que Vite et al. (2018), y Flores et al. (2018), concluyeron que la atención al ciudadano se manifestó mayormente como deficiente, ya que las instituciones públicas carecían de estándares de calidad adecuados para los ciudadanos, lo que se reflejó en servicios inconclusos y plazos incumplidos. Estas discrepancias surgían debido a las diferencias en la percepción de la atención recibida. Al comparar directamente la atención al ciudadano, se descubrió una discrepancia significativa con un valor t de -6,644 y un p-valor de 0.002. Esto se resaltó en diferencias sustanciales en la valoración de la atención ciudadana.

La **teoría sobre la variable de desempeño laboral**: Se refiere a la forma en que los trabajadores cumplen sus obligaciones usando habilidades y conocimientos para alcanzar las metas. Implica generar comportamientos y ajustes que ayuden a valorar la eficiencia y eficacia para que se logran las metas propuestas, tanto para la organización como para sus trabajadores (González y Vílchez, 2021). En tanto, Mendoza y Tuni (2022) refieren que el desempeño laboral se define como

la contribución de un individuo al valor de una empresa en un lapso específico, mediante diversas acciones orientadas hacia las metas que fueron establecidas. Esta contribución va a permitir medir y evaluar el desempeño en los trabajadores.

Por consiguiente, el desempeño laboral, la eficiencia surge como aquel elemento fundamental que una entidad debe cumplir para satisfacer diversas necesidades. Estas incluyen la consecución de propósitos institucionales, la mejora de la competitividad a través de habilidades y capacidades laborales, contar con un personal motivado y bien capacitado, asegurar una calidad de vida adecuada, y promover políticas, éticas y comportamientos coherentes. Todo esto subraya la importancia esencial de la gestión de las habilidades humanas en el entorno organizativo (Núñez y Brochero, 2019). Es necesario realizar las evaluaciones de desempeño en las instituciones públicas deben detectar las deficiencias de habilidades en el personal administrativo según sus funciones. Esto va a permitir diseñar estrategias para fortalecer esas áreas, impulsando el cumplimiento de metas a través de acciones dirigidas a mejorar las habilidades específicas de acuerdo con los perfiles laborales (Álvarez et al., 2018).

El concepto de desempeño laboral implica que la efectividad del trabajador está directamente relacionada con sus actitudes y habilidades, alineadas con los objetivos organizacionales, políticas, estándares, visión y misión de la empresa. Esto se manifiesta en la mejora de aspectos como las metas, la iniciativa, las relaciones interpersonales y el liderazgo en el individuo (Pastor, 2018). Basado en el autor, el **desempeño en las tareas** una organización guarda una relación directamente proporcional con la productividad, según Bolzan (2018), refiere que el desempeño de uno o más empleados en relación con las funciones destinadas a lograr las metas y objetivos fijados por una organización.

Para Stephen y Judge (2009), la calidad del trabajo de un empleado en su área o función se consigue al mejorar sus habilidades y competencias personales, impactando así en los resultados definidos por la organización. **El desempeño en el contexto.** El desempeño laboral es la efectividad basada en los criterios sistémicos, evaluándose según la capacidad de los líderes para adaptarse y progresar (Rodríguez y Lechuga, 2019). **Comportamiento contraproducente.** Se afirma que no solo implica reconocer los propios sentimientos, sino también

los de los demás, mostrando un genuino interés y preocupación por todos los aspectos psicológicos involucrados (Moscoso, 2019).

El desempeño laboral, se encuentra influenciado por la contribución de Silva et al. (2018), ya que expresan que se trata de la manera en que los colaboradores llevan a cabo sus responsabilidades de manera eficiente para alcanzar las metas colectivas, adhiriéndose a las políticas y normativas previamente fijadas por la entidad. Mientras que Boada (2019), se refiere como cualidades, capacidades y experiencias que son únicas de cada individuo, las cuales se entrelazan con sus responsabilidades laborales y las políticas institucionales, generando resultados significativos.

En cuanto a las **dimensiones del desempeño laboral**, Alvarado (2017), en el estudio sobre evaluación del desempeño laboral de un conjunto de empleados en la ciudad de Guatemala, se abordan diversas dimensiones, entre las cuales se destacan: **1) eficiencia**, es la ejecución de tareas esenciales que constituye el elemento crucial para lograr los objetivos establecidos por la empresa o áreas correspondientes; **2) trabajo en equipo**, esto implica la participación de diversos individuos, resaltando la necesidad del equipo para conseguir los propósitos, dejando en claro que estos no se lograrían sin la ayuda de todos. **3) eficacia**, es la correspondencia entre metas y logros en un escenario ideal (George et al. 2021). **4) calidad del trabajo**, es la manifestación que los empleados muestran al experimentar satisfacción o insatisfacción con el entorno laboral que están viviendo. (Cruz, 2018).

Dentro de sus dimensiones abarca la eficacia y eficiencia, donde es fundamental evidenciar responsabilidad laboral para que la entidad consiga cumplir con los propósitos establecidos al comienzo del año (Kadarusman y Bunyamin, 2021). Asimismo, es crucial una planificación temprana de las labores para alcanzar las metas establecidas, lo cual requiere una gestión adecuada de todos los recursos disponibles en la institución (Schwepker y Dimitriou, 2021).

La otra **dimensión del desempeño laboral**: Las relaciones interpersonales son fundamentales, destacando la importancia de una comunicación efectiva entre empleados, superiores, funcionarios, ciudadanos y autoridades. Esta interacción fluida se torna crucial para abordar de manera adecuada los conflictos internos y externos, contribuyendo así a mantener un clima organizacional saludable y propicio para el despliegue de las funciones laborales de cada integrante dentro de la institución. (Kadariusman y Bunyamin, 2021). En tanto, la motivación laboral representa la última dimensión en la variable de desempeño laboral. Por ende, es prioritario tener un ambiente laboral propicio que fomente la interacción entre los equipos de trabajo, ajustándose a las demandas de la entidad. Para lograrlo, es crucial implementar planes sociales y garantizar una remuneración que no solo cubra, sino que también satisfaga las necesidades tanto de los trabajadores como de sus familias (Kadariusman y Bunyamin, 2021).

En relación con la **variable de atención al ciudadano**, Doroteo (2018), subraya la importancia de potenciar la atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de las competencias del personal, integrándolos en actividades administrativas. Para lograr este propósito, la institución debe desplegar estrategias eficaces que cultiven un entorno laboral propicio. Al reconocer la importancia de una relación amigable y colaborativa entre ambas partes, se busca garantizar una atención ciudadana de calidad excepcional.

Brindar una atención de excelencia a los usuarios fue fundamental para impulsar el avance, garantizar la transparencia y sostenibilidad, y mejorar la eficiencia de los procedimientos en las instituciones públicas (Bustamante et al., 2020). Para optimizar la calidad de la atención al ciudadano, los Gobiernos Locales deben promover políticas que fomenten la adopción de plataformas virtuales adaptadas a las necesidades de los usuarios. Esto garantizara la eficiencia en los procesos administrativos y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios brindados. (Hernández y Lagunes, 2020); (Blanco, 2020). En tanto la Cámara de Comercio (2023), ha mencionado que la atención al ciudadano demandaba el compromiso de los responsables de la administración pública y un genuino reconocimiento de que aquellos que requerían sus servicios merecían dedicación y cuidado. En muchos aspectos, eran la razón fundamental de la profesión de todo funcionario administrativo.

Para Gaceta Jurídica (2021), la mejora de la calidad de los servicios dirigidos a la población fue un aspecto crucial en la modernización administrativa, tal como fue establecido en la Ley N.º 27658. Esta premisa fue respaldada por la 'Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021', la cual fomentó la simplificación de trámites administrativos, la optimización de procedimientos y un enfoque especial en la atención al ciudadano. Además, esta política abogó por la transición gradual hacia un modelo de gestión pública centrado en la obtención de resultados específicos. En consecuencia, han emergido directrices técnicas, como el Manual destinado a potenciar la interacción con los ciudadanos en las instituciones estatales, respaldado por una serie de lineamientos que promueven su ejecución de manera progresiva (Congreso de la República, 2015).

Como menciona Izquierdo (2021), mejorar la calidad del servicio es un camino que las organizaciones emprenden para ofrecer a los usuarios el mejor servicio posible, siendo uno de sus propósitos principales el enfoque en las necesidades de estos usuarios. Al mismo tiempo, este enfoque debe ser adoptado dentro de las agencias gubernamentales, lo que implica que cada miembro debe estar preparado para cambiar paradigmas y adoptar nuevos sistemas de gestión de calidad.

El 'Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública' se determinó los lineamientos que subrayan la necesidad de que el Estado, a través de sus políticas públicas, promueva una evolución en la atención a los ciudadanos, pasando de enfoques tradicionales a prácticas más modernas. Este cambio integral requiere considerar aspectos esenciales como la flexibilidad, la disposición política de los funcionarios a cargo de la atención directa a los usuarios, garantizando confianza y ofreciendo soluciones efectivas a los ciudadanos (Delgado et al., 2023).

Siguiendo los modelos teóricos de la satisfacción del ciudadano, que abarcan sus múltiples formas, ya sean materiales o emocionales, simples o complejas, resulta evidente para mejorar la calidad del servicio, las instituciones deben instaurar sistemas que simplifiquen la atención al ciudadano. Fue fundamental considerar que, desde la perspectiva de los ciudadanos, buscan respuestas inmediatas a

sus necesidades y desean recibir una atención transparente y empática por parte del personal de las entidades municipales (Delgado et al., 2023).

Es responsabilidad de los Gobiernos Locales impulsar el principio inmediatez en la atención ciudadana a través de los portales web de los municipios. Aunque respaldadas por bases legales en transparencia municipal, estas entidades aún no han adoptado las gobernanzas como herramientas de acceso público a favor de la ciudadanía, ni han implementado Ordenanzas Municipales que garanticen la información y comunicación necesaria para el ciudadano (Delgado et al., 2023)

A continuación, se presentó **la dimensión servicios de calidad** de los servicios en la atención al ciudadano. Esta se manifiesta a través de indicadores como la transparencia, la eficacia, la inclusividad y la modernización tecnológica. Por último, la dimensión de los supuestos teóricos se evidencian en indicadores que se han basado en teorías, políticas públicas, fundamentos jurídicos y en planes institucionales. Según Bustamante et al. (2020), destacan que en el modelo SERVQUAL, la calidad del servicio se evalúa considerando las expectativas y percepciones de los ciudadanos; cuanto mayor sea la discrepancia entre ambas, la mejor será la calidad percibida. Asegurar una óptima calidad en la atención al ciudadano que garantice el avance, la sostenibilidad, la transparencia y la mejora de los procesos.

Por lo tanto, la calidad del servicio de atención se ha medido por medio de cuatro **dimensiones**: **i. Fiabilidad**, donde los servidores públicos generan confianza al atender a los ciudadanos externos y responden a sus demandas de manera efectiva. **ii. Capacidad de respuesta**, reflejando las habilidades de los gestores para ofrecer soluciones a las diversas solicitudes planteadas por los ciudadanos a los que sirven. **iii. Seguridad**, que implica el respaldo social que los servidores públicos brindan al ofrecer servicios de atención a los ciudadanos en diferentes situaciones. **iv. Elementos tangibles**, se refieren a las condiciones logísticas que las entidades deben tener para asegurar la prestación de servicio de calidad a los ciudadanos (Kadarusman y Bunyamin, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

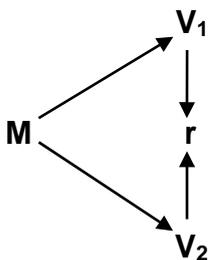
Fue de tipo **Básica**, porque se centró en ampliar la comprensión del tema para los lectores a través de la validación de la hipótesis (Sánchez et al. 2018). En términos simples, proporciona información coherente y precisa con el propósito de abordar asuntos prácticos en la vida diaria.

##### Diseño de la investigación

**No experimental**, dado que se abarcó el análisis sin manipular las variables, investigando el problema a través de observación directa y la recolección de datos se realizó en el municipio provincial (Mata, 2019).

Fue de **Enfoque cuantitativo**, se emplearon datos estadísticos para representar información a través de gráficos y barras como parte del resultado (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, abarcó un alcance **descriptivo correlacional**, tuvo en cuenta la descripción detallada de las variables y sus múltiples aspectos; fue **correlacional**, porque se establecerán valores estadísticos y otros análisis para comprender los vínculos que existen entre las variables; **corte transversal**, dado que solo se refleja la medición de un solo tiempo (Sambrano, 2020).

De manera resumida se esquematiza así:



Dónde:

M : Muestra.

V1 : Variable desempeño laboral.

V2 : Variable atención al ciudadano.

r : Relación entre variables desempeño laboral y atención al ciudadano.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

**Variable 1:** Desempeño laboral.

**Variable 2:** Atención al ciudadano.

#### **Operacionalización de variable**

La operacionalización de las variables se ubica en los anexos de la investigación.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018), refieren que la población es aquel conjunto de unidades de estudio con características esenciales identificables, que pueden incluir individuos, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos relevantes para la investigación.

En este caso, la población consto de 47 colaboradores del municipio durante el periodo 2023.

#### **Criterio de inclusión:**

- Colaboradores nombrados
- Colaboradores CAS.
- Trabajadores cuyas edades abarcaron desde los 18 hasta los 65 años.
- Trabajadores con una antigüedad laboral superior a tres meses.
- Área de gerencia de administración, contabilidad, logística, control patrimonial, tesorería, personal y secretaria general.

#### **Criterio de exclusión:**

- Locadores de servicio.
- Practicantes.
- Personal de campo.
- Serenazgo.
- Limpieza pública.
- Jefes de área de la Municipalidad.

## **Muestra**

La muestra constó de 47 trabajadores. Para Condori (2020), la muestra refleja fielmente las características generales de la población, siendo representativa en su totalidad.

## **Muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia: la muestra se eligió a conveniencia del investigador del estudio, permitiéndole elegir de manera arbitraria la cantidad de participantes en el estudio. Esta elección estratégica posibilitó la selección de un subgrupo de la población para estimar con precisión y confiabilidad los parámetros de la población. Según Gómez (2023), el muestreo a emplear será de tipo censal no probabilístico, utilizando el total de la población para la muestra

## **Unidad de análisis**

Fue un trabajador de la Municipalidad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Técnica**

Se empleó la encuesta. Según Medina et al. (2023), es la técnica más importante que facilita la recopilación de datos de forma precisa desde la muestra, de modo que se puede cumplir con el objetivo investigado.

## **Instrumentos**

El presente estudio empleó el cuestionario. Según Arias y Covinos (2021), el cuestionario es una herramienta frecuentemente empleada en investigaciones científicas, se compone de preguntas numeradas en una estructura de tablas, junto con varias opciones de respuesta para que el encuestado seleccione. No se ha determinado las respuestas como correcto o incorrecto; cada respuesta conlleva a resultados diferentes. Este instrumento se aplicó a una población compuesta por individuos.

La variable de desempeño laboral fue evaluada por medio de un cuestionario fundamentado en el estudio realizado por Chávez (2019). El cuestionario constaba de 15 afirmaciones distribuidas en cuatro dimensiones principales: eficiencia, trabajo en equipo, eficacia y calidad del trabajo. La escala de

calificación utilizada incluyó los siguientes niveles: nunca = 1, rara vez = 2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5. La medición de las variables se clasificó en tres niveles: baja (15-35), moderada (36-55) y alto (56-75).

Para la variable atención al ciudadano fue por medio de un cuestionario del autor Ibáñez (2020), consto de 15 enunciados, dividido en 4 dimensiones (elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad). Los participantes respondieron utilizando una escala de 1 a 5, indicando la frecuencia con la que experimentan cada situación: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Posteriormente, se categorizo en tres niveles según la suma total de las respuestas: bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75), para medir la variable.

### **Validez**

Se desarrolló mediante la evaluación de cinco expertos, quienes tuvieron sus fichas de ponderación para calcular el índice V de Aiken. En el proceso de validación, se eligen profesionales destacados en los temas abordados en la investigación. Actúan como árbitros al evaluar los instrumentos, emitiendo valoraciones y recomendaciones basadas en directrices universitarias, cuyo análisis exhaustivo ha dado lugar a sus opiniones. El primer cuestionario representando el 0.88 (88 %), el segundo representando 0.92 (92 %), reflejando la concordancia de los criterios, estableciendo una alta validez, juntando las condiciones metodológicas para ser aplicado.

### **Confiabilidad**

Los resultados revelaron una confiabilidad general de la prueba, con un coeficiente de 0,922 para la variable 1 y 0,966 para la variable 2. Estos valores indicaron una fiabilidad sólida, superando el umbral de 0,75, lo que confirma su significancia y alta confiabilidad. Se estableció validez de contenido al capturar adecuadamente el concepto de todos los ítems de la variable medida, además de validar la prueba en relación con el criterio establecido.

Para ello se utilizó el cálculo del alfa de Cronbach, siendo cuidadosos de que los resultados mínimos tuvieron que ser 0.7 (Gamba, 2023).

### 3.5. Procedimientos

Los datos fueron recopilados según las variables de estudio. Posteriormente, se obtuvo la aprobación de la entidad. Luego, se construyeron los cuestionarios, los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad antes de poder aplicarse directamente a los participantes de la muestra del estudio, tras la aprobación de la entidad. Los resultados se agruparon y procesaron en SPSS v.25, según su propósito. Por último, se estudiaron los resultados y se realizaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Después de que se recibió los datos, se ha empleado el método descriptivo para elaborar tablas y figuras. Se aplicó estadística inferencial utilizando SPSS v.25, donde la prueba de Shapiro-Wilk mostró valores de  $p=0.092$  y  $0.209$ , ambos superiores a  $0.05$ , lo que indicaba una distribución normal. Esto condujo a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson como estadística.

### 3.7. Aspectos éticos

Se empleó las pautas de la séptima edición de las normas APA y se siguió el reglamento de la Universidad César Vallejo. Además, se fundamentó en principios éticos internacionales como la **autonomía**, facilitando la libre elección de los que participan para responder a los cuestionarios y decidir sobre el tema abordado; **beneficencia**, buscó generar mejoras significativas en la institución a través de las recomendaciones surgidas en la fase complementaria del estudio; la **no maleficencia**, se consideró cuidadosamente en cada fase del estudio para evitar perjudicar el funcionamiento integral de la institución; la **Justicia**, se garantizó al respetar plenamente los derechos de los participantes según con la normativa vigente. Se salvaguardó la integridad científica, ya que la investigación se llevó a cabo con fines académicos. Además, se aplicó el **consentimiento informado**, asegurando que los participantes de la muestra estén plenamente informados sobre la investigación en la que participaban.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023

**Tabla 1**

*Nivel de desempeño laboral*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	15 - 35	0	0%
Medio	36 - 55	10	21%
Alto	56 - 75	37	79%
<b>Total</b>		<b>47</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín

#### **Interpretación:**

Se reveló que el grado de desempeño laboral en el municipio reflejó un nivel medio del 21%, lo cual estaba representado por 10 colaboradores. Asimismo, se observó un nivel alto del 79%, el cual estaba representado por 37 colaboradores.

### 4.2. Atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023

**Tabla 2.**

*Nivel de atención al ciudadano*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	15 - 35	1	2%
Medio	36 - 55	22	47%
Alto	56 - 75	24	51%
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

### Interpretación:

Se ha revelado que, en el municipio, la atención al ciudadano se distribuía de la siguiente forma: un 2% tenía un nivel bajo, con 1 colaborador; un 47% tenía un nivel medio, con 22 colaboradores; y un 51% tenía un nivel alto, con 24 colaboradores.

### 4.3. Prueba inferencial

**Tabla 3.**

#### **Prueba de normalidad.**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Desempeño laboral</b>	,967	47	<b>,209</b>
Eficiencia	,951	47	,047
Trabajo en equipo	,935	47	,012
Eficacia	,946	47	,030
Calidad de trabajo	,965	47	,172
<b>Atención al ciudadano</b>	,958	47	<b>,092</b>
Elementos tangibles	,973	47	,334
Fiabilidad	,945	47	,028
Capacidad de respuesta	,931	47	,008
Seguridad	,952	47	,054

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

La prueba de Shapiro-Wilk arrojó a  $p = 0.092$  y  $0,209$  lo cual es mayor que  $0.05$ , acreditando una distribución normal.

#### 4.4. Relación entre el desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

**Tabla 4.**

**Relación entre las dimensiones de desempeño laboral y atención al ciudadano**

		Eficiencia	Trabajo en equipo	Eficacia	Calidad de trabajo	Atención al ciudadano
Eficiencia	Correlación de Pearson	1	,399**	,524**	,610**	,386**
	Sig. (bilateral)		,005	,000	,000	,007
	N	47	47	47	47	47
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,399**	1	,457**	,490**	,607**
	Sig. (bilateral)	,005		,001	,000	,000
	N	47	47	47	47	47
Eficacia	Correlación de Pearson	,524**	,457**	1	,586**	,303*
	Sig. (bilateral)	,000	,001		,000	,039
	N	47	47	47	47	47
Calidad de trabajo	Correlación de Pearson	,610**	,490**	,586**	1	,513**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	47	47	47	47	47
Atención al ciudadano	Correlación de Pearson	,386**	,607**	,303*	,513**	1
	Sig. (bilateral)	,007	,000	,039	,000	
	N	47	47	47	47	47

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Interpretación:

Según la tabla 4, se ha evidenciado relaciones significativas y notables entre el trabajo en equipo y la atención al ciudadano, evidenciadas por una prueba de correlación de Pearson de 0,607\* y un valor p de 0,000, que se situó por debajo de 0,01. Asimismo, se encontró una relación destacada y positiva entre la calidad del trabajo y la atención al ciudadano, respaldada por una prueba de correlación de Pearson de 0,513 y un valor p de 0,000. Además, se observó una asociación notablemente positiva entre la eficiencia y la atención al ciudadano, con una prueba de correlación de Pearson de 0,386 y un valor p de 0,007, que fue inferior a 0,01. Se identificó también una relación positiva entre la eficacia y la atención al ciudadano, respaldada por una prueba de correlación de Pearson de 0,303 y un valor p de 0,039, por debajo de 0,01. En todos los casos, se rechazó la hipótesis nula (H0) y se confirmó la hipótesis del estudio, lo que indica la existencia de una conexión entre las dimensiones del desempeño laboral y la atención al ciudadano.

### 4.5. Relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

**Tabla 5.**

***Relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano.***

		Desempeño laboral	Atención al ciudadano
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,574**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Atención al ciudadano	Correlación de Pearson	,574**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

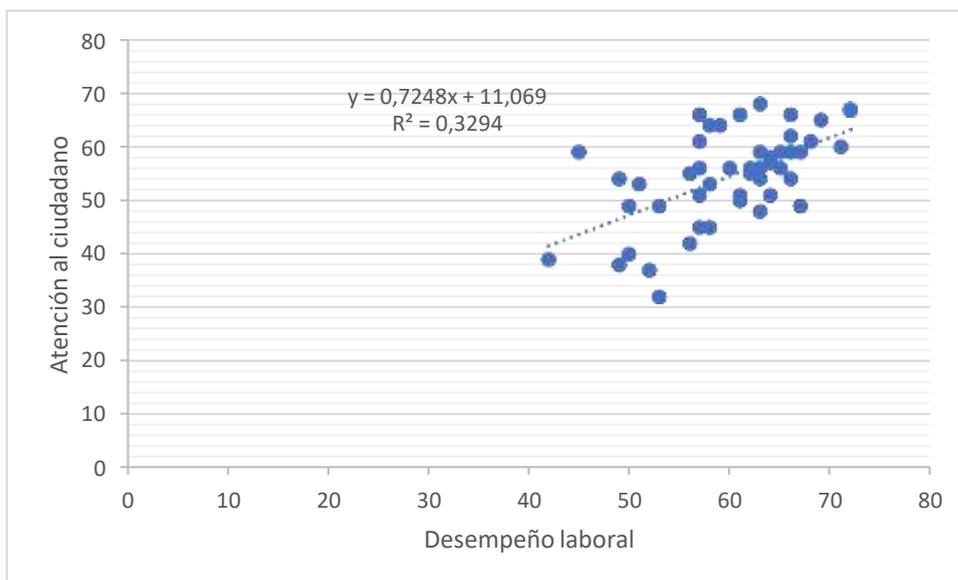
**Nota:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación:

En la tabla se reveló la relación entre el desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, en el periodo 2023. Mediante el análisis de Correlación de Pearson, de 0.574 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación, es decir, existe relación entre el desempeño laboral y atención al ciudadano.

### Figura 1.

*Dispersión entre el desempeño laboral y atención al ciudadano.*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El valor coeficiente determinación ( $R^2 = 0.3294$ ), indicó que la atención al ciudadano depende en 32,94% del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín 2023.

## V. DISCUSIÓN

Se resalta que el nivel del desempeño laboral en el municipio reflejó un nivel medio del 21%, lo cual estaba representado por 10 colaboradores. Asimismo, se observó un nivel alto del 79%, el cual se representó por 37 colaboradores. Se reflejó una distribución donde la mayoría de los colaboradores sobresalen en su desempeño laboral, ya que un porcentaje significativo alto se encontró en el nivel más alto. Sin embargo, aún existe una proporción que se sitúa en el nivel medio, lo que podría sugerir áreas donde se puede buscar mejoras o brindar apoyo para aumentar la eficiencia y el rendimiento en general. Dichos resultados coinciden con Santillán y Saavedra (2021), donde el desempeño en el trabajador tiene un impacto significativo en el logro de metas. Para asegurar un servicio de calidad, es fundamental que los empleados estén alineados con los propósitos de la organización, participando en la resolución de problemas y toma de decisiones, lo que optimiza la delegación de tareas. La evaluación constante del desempeño mediante herramientas mejoradas es fundamental. Un sistema de recompensas justo y reconocimiento equitativo fomenta la motivación y el compromiso. Una cultura institucional transparente y sin políticas restrictivas eleva la moral y la confianza de los empleados. Entre las dimensiones evaluadas, el desempeño en las tareas sobresale fue la más valorada. Lo descrito corroboran con la teoría del desempeño en las tareas, según Bolzan (2018), refiere que el desempeño de uno o más empleados en relación con las funciones destinadas a lograr las metas y objetivos fijados por una organización. Además, la teoría del desempeño laboral, refiere a que los trabajadores cumplen sus obligaciones usando habilidades y conocimientos para alcanzar las metas. Implica generar comportamientos y ajustes que ayuden a valorar la eficiencia y eficacia con la que se logran las metas propuestas, tanto para la organización como para sus trabajadores (González y Vílchez, 2021). Seguidamente Mendoza y Tuni (2022) sostiene que el desempeño laboral es la contribución de un individuo al valor de una empresa en un lapso específico, mediante diversas acciones orientadas hacia las metas que fueron establecidas. En tanto estos resultados guarda cierta coincidencia con Bautista et al. (2020), se evaluó el comportamiento de los trabajadores en la empresa, donde el impacto, ya sea positivo o negativo en la institución, estaba vinculado a las capacidades y habilidades de los empleados.

Además, el modelo de Campbell se destacó como una herramienta multidimensional, ya que proporcionó una medida integral del desempeño laboral. Al enfocarse en el comportamiento de los empleados, se obtuvo información sobre las estructuras de desempeño aplicables a las áreas de especialización. Resultó ser esencial para el crecimiento empresarial, proporcionando herramientas para estrategias efectivas, optimizando el rendimiento de los empleados e impulsando la mejora continua y la competitividad. Se hizo evidente la necesidad de establecer un sistema integral que evaluara el rendimiento laboral basado en competencias, compromiso y un comportamiento ético y legal sólido. Este sistema resultó crucial para el correcto funcionamiento de los municipios, especialmente cuando se integraba con todos los componentes del Estado. En tanto estos resultados no guardan relación con Fernández y Pacherez (2020), quienes refieren una falta de uniformidad en el desempeño efectivo de las tareas de los trabajadores. La falta de motivación y liderazgo para el cambio ha generado resistencia al progreso, limitando la preparación para la innovación y los desafíos. Tanto los funcionarios como los trabajadores coinciden en que la baja productividad refleja ineficacia, resistencia al cambio y falta de interés en el trabajo. La falta de un plan de formación integral agrava esta situación. Finalmente, se propuso un modelo de gestión del cambio que se centra en la transparencia, la precisión y una base pedagógica, psicológica y filosófica para mejorar el desempeño laboral. Asimismo, Álvarez et al. (2018), quienes sostienen que es necesario realizar evaluaciones de desempeño en las instituciones públicas deben detectar las deficiencias de habilidades en el personal administrativo según sus funciones.

El grado de atención al ciudadano fue un 2% de nivel bajo, con un colaborador; un 47% de nivel medio, con 22 colaboradores; y un 51% de nivel alto, con 24 colaboradores. Este trabajo guarda relación con el trabajo de Flores et al. (2018), donde la atención al ciudadano se revela en su mayoría como bajo, debido que a las instituciones públicas carecen en los estándares de calidad brindados a los ciudadanos, reflejándose en servicios y en los plazos establecidos inconcluso. Estas variaciones se deben a las disparidades en la percepción de la atención recibida. Asimismo, al comparar directamente la atención al ciudadano, se ha encontrado una discrepancia significativa. Se encontró una discrepancia

significativa, representada por un valor t de -6,644 y p-valor de 0.002. Esto resalta diferencias substanciales en la valoración de la atención ciudadana. Lo descrito corrobora con la teoría de atención al ciudadano, como menciona Izquierdo (2021), que mejorar la calidad del servicio es un camino que las organizaciones emprenden para ofrecer a los usuarios el mejor servicio posible, siendo uno de sus propósitos principales el enfoque en las necesidades de estos usuarios. Al mismo tiempo, este enfoque debe ser adoptado dentro de las agencias gubernamentales, lo que implica que cada miembro debe estar preparado para cambiar paradigmas y adoptar nuevos sistemas de gestión de calidad. Además, para Gaceta Jurídica (2021), la mejora de la calidad de los servicios dirigidos a la población fue un aspecto crucial en la modernización administrativa, tal como fue establecido en la Ley N.º 27658. Esta premisa fue respaldada por la 'Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, la cual fomentó la simplificación de trámites administrativos, la optimización de procedimientos y un enfoque especial en la atención al ciudadano. Además, esta política abogó por la transición gradual hacia un modelo de gestión pública centrado en la obtención de resultados específicos. Siguientemente la Cámara de Comercio (2023), mencionó que la atención al ciudadano demandaba el compromiso de los responsables de la administración pública y un genuino reconocimiento de que aquellos que requerían sus servicios merecían dedicación y cuidado. En muchos aspectos, eran la razón esencial de la profesión de todo funcionario administrativo. Por otro lado, estos resultados no guardan relación con Gutiérrez (2020), la Atención al Ciudadano ha demostrado ser beneficiosa al agilizar los trámites y reducir posibles casos de corrupción. La atención directa recibió una calificación del 100%, demostrando la confianza que inspira la entidad en cualquier trámite administrativo. De manera similar, cuando se trata del servicio o producto brindado, se califica como 100% positivo, lo que indica que los funcionarios gubernamentales trabajan juntos para lograr las metas organizacionales de manera efectiva. Además, en cuanto a los canales digitales y la atención al ciudadano, se observó una relación positiva, aunque baja, pero significativa con un coeficiente de correlación de 0,358 y un valor p de 0,005. Esto muestra una relación estadísticamente significativa, indicando que el 39% de la variación en la variable estudiada está relacionada con esta dimensión; Concordante también con la afirmación teórica de Bustamante et al.

(2020), brindar una atención de excelencia a los usuarios es fundamental para impulsar el avance, garantizar la transparencia y sostenibilidad, y mejorar la eficiencia de los procedimientos en las entidades públicas. Seguidamente Doroteo (2018), quién indicó la importancia de potenciar la atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de las competencias del personal, integrándolos en actividades administrativas. Para lograr este propósito, la institución debe desplegar estrategias eficaces que cultiven un entorno laboral propicio.

Asimismo, se pudo establecer la relación positiva y alta entre el desempeño laboral y la atención al ciudadano en los colaboradores, afirmación que se corrobora, lo cual es mayor que 0.05, acreditando una distribución normal y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables. Ante ello, Herrera (2022), con respecto al análisis de la evaluación del servicio o producto proporcionado reveló un impacto positivo del 100%, destacando la colaboración efectiva de los servidores públicos para alcanzar de manera eficiente los objetivos institucionales. Además, en lo que respecta a la atención al ciudadano, se observó una conexión moderada pero importante entre la dimensión del canal digital y la atención al ciudadano, evidenciada por un coeficiente correlacional de 0.358 y un p-valor de 0.005. Este descubrimiento subraya una relación estadísticamente sólida, sugiriendo que un 39% de los cambios en la variable analizada están relacionados con esta dimensión.

Finalmente, Shamim (2018) el desempeño de los empleados impacta en el logro y la supervivencia de cualquier organización. Los empleados son activos sumamente valiosos que requieren la atención prioritaria. En pos de ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, es fundamental que los empleados estén alineados con los propósitos y fines de la organización. Estos deben participar activamente en la toma de iniciativas, la solución de problemas y en las negociaciones, lo que permite comprender mejor y delegar el trabajo de manera eficiente cuando sea necesario. Se destacó una relación positiva entre el desempeño laboral y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín. Mediante el análisis de Correlación de Pearson, de 0.574 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación, es decir, existe relación entre el desempeño laboral y atención al ciudadano.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva prudente y notable entre el desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. Por medio de una Correlación de Pearson de 0.574 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además la atención al ciudadano depende en 32,94% del desempeño laboral.
- 6.2. El nivel de desempeño laboral es alto en 79% debido a problemas existentes, como el acceso limitado a Internet y la falta de control sobre los documentos proporcionados por los altos directivos, por lo que es un impedimento en avanzar con las actividades encomendadas.
- 6.3. El nivel de atención al ciudadano es alto en 51% ya que tiene una estructura lineal y burocrática, es deficiente la respuesta a las necesidades al ciudadano.
- 6.4. Se evidenció una relación significativa y sólida entre el trabajo en equipo, la calidad laboral, la eficiencia y eficacia, con la atención brindada al ciudadano. Los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Pearson muestran una asociación positiva significativa: trabajo en equipo y servicio a la ciudadanía, con una correlación de Pearson de 0,607\* y un valor p de 0,000, que es inferior a 0,01. Además, se constató una relación positiva destacada entre la eficacia y la atención al ciudadano, respaldada por una correlación de Pearson de 0,513 y un p-valor de 0,000. Existe una relación positiva significativa entre eficiencia y atención al ciudadano, evidenciada por una correlación de Pearson de 0,386 y un valor p de 0,007, también inferior a 0,01. De manera similar, también se encontró una relación positiva entre desempeño y servicio ciudadano, como lo demuestra una correlación de Pearson de 0,303 y un valor p de 0,039, que es inferior a 0,01. En todos los casos, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) en favor de aceptar la hipótesis de investigación, confirmando así la existencia de una relación entre las dimensiones del desempeño laboral y la atención al ciudadano.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de San Martín debe implementar estrategias administrativas para asegurar que los colaboradores cumplan con las metas y estar adecuadamente capacitados para desempeñarse de manera adecuada de manera idónea en el cargo.
- 7.2. Al Gerente de Administración al momento que evalúa el desempeño de los empleados en las diferentes áreas debe tomar decisiones rápidas y oportunas, para que logren resultados óptimos, cumpliendo con los objetivos y metas establecidas en la Municipalidad.
- 7.3. Al jefe de personal, debe realizar una orientación al personal centrada en los servicios que el municipio brinda a los ciudadanos, incluida la revisión del plan de desarrollo del personal para reforzar las deficiencias en la organización, como políticas, metas, procedimientos documentados y procedimientos administrativos.
- 7.4. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de San Martín implementar pautas y procedimientos de gestión documental y realizar seminarios informativos para motivar a los empleados a adaptarse a los cambios y utilizar los sistemas gubernamentales de manera adecuada.

## REFERENCIAS

- Álvarez Indacochea, B. V. y Indacochea Ganchozo, B. S. y Yoza Rodríguez, N. R. y Álvarez Arturo Antonio. (2018). Modelo de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo universitario. *Revista Científica Sinapsis*, 1(12). <https://doi.org/10.37117/S.V1112.140>
- Bautista Cuello Rossmery y Cienfuegos Fructus Rosita y Aquilar Panduro Junior David. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1417>
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/JEFIB.2019.V3N1.398>
- Bolzan de Campos Camila. (2018). Valores pessoais, valores organizacionais e ambiente: uma revisão teórica. *Desenvolve Revista de Gestão Do Unilasalle*, 7(2), 75–93. <https://doi.org/10.18316/DESENV.V7I2.4415>
- Congreso de la Republica. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://acortar.link/ZXPTta>
- Cruzado Malaver Leidy Yanina y Alomia Lozano Danny Lita. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31–36. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1414>
- Delgado Tapia Víctor Andrés y Pérez Vargas Carmen Graciela Arbulú y Pérez Vargas Enrique Santos y Valiente López Marco Antonio y Irigoín Hoyos Sergio y Rojas Peña Bella Claire. (2023). *La gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en las entidades públicas*. <https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/download/64/146/313?inline=1>
- Fernández Marrufo Gloria y Pacherez Riva Jimmy. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia*

*Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574–1593.  
[https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V4I2.182](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.182)

Flores Vilca Wilber Hugo y Gutierrez Anaguari Mariluz y Siles Granados Amalia Maribel. (2018). Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la Municipalidad de Lima y el Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – 2014. *AUTONOMA*.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/780>

Gaceta Jurídica. (2021). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. LEY N.º 27658.  
<https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/Ley%20del%20Servicio%20Civil%20LALEY.pdf>

González Garcia William de Jesús y Vilchez Pirela Rafael. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 50, 186–216.  
<https://doi.org/10.14482/PEGE.50.658.155>

Herrera Collantes Henry. (2022). Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/93927>

Huamán Neyra Betty. (2021). Capital humano y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Sullana, año 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/68265>

Izquierdo Espinoza Julio Roberto. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/RCE.V8I1.1648>

Kadarusman, K. y Bunyamin, B. (2021). The role of knowledge sharing, trust as mediation on servant leadership and job performance. *Management Science Letters*, 11, 1509–1520. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.12.022>

Krijgsheld, M. y Tummers, L. G. y Scheepers, F. E. (2022). Desempeño laboral en salud: una revisión sistemática. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/S12913-021-07357-5/TABLES/8>

- Medina Cevasco, S. E. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. In *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12001>
- Mendoza Huilla, J. S. y Tuni Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057–6073.  
[https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I5.3165](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I5.3165)
- Moscoso S. Manolete. (2019). Hacia una integración de mindfulness e inteligencia emocional en psicología y educación. *Liberabit*, 25(1), 107–117.  
<https://doi.org/10.24265/LIBERABIT.2019.V25N1.09>
- NU. CEPAL. (2018). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2018. Evolución de la inversión en América Latina y el Caribe: hechos estilizados, determinantes y desafíos de política*. 1–248.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43964/141/S1800837\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43964/141/S1800837_es.pdf)
- Núñez Jovinao, C. J. y Brochero Castaño, M. A. (2019). El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas. *Estudios Gerenciales*. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.09.009>
- Okereke Anyim, W. (2021). Sistema de control de gestión para el desempeño laboral eficaz entre bibliotecarios de bibliotecas de universidades federales y estatales: evidencia del sudeste de Nigeria. *International Journal of Creative Business and Management*, 1(1), 80.  
<https://doi.org/10.31098/IJCBM.V1I1.4357>
- Pastor Guillén Andrea Paola. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Rodríguez-Marulanda Karina Patricia y Lechuga-Cardozo Jorge Isaac. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA.

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2452>

Sánchez López José Alberto y Gómez Camal María del Carmen y Molina Galicia Wilberth Alfredo. (2018). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 13(1), 317–327. [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)

Santillán Guzmán Katherin y Saavedra Sandoval Renán. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249–12259. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I6.1227](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I6.1227)

Schweper, C. H. y Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2021.102860>

SGP. (2014). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. *Secretaría de Gestión Pública SGP - Presidencia de Consejo de Ministros*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Manual\\_PCM\\_Web.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/$FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf)

Shamim Abdallah. (2018). Relación entre el desempeño de los empleados y la calidad del servicio al cliente en la Oficina de Normas de Kenia. *Contemporary Management Research*. <https://doi.org/10.7903/CMR.11060>

Silva Huamantumba, E. J. y Silva Huamantumba, G. y Fasabi, J. B. (2018). INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MORALES, REGIÓN SAN MARTÍN. *TZHOECOEN*, 10(1), 56–63. <https://doi.org/10.26495/RTZH1810.124842>

Stephen P. Robbins y Judge A. Timothy. (2009). Comportamiento Organizacional. *Pearsom*.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Vite Cevallos Harry Alexander y Romero Black Wilton Eduardo y Vargas Collaguazo Johanna Del Rosario. (2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el Oro. *SATHIRI*, 13(1), 170–182. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

Zela Pacori, C. E. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019. *Universidad Nacional Del Altiplano*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15200>

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral se define como la contribución de un individuo al valor de una empresa en un lapso específico, mediante diversas acciones orientadas hacia las metas que fueron establecidas. Esta contribución va a permitir la medición y evaluación del desempeño de los trabajadores. Mendoza y Tuni (2022)	El desempeño laboral posee 4 dimensiones: calidad de trabajo, trabajo en equipo, eficiencia y eficacia.	Eficiencia	-Ejecución del proceso -Tiempo invertido -Tiempo de entrega	Ordinal
			Trabajo en equipo	-Trabajo cooperativo - Cumplimiento de órdenes -Ambiente armónico	
			Eficacia	-Calidad -Comunicación	
			Calidad de trabajo	-Actitud asertiva -Compromiso hacia los resultados - Nivel de Conocimiento	
<b>Atención al ciudadano</b>	La atención al ciudadano demanda el compromiso de los responsables de la administración pública y un genuino reconocimiento de que aquellos que requieren sus servicios merecen dedicación y cuidado, siendo, en muchos aspectos, la razón fundamental de la profesión de todo funcionario administrativo. Cámara de Comercio (2023),	La atención al ciudadano posee 4 dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad.	Elementos tangibles	-Instalaciones -Limpieza -Presencia del personal	Ordinal
			Fiabilidad	-Cumplimiento - Secuencia de la atención - Interés - Confianza	
			Capacidad de respuesta	-Tiempo de espera - Agilidad	
			Seguridad	-Medibles -Oportunos -Alcanzables	

## Matriz de Consistencia

### Título: Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> V1: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?; V2: ¿Cuál es el nivel de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial, de San Martín, 2023?; V3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> O1: Identificar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. O2: Identificar el nivel de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. O3: Analizar la relación entre las dimensiones desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Hi: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H1: El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 es alto. H2: El nivel de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 es bajo. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones desempeño laboral y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>El estudio de investigación es de diseño</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- r --- V2             </pre> </div> <p>No Experimental, alcance correlacional. M = Muestra O1= Desempeño laboral O2 = Atención al ciudadano r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población:</b> La población fue 47 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra fue de 47 trabajadores</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño laboral</td> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Atención al ciudadano</td> <td>Calidad de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Desempeño laboral	Eficiencia	Trabajo en equipo	Eficacia	Atención al ciudadano	Calidad de trabajo	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta		Seguridad
Variables	Dimensiones															
Desempeño laboral	Eficiencia															
	Trabajo en equipo															
	Eficacia															
Atención al ciudadano	Calidad de trabajo															
	Elementos tangibles															
	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Desempeño laboral

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de Desempeño laboral.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>						
01	Conoce los procesos de ejecución					
02	Desarrolla los procesos en los tiempos establecidos					
03	El trabajo que usted desarrolla cumple con las normas establecidas por trabajadores de la Municipalidad.					
04	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo					
<b>DIMENSIÓN: Trabajo en equipo</b>						
05	Usted valora y respeta las ideas de los miembros para realizar tareas encomendadas					

06	Considera usted que existe trabajo colaborativo entren los integrantes de la municipalidad					
07	Cree usted que la Municipalidad promueve el trabajo en equipo					
08	Se promueve un trabajo armónico multidisciplinario para cumplir las metas institucionales					
<b>DIMENSIÓN: Eficacia</b>						
09	Cree usted que el tiempo de realización de las actividades que realiza es óptimo					
10	Considera usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para cumplir con las labores encomendadas					
11	Usted tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante situaciones emergentes					
<b>DIMENSIÓN: Calidad de trabajo</b>						
12	La experiencia le permite realizar su trabajo de calidad					
13	La municipalidad genera capacitaciones para garantizar calidad en el trabajo					
14	Considera usted que su grado de compromiso está acorde a su capacidad profesional					
15	Considera usted que los trabajadores realizan sus actividades de manera coherente con la programación.					

## Cuestionario: Atención al ciudadano

Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de atención al ciudadano.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Elementos tangibles</b>						
01	La Municipalidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el ciudadano					
02	Se hace un adecuado requerimiento de los bienes y servicios acorde a las necesidades.					
03	La adquisición de los materiales se da de manera oportuna.					
04	Considera usted que el personal de la municipalidad					

	muestra una actitud empática en la atención.					
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
05	Cuando usted tiene algún problema la Municipalidad le ha mostrado un sincero interés en solucionarlo					
06	El personal de la Municipalidad concluye el servicio en el tiempo esperado					
07	El personal de la Municipalidad te inspira confianza					
08	El personal de la Municipalidad desempeña el servicio correcto					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de repuesta</b>						
09	El colaborador le informa previamente todas las condiciones del servicio					
10	El colaborador le comunica oportunamente cualquier cambio					
11	El colaborador toma el tiempo necesario para responder a sus preguntas					
12	La atención e información que recibe es personalizada					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
13	La atención en la Municipalidad es adecuada a los tiempos					
14	El trabajador agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible					
15	El tiempo de espera es adecuada para pedir cita					

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Consentimiento informado**

Título de la investigación: Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023

Investigador (a): María Luliana Rodríguez Panaijo

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Municipalidad Provincial de San Martín.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Secretaría General y área de Gerencia de Administración de la institución de la Municipalidad Provincial de San Martín. 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 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:**

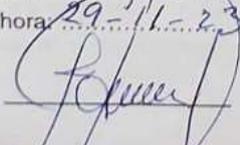
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Rodríguez Panaijo María Luliana email: maria.lluliana95@gmail.com y docente asesor Sánchez Dávila Keller email: ksanchezd@ucv.edu.pe.

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Homer Flores Vera

Fecha y hora: 29-11-23

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.*

\*Obligatorio a partir de 18 años

## Validación de los instrumentos de investigación

**Variable 01: Desempeño laboral**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems Eficiencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	Conoce los procesos de ejecución				X				X				X		
02	Desarrolla los procesos en los tiempos establecidos				X				X				X		
03	El trabajo que usted desarrolla cumple con las normas establecidas por trabajadores de la Municipalidad.				X				X				X		
04	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo				X				X				X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Trabajo en equipo</b>														
05	Usted valora y respeta las ideas de los miembros para realizar tareas encomendadas				X				X				X		
06	Considera usted que existe trabajo colaborativo entren los integrantes de la municipalidad				X				X				X		
07	Cree usted que la Municipalidad promueve el trabajo en equipo				X				X				X		
08	Se promueve un trabajo armónico multidisciplinario para cumplir las metas institucionales				X				X				X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Eficacia</b>														
09	Cree usted que el tiempo de realización de las actividades que realiza es óptimo				X				X				X		

10	Considera usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para cumplir con las labores encomendadas				X				X			X		
11	Usted tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante situaciones emergentes													
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Calidad de trabajo</b>													
12	La experiencia le permite realizar su trabajo de calidad				X				X			X		
13	La municipalidad genera capacitaciones para garantizar calidad en el trabajo				X				X			X		
14	Considera usted que su grado de compromiso está acorde a su capacidad profesional				X				X			X		
15	Considera usted que los trabajadores realizan sus actividades de manera coherente con la programación				X				X			X		

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. ...**SAAVEDRA SANDOVAL, RENÁN**.....           DNI:....**00974279**.....

Especialidad del validador (a): **LICENCIADO EN EDUCACIÓN (DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD)**.....

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**13 de noviembre de 2023**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems Eficiencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Conoce los procesos de ejecución				X			X					X	
02	Desarrolla los procesos en los tiempos establecidos				X				X				X	
03	El trabajo que usted desarrolla cumple con las normas establecidas por trabajadores de la Municipalidad.			X					X				X	
04	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Trabajo en equipo</b>													
05	Usted valora y respeta las ideas de los miembros para realizar tareas encomendadas				X				X			X		
06	Considera usted que existe trabajo colaborativo entre los integrantes de la municipalidad				X				X				X	
07	Cree usted que la Municipalidad promueve el trabajo en equipo			X					X				X	
08	Se promueve un trabajo armónico multidisciplinario para cumplir las metas institucionales				X			X					X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Eficacia</b>													
09	Cree usted que el tiempo de realización de las actividades que realiza es óptimo				X				X				X	
10	Considera usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para cumplir con las labores encomendadas			X					X				X	
11	Usted tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante situaciones emergentes			X					X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Calidad de trabajo</b>													
12	La experiencia le permite realizar su trabajo de calidad				X				X			X		
13	La municipalidad genera capacitaciones para garantizar calidad en el trabajo				X				X				X	

14	Considera usted que su grado de compromiso está acorde a su capacidad profesional			X				X				X
15	Considera usted que los trabajadores realizan sus actividades de manera coherente con la programación				X			X				X

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Lindsay Montilla Pérez

**DNI:** 45210280

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad

**Tarapoto, 13 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes



Dra. Lindsay Montilla Pérez  
DOCENTE UNIVERSITARIO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems Eficiencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Conoce los procesos de ejecución				X				X				X	
02	Desarrolla los procesos en los tiempos establecidos				X				X				X	
03	El trabajo que usted desarrolla cumple con las normas establecidas por trabajadores de la Municipalidad.			X				X				X		
04	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Trabajo en equipo</b>													
05	Usted valora y respeta las ideas de los miembros para realizar tareas encomendadas				X				X				X	
06	Considera usted que existe trabajo colaborativo entre los integrantes de la municipalidad				X				X				X	
07	Cree usted que la Municipalidad promueve el trabajo en equipo			X					X				X	
08	Se promueve un trabajo armónico multidisciplinario para cumplir las metas institucionales				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Eficacia</b>													
09	Cree usted que el tiempo de realización de las actividades que realiza es óptimo				X				X				X	
10	Considera usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para cumplir con las labores encomendadas				X				X				X	

11	Usted tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante situaciones emergentes				X				X					X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Calidad de trabajo</b>														
12	La experiencia le permite realizar su trabajo de calidad				X				X					X	
13	La municipalidad genera capacitaciones para garantizar calidad en el trabajo			X					X					X	
14	Considera usted que su grado de compromiso está acorde a su capacidad profesional				X				X					X	
15	Considera usted que los trabajadores realizan sus actividades de manera coherente con la programación				X				X					X	

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Del Águila Pinchi, Linder Arthur**

**DNI: 47666416**

Especialidad del validador (a): **Lic. Administración y Negocios Internacionales. Mg. Gestión Pública**

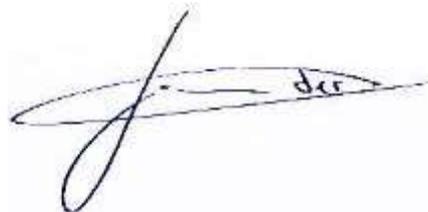
**18 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. LINDER ARTHUR DEL ÁGUILA PINCHI**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems Eficiencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Conoce los procesos de ejecución			X				X				X		
02	Desarrolla los procesos en los tiempos establecidos				X				X				X	
03	El trabajo que usted desarrolla cumple con las normas establecidas por trabajadores de la Municipalidad.				X				X				X	
04	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Trabajo en equipo</b>													
05	Usted valora y respeta las ideas de los miembros para realizar tareas encomendadas			X					X				X	
06	Considera usted que existe trabajo colaborativo entre los integrantes de la municipalidad			X				X				X		
07	Cree usted que la Municipalidad promueve el trabajo en equipo				X				X				X	
08	Se promueve un trabajo armónico multidisciplinario para cumplir las metas institucionales				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Eficacia</b>													
09	Cree usted que el tiempo de realización de las actividades que realiza es óptimo				X				X				X	

10	Considera usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para cumplir con las labores encomendadas				X				X				X	
11	Usted tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante situaciones emergentes			X				X				X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Calidad de trabajo</b>													
12	La experiencia le permite realizar su trabajo de calidad				X				X				X	
13	La municipalidad genera capacitaciones para garantizar calidad en el trabajo				X				X				X	
14	Considera usted que su grado de compromiso está acorde a su capacidad profesional				X				X				X	
15	Considera usted que los trabajadores realizan sus actividades de manera coherente con la programación				X				X				X	

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **MARTELL ALFARO, KARLA PATRICIA**

DNI: 18216268

Especialidad del validador (a): **Lic. Administración. Mg. Docencia Universitaria**

18 de Noviembre del 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
Sello personal y firma

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems Eficiencia	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Conoce los procesos de ejecución				X				X				X	
02	Desarrolla los procesos en los tiempos establecidos				X				X				X	
03	El trabajo que usted desarrolla cumple con las normas establecidas por trabajadores de la Municipalidad.			X					X				X	
04	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Trabajo en equipo</b>													
05	Usted valora y respeta las ideas de los miembros para realizar tareas encomendadas				X				X				X	
06	Considera usted que existe trabajo colaborativo entre los integrantes de la municipalidad				X				X				X	
07	Cree usted que la Municipalidad promueve el trabajo en equipo			X				X					X	
08	Se promueve un trabajo armónico multidisciplinario para cumplir las metas institucionales				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Eficacia</b>													
09	Cree usted que el tiempo de realización de las actividades que realiza es óptimo				X				X				X	

10	Considera usted que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para cumplir con las labores encomendadas				X				X				X	
11	Usted tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante situaciones emergentes				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Calidad de trabajo</b>													
12	La experiencia le permite realizar su trabajo de calidad				X				X				X	
13	La municipalidad genera capacitaciones para garantizar calidad en el trabajo			X					X				X	
14	Considera usted que su grado de compromiso está acorde a su capacidad profesional				X				X				X	
15	Considera usted que los trabajadores realizan sus actividades de manera coherente con la programación				X				X				X	

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Mori Rodrigo Diana Lisa

**DNI:** 44979985

**Especialidad del validador (a):** Lic. Administración de Turismo. Mg. Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**18 de noviembre del 2023**



**Variable 2: Atención al ciudadano**
**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Atención al ciudadano**

Nº	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Municipalidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el ciudadano				X				X			X		
02	Se hace un adecuado requerimiento de los bienes y servicios acorde a las necesidades				X				X			X		
03	La adquisición de los materiales se da de manera oportuna				X				X			X		
04	Considera usted que el personal de la Municipalidad muestran una actitud empática en la atención				X				X			X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Fiabilidad</b>													
05	Cuando usted tiene algún problema la Municipalidad le ha mostrado un sincero interés en solucionarlo				X				X			X		
06	El personal de la Municipalidad concluye el servicio en el tiempo esperado				X				X			X		
07	El personal de la Municipalidad te inspira confianza				X				X			X		
08	El personal de la Municipalidad desempeña el servicio correcto				X				X			X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta</b>													
09	El colaborador le informa previamente todas las condiciones del servicio				X				X			X		

10	El colaborador le comunica oportunamente cualquier cambio				X				X			X	
11	El colaborador toma el tiempo necesario para responder a sus preguntas												
12	La atención e información que recibe es personalizada				X				X			X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Seguridad</b>												
13	La atención en la Municipalidad es adecuada a los tiempos				X				X			X	
14	El trabajador agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible				X				X			X	
15	El tiempo de espera es adecuada para pedir cita				X				X			X	

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. ....SAAVEDRA SANDOVAL, RENÁN..... DNI:.....00974279.....

Especialidad del validador (a):..... LICENCIADO EN EDUCACIÓN (DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD).....

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



13 de noviembre de 2023

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Atención al ciudadano

Nº	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Municipalidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el ciudadano				X				X				X	
02	Se hace un adecuado requerimiento de los bienes y servicios acorde a las necesidades				X				X				X	
03	La adquisición de los materiales se da de manera oportuna				X			X					X	
04	Considera usted que el personal de la municipalidad muestran una actitud empática en la atención				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Fiabilidad</b>													
05	Cuando usted tiene algún problema la Municipalidad le ha mostrado un sincero interés en solucionarlo				X				X				X	
06	El personal de la Municipalidad concluye el servicio en el tiempo esperado			X					X				X	
07	El personal de la Municipalidad te inspira confianza				X				X			X		
08	El personal de la Municipalidad desempeña el servicio correcto				X			X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta</b>													
09	El colaborador le informa previamente todas las condiciones del servicio				X			X					X	
10	El colaborador le comunica oportunamente cualquier cambio				X				X				X	

11	El colaborador toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas				X				X			X		
12	La atención e información que recibe es personalizada				X			X				X		
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Seguridad</b>													
13	La atención en la Municipalidad es adecuada a los tiempos				X				X			X		
14	El trabajador agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible				X			X				X		
15	El tiempo de espera es adecuada para pedir cita				X				X				X	

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:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lindsay Montilla Pérez**

**DNI: 45210280**

**Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad**

**Tarapoto, 13 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Dra. Lindsay Montilla Pérez  
 DOCENTE UNIVERSITARIO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Atención al ciudadano

N°	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Municipalidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el ciudadano				X				X				X	
02	Se hace un adecuado requerimiento de los bienes y servicios acorde a las necesidades				X				X				X	
03	La adquisición de los materiales se da de manera oportuna				X				X				X	
04	Considera usted que el personal de la municipalidad muestra una actitud empática en la atención				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Fiabilidad</b>													
05	Cuando usted tiene algún problema la Municipalidad le ha mostrado un sincero interés en solucionarlo			X				X				X		
06	El personal de la Municipalidad concluye el servicio en el tiempo esperado				X				X				X	
07	El personal de la Municipalidad te inspira confianza			X				X				X		
08	El personal de la Municipalidad desempeña el servicio correcto				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta</b>													
09	El colaborador le informa previamente todas las condiciones del servicio				X				X				X	
10	El colaborador le comunica oportunamente cualquier cambio				X				X				X	

11	El colaborador toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas				X				X					X	
12	La atención e información que recibe es personalizada			X				X						X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Seguridad</b>														
13	La atención en la Municipalidad es adecuada a los tiempos				X				X					X	
14	El trabajador agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible				X				X					X	
15	El tiempo de espera es adecuada para pedir cita				X				X					X	

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Del Águila Pinchi, Linder Arthur    **DNI:** 47666416

**Especialidad del validador (a):** Lic. Administración y Negocios Internacionales. Mg. Gestión Pública

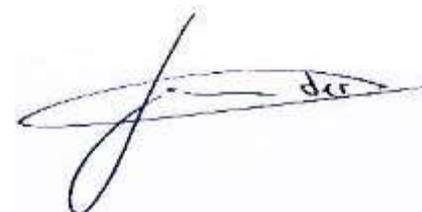
**18 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. LINDER ARTHUR DEL ÁGUILA PINCHI**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Atención al ciudadano

N°	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Municipalidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el ciudadano				X				X				X	
02	Se hace un adecuado requerimiento de los bienes y servicios acorde a las necesidades				X				X				X	
03	La adquisición de los materiales se da de manera oportuna				X				X				X	
04	Considera usted que el personal de la municipalidad muestran una actitud empática en la atención				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Fiabilidad</b>													
05	Cuando usted tiene algún problema la Municipalidad le ha mostrado un sincero interés en solucionarlo			X				X				X		
06	El personal de la Municipalidad concluye el servicio en el tiempo esperado				X				X				X	
07	El personal de la Municipalidad te inspira confianza				X				X				X	
08	El personal de la Municipalidad desempeña el servicio correcto				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta</b>													
09	El colaborador le informa previamente todas las condiciones del servicio			X				X				X		
10	El colaborador le comunica oportunamente cualquier cambio				X				X				X	
11	El colaborador toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas				X				X				X	

12	La atención e información que recibe es personalizada			X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Seguridad</b>												
13	La atención en la Municipalidad es adecuada a los tiempos			X				X				X	
14	El trabajador agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible			X				X				X	
15	El tiempo de espera es adecuada para pedir cita			X				X				X	

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** MARTELL ALFARO, KARLA PATRICIA

**DNI:** 18216268

**Especialidad del validador (a):** Lic. Administración. Mg. Docencia Universitaria

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**18 de Noviembre del 2023**

  
  
Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
Sello personal y firma

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Atención al ciudadano**

N°	DIMENSIONES / ítems Elementos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Municipalidad cuenta con un ambiente moderno para ofrecer un buen servicio hacia el ciudadano				X				X				X	
02	Se hace un adecuado requerimiento de los bienes y servicios acorde a las necesidades			X				X					X	
03	La adquisición de los materiales se da de manera oportuna				X			X					X	
04	Considera usted que el personal de la municipalidad muestran una actitud empática en la atención			X			X				X			
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Fiabilidad</b>													
05	Cuando usted tiene algún problema la Municipalidad le ha mostrado un sincero interés en solucionarlo				X			X					X	
06	El personal de la Municipalidad concluye el servicio en el tiempo esperado				X			X					X	
07	El personal de la Municipalidad te inspira confianza				X			X					X	

08	El personal de la Municipalidad desempeña el servicio correcto			X				X					X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Capacidad de respuesta</b>													
09	El colaborador le informa previamente todas las condiciones del servicio				X				X					X
10	El colaborador le comunica oportunamente cualquier cambio			X				X						X
11	El colaborador toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas				X				X					X
12	La atención e información que recibe es personalizada				X				X					X
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems Seguridad</b>													
13	La atención en la Municipalidad es adecuada a los tiempos				X				X					X
14	El trabajador agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible				X				X					X
15	El tiempo de espera es adecuada para pedir cita				X				X					X



## Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Desempeño laboral

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	P6	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P11	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
D4	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	P13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
	P14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4

V de Ayken

0.88

## Variable 2: Atención al ciudadano

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
D2	P5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
	P6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
	P8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
D3	P9	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
	P10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	P12	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
D4	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

V de Ayken

0.92

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

**ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	15

## Base de datos estadísticos muestra piloto

### v1: Desempeño laboral

ALFA DE CRONBACH																
N° Encuestas Piloto	Preguntas															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	4	3	4	5	5	3	4	2	2	5	3	5	3	4	5	57
2	4	3	3	5	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	59
3	4	4	3	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	62
4	1	3	1	3	2	3	4	3	3	3	1	5	4	3	3	42
5	3	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	53
6	5	3	4	5	3	4	4	5	3	2	3	5	4	5	4	59
7	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	5	60
8	3	5	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	49
9	2	3	1	5	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	53
10	1	1	1	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	43
11	4	5	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	49
12	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	60
13	4	3	5	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	5	5	59
14	3	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	5	4	5	63
15	3	1	2	4	4	5	3	2	5	5	4	3	3	2	3	49
<b>PROMEDIO columna (i)</b>	3.27	3.33	2.93	4.27	3.73	3.73	3.73	3.67	3.33	3.87	3.27	3.73	3.80	3.47	4.33	Varianza Total
<b>DESV EST columna Si</b>	1.16	1.18	1.33	1.03	0.96	1.10	1.03	0.90	0.82	0.99	0.88	0.80	0.68	1.25	0.82	Columnas
<b>VARIANZA por ítem</b>	1.35	1.38	1.78	1.07	0.92	1.21	1.07	0.81	0.67	0.98	0.78	0.64	0.46	1.55	0.67	Varianzas total de ítems St <sup>2</sup>
<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si<sup>2</sup></b>	<b>15.33</b>															<b>45.70</b>

α=	<b>0.71</b>
----	-------------

## V2: Atención al ciudadano

ALFA DE CRONBACH																
N° Encuestas Piloto	Preguntas															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	4	3	4	5	5	3	4	2	3	5	3	5	3	4	5	58
2	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	60
3	4	4	3	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	62
4	1	3	1	3	2	3	4	3	3	3	1	5	4	3	3	42
5	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	54
6	5	3	4	5	3	4	4	5	3	2	3	5	4	5	4	59
7	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	5	60
8	3	5	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	49
9	2	3	1	5	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	53
10	1	1	1	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	43
11	4	5	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	50
12	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	61
13	4	3	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	57
14	3	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	5	4	5	63
15	3	1	2	4	4	5	3	2	4	5	4	3	3	2	3	48
<b>PROMEDIO columna (i)</b>	3.27	3.33	2.93	4.27	3.73	3.73	3.73	3.67	3.47	3.87	3.27	3.73	3.80	3.47	4.33	Varianza Total
<b>DESV EST columna Si</b>	1.16	1.18	1.33	1.03	0.96	1.10	1.03	0.90	0.52	0.99	0.88	0.80	0.68	1.25	0.82	Columnas
<b>VARIANZA por ítem</b>	1.35	1.38	1.78	1.07	0.92	1.21	1.07	0.81	0.27	0.98	0.78	0.64	0.46	1.55	0.67	Varianzas total de ítems St <sup>2</sup>
<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si<sup>2</sup></b>	<b>14.93</b>															<b>46.69</b>

$\alpha = 0.73$

## Base de datos estadísticos de la investigación

### V1: Desempeño laboral

CUESTIONARIO	EFICIENCIA					TRABAJO EN EQUIPO					EFICACIA				CALIDAD DE TRABAJO					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	ST	P12	P13	P14	P15	ST	
1	4	4	4	5	17	4	5	3	3	15	4	4	4	12	5	5	4	4	18	62
2	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	5	13	5	5	5	4	19	63
3	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19	4	4	4	12	4	3	4	3	14	59
4	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	5	5	14	5	5	5	5	20	72
5	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	4	18	64
6	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	4	4	13	5	5	5	5	20	71
7	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	10	4	3	4	3	14	50
8	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	4	3	11	5	4	4	4	17	63
9	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	5	4	13	5	3	5	4	17	67
10	5	4	2	4	15	5	5	4	4	18	4	5	5	14	5	4	5	5	19	66
11	4	5	4	5	18	4	3	3	3	13	4	3	4	11	5	2	4	4	15	57
12	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	15	5	3	5	4	17	69
13	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	3	4	4	11	5	1	5	3	14	57
14	4	5	5	5	19	4	3	4	3	14	4	5	4	13	5	2	5	3	15	61
15	1	3	4	4	12	4	2	2	3	11	4	5	5	14	4	2	4	2	12	49
16	4	3	5	3	15	5	4	3	4	16	4	3	4	11	5	3	4	4	16	58
17	3	3	4	5	15	5	3	4	3	15	4	3	4	11	5	4	4	3	16	57
18	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	3	3	4	10	3	4	3	4	14	57
19	2	3	4	5	14	4	3	3	3	13	2	5	4	11	5	2	5	2	14	52
20	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	5	13	5	3	5	4	17	66
21	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	4	4	5	13	4	5	5	4	18	62

22	3	4	5	5	17	5	4	4	4	17	5	5	5	15	5	3	5	4	17	66
23	4	3	5	5	17	5	4	4	4	17	4	5	5	14	5	3	4	4	16	64
24	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	2	4	4	14	57
25	3	4	5	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	13	5	3	4	4	16	63
26	3	2	5	3	13	3	4	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	4	18	61
27	3	5	5	5	18	4	5	5	5	19	3	3	4	10	5	4	4	3	16	63
28	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	4	11	4	4	4	4	16	56
29	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	4	12	5	3	5	4	17	58
30	5	5	5	5	20	5	3	3	3	14	3	5	5	13	3	3	5	5	16	63
31	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	5	5	14	5	3	5	4	17	66
32	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	3	5	5	13	5	3	5	3	16	64
33	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	56
34	4	4	5	3	16	5	3	2	2	12	4	4	4	12	4	2	5	2	13	53
35	3	3	4	4	14	4	3	5	3	15	3	3	3	9	3	2	3	3	11	49
36	4	3	4	4	15	4	5	4	5	18	4	4	4	12	5	3	4	3	15	60
37	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	3	3	10	3	4	3	4	14	51
38	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	3	3	4	10	4	5	4	5	18	58
39	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	9	4	3	3	4	14	50
40	4	4	3	3	14	3	2	3	4	12	2	3	3	8	4	3	2	2	11	45
41	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	3	5	12	5	4	5	5	19	67
42	5	4	3	5	17	5	4	4	4	17	5	5	4	14	5	4	5	3	17	65
43	3	1	4	3	11	4	1	3	3	11	3	1	3	7	3	2	3	5	13	42
44	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	3	4	4	11	4	4	3	4	15	53
45	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	4	19	68
46	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	4	5	4	13	4	3	5	4	16	61
47	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	13	5	3	5	4	17	65

**V2: Atención al ciudadano**

CUESTIONARIO	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				TOTAL
	P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	ST	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	P15	ST	
1	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15	3	4	4	11	55
2	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	15	68
3	4	4	3	3	14	4	5	5	5	19	5	5	3	3	16	5	5	5	15	64
4	3	3	4	4	14	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	15	67
5	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	12	57
6	1	3	3	4	11	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	4	13	60
7	3	3	3	4	13	1	3	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	2	6	40
8	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
9	2	3	3	3	11	5	3	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	11	49
10	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	14	66
11	3	3	3	4	13	1	5	4	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12	51
12	3	4	4	5	16	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	5	4	13	65
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	3	5	4	12	61
14	2	5	2	4	13	3	4	3	4	14	5	2	4	3	14	3	4	2	9	50
15	3	2	2	3	10	2	2	4	3	11	2	2	3	3	10	3	1	3	7	38
16	2	3	2	4	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	11	53
17	2	2	3	3	10	1	2	4	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	12	45
18	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	3	3	10	66
19	1	2	1	5	9	2	2	3	4	11	2	2	2	3	9	3	3	2	8	37
20	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	4	3	10	54
21	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	3	4	11	56
22	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19	4	5	4	13	62

23	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	4	3	4	11	58
24	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	56
25	4	3	2	3	12	4	3	4	3	14	4	5	5	4	18	4	4	4	12	56
26	5	5	4	5	19	4	5	3	4	16	5	4	4	5	18	4	4	5	13	66
27	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	12	54
28	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	11	55
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	45
30	5	1	1	4	11	1	4	2	2	9	4	4	4	5	17	5	4	2	11	48
31	3	3	3	4	13	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15	4	5	4	13	59
32	4	3	3	4	14	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	3	10	51
33	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	3	4	4	4	15	3	3	3	9	42
34	1	2	2	3	8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	6	32
35	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	4	4	11	54
36	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	3	10	56
37	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	5	4	4	13	53
38	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	13	64
39	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	9	49
40	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	3	4	3	10	59
41	3	3	3	5	14	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	5	4	13	59
42	4	4	3	5	16	5	5	3	5	18	3	3	4	5	15	4	3	3	10	59
43	2	5	2	2	11	1	5	2	2	10	2	2	1	1	6	3	4	5	12	39
44	4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	4	4	3	4	15	3	4	3	10	49
45	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	13	61
46	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	3	10	51
47	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	11	56

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

 **mpsm** MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 26 de setiembre del 2023.

**CARTA N° 107 -2023-OP-GA-MPSM.**

Señorita:  
María Luliana RODRIGUEZ PANALJO  
Estudiante Maestría Gestión Pública  
Universidad César Vallejo  
Ciudad.-

**ASUNTO** : Permiso para trabajo tesis  
**Ref.** : Solicitud Reg. T-12115

Grato es dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y conforme al documento de la referencia, se le **CONCEDE PERMISO** para realizar trabajo de tesis titulada: "Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín-2023"; que le permitirá sustentar tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública; para ello deberá coordinar con el suscrito.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente

  
  
Abog. Homer Flores Pezo  
JEFE DE LA OFICINA DE PERSONAL

HFP//OP-MPSM  
Lia/sec.  
C.C.  
Archivo.

Jr. Gregorio Delgado N° 260 - Tarapoto  
913 0121 99 / 042 522 35  
www.mpsm.gob.pe | mpsm@mps.m.gob.pe

## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154544667
Municipalidad Provincial de San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Lluni Perea Pinedo	01130248

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Desempeño laboral y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
María Luliana Rodríguez Panajo	77672877

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

Lugar y Fecha: 16 de noviembre de 2023

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.