



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al  
administrado en una municipalidad provincial de la región  
Cajamarca

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

**AUTORA:**

Tenorio Durand, Milagros ([orcid.org/0000-0002-8106-6444](https://orcid.org/0000-0002-8106-6444))

**ASESORES:**

Dr. Bustamante Coronel, Wilhelm ([orcid.org/0000-0001-9204-414](https://orcid.org/0000-0001-9204-414))

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo ([orcid.org/0000-0002-2599-2558](https://orcid.org/0000-0002-2599-2558))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

Dedicado con todo mi amor y cariño a Dios que gracias él me dio la oportunidad de seguir adelante, por la salud, la vida y poder lograr el objetivo deseado. Así mismo a mi familia por el apoyo incondicional del nuevo logro para mi carrera profesional.

**Milagros.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecida con la vida y con mi familia por este logro mas en mi vida profesional y finalmente a la casa de estudios de la Universidad César Vallejo que da la oportunidad a más profesionales que sigan incursionando a los centros de estudio y seguir mejorando los conocimiento y nuevas capacidades en este mundo competitivo.

**La autora.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos de la información .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de juicio de expertos .....	17
Tabla 2. Prueba de normalidad Gestión del rendimiento laboral.....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad Calidad de servicio.....	21
Tabla 4. Prueba de hipótesis entre gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio.....	21
Tabla 5. Prueba de hipótesis de planificación y calidad de servicio.....	22
Tabla 6. Prueba de hipótesis de seguimiento y calidad de servicio.....	23
Tabla 7. Prueba de hipótesis de evaluación y calidad de servicio.....	24
Tabla 8. Fiabilidad de la variable Gestión del Rendimiento Laboral.....	56
Tabla 9. Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio. ....	56

## ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.....	14
Figura 2. Diagrama de dispersión en ambas variables.....	55

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar en qué medida la gestión del rendimiento laboral influye en la calidad de servicio a los administrados por medio de los servidores públicos de una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca. El esquema metodológico aplicado fue de naturaleza cuantitativa, diseño no experimental, tipo transversal, nivel descriptivo - correlacional, de este modo se utilizó la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario de 26 preguntas a 35 servidores públicos de la Sub Gerencia de Rentas y Orientación Tributaria de la entidad edil. Para la recolección de información se utilizó la encuesta con el instrumento del cuestionario, dado como resultado de la estadística de Cronbach un valor de 0.83, lo que indica que el instrumento de la gestión del rendimiento laboral es fiable, mientras que para la variable calidad de servicio es 0.801 por lo que también es confiable. Al concluir la investigación, se determinó que sí existe una relación significativa entre Gestión del Rendimiento Laboral y Calidad del Servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca; cuyos resultados estadísticos tienden a rechazar la hipótesis nula, obteniendo una relación significativa entre las dimensiones de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la variable independiente.

**Palabras clave:** Gestión del rendimiento laboral, calidad de servicio, servidor público.

## ABSTRACT

The objective of this research was to demonstrate to what extent the management of work performance influences the quality of service to those administered by public servants of a Provincial Municipality of the Cajamarca Region. The methodological scheme applied was of a quantitative nature, non-experimental design, transversal type, level descriptive - correlational, in this way the survey technique was used by applying a questionnaire of 26 questions to 35 public servants of the Sub-Management of Income and Tax Guidance of the edil entity. To collect information, the survey was used with the questionnaire instrument, resulting in a value of 0.83 from the Cronbach statistic, which indicates that the work performance management instrument is reliable, while for the service quality variable it is 0.801, so it is also reliable. At the conclusion of the investigation, it was determined that there is a significant relationship between Work Performance Management and Quality of Service administered in a Provincial Municipality of the Cajamarca Region; whose statistical results tend to reject the null hypothesis, obtaining a significant relationship between the dimensions of Planning, Monitoring and Evaluation of the independent variable.

**Keywords:** Work performance management, quality of service, public server.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la Revolución Industrial, los dueños de los medios de producción tuvieron entre sus prioridades elevar el rendimiento laboral con el propósito de mejorar la cantidad de sus productos que sus fábricas ponían a disposición de las personas; hecho que los condujo a imponer más horas de ardua labor a su personal, e inclusive a incorporar un gran número de mujeres y menores de edad para cumplir jornadas de 15 o 18 horas diarias; lo que llevó posteriormente a largas jornadas de lucha de los obreros hasta la conquista de las ocho horas de trabajo.

En la actualidad, la incorporación de tecnología con el fin de facilitar la vida laboral, no ha cambiado mucho la situación descrita en el párrafo precedente, a tal punto, que en pleno siglo XXI, los usuarios de los diferentes servicios públicos, siguen mostrando su disconformidad con el servicio recibido, como lo evidencian los usuarios de los servicios municipales que motivó la presente investigación. A nivel Internacional en Bolivia, Tobar (2022) en su artículo menciona que, frente a la problemática de la prestación de una calidad de servicio, es de baja aceptación por el público de quien la recibe, primero se tiene que tener conocimiento del tipo de trabajadores que existe en las entidades públicas y a su vez poder comprender su actuar dentro del desarrollo de sus actividades diarias.

De igual forma en Ecuador, Corrales (2022) señala que, para poder obtener un servicio de calidad en adelante (SC) en las entidades públicas, como punto de partida los directivos deben realizar el control de procesos para implementar objetivos y metas planificadas con anterioridad a efectos de lograr un mejor SC. En Argentina, Batista (2018) sostiene que para lograr una mejor gestión del rendimiento laboral en adelante (GRL), es necesario que cada colaborador que conforme una entidad, aporte sus habilidades y destrezas a fin de poder cumplir con los objetivos trazados en las entidades desde el área donde efectúe sus actividades designadas. En ese mismo orden de ideas en Ecuador, Rodríguez (2020) hace mención, que el crecimiento de una institución se debe a una oportuna GRL, el cual va a permitir un mejor rendimiento; logro de metas

propuestas, un ambiente laboral saludable y una aceptación del personal usuario que acude a una entidad en busca de obtener un servicio.

A nivel nacional, en Tacna, el autor Quispe (2019) menciona que, el rendimiento laboral en adelante RL, consiste en el desenvolvimiento de forma eficaz dentro de una entidad, teniendo en cuenta procesos de evaluaciones laborales con el cual se determinarán ciertas responsabilidades. Así mismo en la ciudad de Chiclayo, Saldaña (2023) refiere que la GRL, se ventila en sus límites, responsabilidades de forma general el cual serán analizados por quienes tengan a cargo la dirección de las instituciones con el fin de contrarrestar las deficiencias. En Cajamarca, Cruzado (2021) refiere que, en cuanto al desempeño laboral se encuentra influenciado por el comportamiento de los colaboradores de la entidad, el cual se podrá evidenciar cuando se dé cumplimiento a las metas trazadas, de igual forma con un buen trabajo realizado se evidencia la diferencia que existe entre trabajadores.

Es así que actualmente las diferentes instituciones públicas vienen haciendo los esfuerzos necesarios a fin de ofrecer un mejor servicio para los administrados en general, como también existen muchas entidades que tienen graves problemas respecto a la GRL y CS que se prestan a los administrados, los principales factores de la problemática en las instituciones públicas, en su mayoría son la falta de una planificación de sus actividades, rediseñar el manual de funciones, documento que en casi todos los casos son aplicados de forma inadecuada, de este modo aplicar métodos de evaluación del personal para mejorar en la selección del mismo para ser evaluados del trabajo que realizan cotidianamente.

En tal sentido, como problema general se investigó ¿Qué relación existe entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023? y como problema específico 01. ¿Cuál es la relación que existen entre la planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023?; problema específico 02. ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023? y como problema específico 03. ¿Cuál es la relación

que existe entre la evaluación y CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023?

En tal sentido se investigó el grado de relación existente respecto de la GRL y CS, que se brinda a los administrados, puesto que en la actualidad existe un descontento al momento de recibir los servicios en la oficina de rentas en la entidad edil de la Municipalidad Provincia de Jaén. Tiene como justificación: Teórica; porque permitió describir y sustentar el contenido de la investigación en base a trabajos previos, para aportar a este campo de la investigación en dirección a las variables propuestas. En lo metodológico; porque se aplicó el instrumento de validación y confiabilidad a las variables; en lo Social; porque es de gran utilidad en las entidades públicas, para que sirva como aporte a la sociedad con respecto a la mejora de la GRL y ofrecer un mejor SC.

La investigación ha tenido como objetivo general; Determinar la relación que existe entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023; y como objetivo específico 01. Establecer la relación que existe entre la planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023; objetivo específico 02. Establecer la relación que existe entre el seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023 y como objetivo específico 03. Establecer la relación que existe entre la evaluación y CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.

Como Hipótesis principal se tiene, Existe relación significativa entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023 y como hipótesis específica 01. Existe relación entre la planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023; hipótesis específica 02. Existe relación entre el seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023 y como hipótesis específica 03. Existe relación entre la evaluación y CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Como referencia de investigaciones recabadas de los distintos autores, a nivel internacional, para los autores en Ecuador, Alvarez et al. (2019) en su artículo de revista fue llegar a conocer cuáles son los factores de satisfacción de los servidores en el ámbito laboral, donde llegaron a la conclusión que las entidades se tienen que preocupar por un ambiente laboral saludable de sus colaboradores a través de estrategias, el cual tendrá como resultado el logro de metas y objetivos; teniendo en cuenta que para llegar a dicho resultado los autores utilizaron el tipo de metodología no experimental con un alcance descriptivo; investigación que concuerda con la metodología y enfoque que se desarrollo, con la finalidad de llegar a los resultados del cual se quiere arribar en busca de un mejor rendimiento laboral y una prestación de servicio de calidad para los administrados.

En esa misma línea, Cieza et al. (2021) en su investigación publicada a través de su artículo, tuvo como interés, determinar cuál es la relación que tenía la GRL de sus servidores de la entidad, llegando a la conclusión que los servidores no tienen motivación necesaria de la entidad municipal para desarrollar un mejor rendimiento laboral, tampoco cuentan con políticas de gestión laboral, obteniendo un bajo rendimiento, en tal sentido la gestión institucional son primordiales para poder analizar y medir dichos componentes como destrezas, capacidades, producción y motivación siendo considerada relevantes en las instituciones públicas, su metodología aplicada para lograr sus resultados se basa en un diseño bibliográfico y su investigación es documental.

En Colombia, Curiel (2022) en su tesis de maestría, se preocupó por obtener un resultado respecto del estudio sobre la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los servidores; llegando a la conclusión que, la capacidad de los servidores de la entidad es el pilar fundamental para obtener un mejor rendimiento laboral, motivo por el cual los directivos de la organización son los responsables de aplicar políticas laborales que demanden un excelente rendimiento laboral y conseguir un mejor servicio para la ciudadanía; asimismo su investigación tubo como muestra a 224 integrantes que conforman los centros de desarrollo infantil de Colombia, se utilizó el diseño no experimental; del cual se infiere que para poder ofrecer un SC depende de los servidores y cuenten con la

capacidad y capacitación idónea a fin de que estos puedan brindar un mejor servicio.

En el país de Venezuela, Hernández (2019) el propósito de su investigación del autor ha considerado implementar un plan de acción que permita como tener un mejor desempeño laboral de los servidores en la institución educativa; obteniendo como resultado de su trabajo de investigación que el RL de la institución educativa es deficiente debido a que, el personal directivo no pone en marcha políticas de reclutamiento y evaluación de personal productivo, motivo por el cual la entidad cuenta con una baja eficiencia y desmotivación de sus colaboradores; asimismo para dicha investigación el autor ha utilizado en el trabajo de campo el tipo de diseño no experimental con una muestra representado por los servidores que conforman la institución.

En Panamá, Meléndez (2020) en su tesis, tuvo como propósito realizar un análisis respecto del rendimiento laboral y el clima organizacional de una microempresa; llegando a las conclusiones que en una organización es de vital importancia contar con un clima laboral saludable para efectos de poder lograr una productividad eficiente de los trabajadores, teniendo que utilizar para ello como instrumento de investigación a la encuesta, el cual se aplicó en una muestra de 10 empleados y en el campo metodológico el tipo de investigación es mixta y comprende la utilización de información cualitativa y cuantitativa el cual le permitió arribar a dichas conclusiones antes mencionadas.

De igual forma George (2021) menciona que el motivo de su trabajo de investigación ha sido poder contribuir con una mejor aplicación de la gestión de desempeño de servicios de los servidores en el sector público de Sudáfrica; obteniendo como resultado de su investigación que, con el mejoramiento del rendimiento del servicio prestado por los colaboradores de la entidad pública se ve beneficiada, puesto que adquiere buena referencia y confianza para los administrados, además en su investigación el diseño que utilizo es cualitativa, asimismo se empleo como herramienta de investigación la encuesta, de manera que, dicha investigación se relaciona con la tesis al considerar que la base del desarrollo de crecimiento de una entidad del sector público depende de la prestación de un mejor servicio para los ciudadanos en general.

Inclusive para Masanja (2021) en su estudio realizado, ha tenido como propósito realizar una evaluación del impacto que genera satisfacción laboral en el desempeño de los servidores en las entidades públicas; obteniendo como resultado que mientras los trabajadores tengan un ambiente de trabajo saludable, se convierte en un factor determinante para contribuir con un mejor rendimiento laboral; para llegar a dicha conclusión el autor ha tenido que agenciarse de herramientas de trabajo de investigación, con un enfoque no experimental el cual le ha permitido arribar a dichos resultados ante mencionados; en tal sentido dicho resultado tiene gran relación con la variable independiente de la presente investigación, puesto que un servidor público que se encuentre a gusto con sus labores que desempeña, tendrá como resultado un mejor desempeño laboral. De este modo para Zeb (2020) el propósito de su investigación tuvo como finalidad realizar un estudio de cuál sería el impacto de las causas organizacionales en el rendimiento laboral; llegando a la conclusión que un buen rendimiento laboral necesariamente va relacionado con las políticas laborales que se aplican en las organizaciones, como conclusiones arribadas a través de las herramientas aplicadas a su investigación utilizado para ello un enfoque descriptivo cualitativo; como es de verse dicho estudio tiene un grado de relación con esta investigación planteada debido a que un buen desempeño laboral es producto de la aplicación de ciertas políticas laborales, en las entidades públicas con el objetivo de ofrecer un excelente servicio para los ciudadanos.

En relación a las ideas anteriores para Hoza (2020) el autor ha tenido como intención hacer una evaluación del impacto que causa la gestión del desempeño en la eficacia al momento de prestar servicios en el sector público de Tanzania; arribando a la conclusión que con una planificación estratégica brindan un servicio óptimo al usuario, radica en la implementación de capacitaciones al personal que conforman la institución, además el autor en su trabajo de estudio para llegar a dicha conclusión utilizó un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, teniendo que evaluar las opiniones vertidas de las personas que fueron señalados como muestra; guarda relación con la variable independiente de la investigación en curso que busca aportar para efectivizar un servicio de calidad para los administrados en el sector público de una Provincia de la Región Cajamarca.

La finalidad del estudio el autor Hong (2020) ha consistido en la exploración de aquellos causas que determinan la prestación de CS a los usuarios; llegando a la conclusión conforme a su trabajo de estudio, que el ambiente laboral, la infraestructura y las herramientas para desarrollar un trabajo en las instituciones tienen que ser las más idóneas puesto que influyen mucho con el rendimiento laboral y la prestación del SC, además de ello para el desarrollo de su trabajo de estudio utilizó a la entrevista como herramienta para extraer los datos requeridos del cual se llegó a la conclusión antes expuesta; asimismo su diseño de investigación ha sido cualitativa basado en la descripción; el estudio en referencia se relaciona con la presente investigación, puesto que abarca las dos variables propuestas, en el cual se pretende dar un aporte a fin de que, a través de un mejor rendimiento laboral se brinde un servicio de calidad para los administrados en las entidades públicas

Para Oupa (2023) el fin de su trabajo de investigación publicado mediante su artículo de revista ha consistido en determinar si una gestión de desempeño laboral deficiente afecta al brindar los servicios a los usuarios en las municipalidades sudafricanas; obteniendo como resultado de su trabajo de investigación que, los gobiernos locales para poder lograr un mejor rendimiento laboral y brindar una mejor prestación de servicios de calidad, necesariamente tienen que abordar e identificar las brechas y deficiencias que cuentan los colaboradores que conforman la entidad, para poder determinar dichos resultados el autor utilizó un enfoque cualitativo; resultados que tienen relación con las variables propuestas en la investigación el cual busca coadyuvar con el mejor desarrollo de las actividades de los servidores municipales con el fin de prestar un mejor desempeño laboral y un aceptable servicio de calidad para los administrados. Kermanshachi et al. (2022) en su artículo proponen que las entidades deberían desarrollar políticas de gestión, para poder lograr cambios en la productividad laboral; como resultado ayuda a los gerentes en evaluar cuando ocurren los cambios y determinar que políticas serán más efectivas en la optimización de la productividad, sin dejar de lado que para el autor la presión en el ámbito laboral tanto en cumplir con un horario conduce a un aumento de productividad favorable y teniendo como debilidad que dicha presión puede ser positiva si se aplica por un corto periodo de tiempo.

El propósito de su investigación para Hill (2022) ha consistido en una exploración de la gestión de desempeño de los servidores públicos; concluyendo que una mejor gestión de desempeño laboral en el sector público responde a la aplicación de políticas de GRL y CS, además se tiene que trazar objetivos y metas para la entidad; es por ello que el autor en su investigación utilizó un enfoque cualitativo basado en una recolección de datos descriptivos; del cual se colige que dicho trabajo de investigación tiene relación con el presente estudio puesto que se buscó lograr un óptimo desempeño laboral y una mejor CS para los administrados en las entidades públicas. De este modo para Helmold (2022) GDL considera como una disciplina que forma parte integral de cualquier empresa y organización, como resultado precisa que se debe de evaluar el trabajo que realizan en las entidades de forma individual y grupal de los empleados con relación al proceso que se llevan a cabo determinadas tareas.

En Lima, Figueroa (2019) la finalidad de su estudio fue determinar cuál es incidencia de la Gestión por Resultados en la Satisfacción Laboral de los servidores de una entidad pública; asimismo como conclusión determinó que la Gestión Pública por resultados, la planificación del trabajo y la capacitación influyen de manera efectiva en las satisfacciones laborales de los trabajadores, para ello el autor utilizó un enfoque cuantitativo debido a que ha tenido que manejar resultado en base a números, además de ello trabajó con una población de 51 trabajadores optando con 46 trabajadores como muestra quienes representaron al total de servidores de dicha entidad; llegando a concluir que si existe un grado alto de conexión entre la gestión de desempeño laboral y el servicio de calidad por lo que ambas deben de fluir en paralelo a fin de brindar un excelente servicio para los administrados. De acuerdo con lo anterior para los autores, Delgado et al. (2021) el propósito de su investigación ha sido conocer cuál es el nivel de relación respecto de la CS y la satisfacción de los administrados al momento de recibir un servicio, llegando a la conclusión que de acuerdo a sus resultados obtenidos, existen evidencias de un alto grado de satisfacción de los administrados al momento de recibir un servicio, además de ello determinaron que existe un alto grado relación entre ambas variables; asimismo su trabajo tuvo un enfoque cualitativo puesto que no existió

manipulaciones en la realidad y como herramientas de investigación utilizaron la entrevista.

Del mismo modo para los autores, Malpartida et al. (2018) la finalidad de su investigación ha sido determinar cuál es el descontento de los beneficiarios referente a los servicios que presta la SUNAT; llegando a la conclusión que el servicio prestado hacia los clientes es negativo cuando existe actitudes y comportamientos inadecuados por parte de los colaboradores de las instituciones, debido a la falta de conciencia y compromiso generando una desaprobación por parte del público en general. Similarmente en la ciudad de Rioja, Marrufo & Pacherez (2020) su finalidad de su investigación ha sido determinar el grado de rendimiento laboral del servidor público nombrados de el municipio de Rioja, en el cual arribaron a la conclusión que, en dicha entidad, sus servidores nombrados no se encuentran preparados para brindar un SC a los usuarios, investigación que fue aplicada ante una población de 114 personas que conforman dicha entidad entre personal directivo y demás trabajadores del cual se tomó una muestra de 9 funcionarios y 105 servidores, a quienes se les aplico una encuesta con la finalidad de poder determinar lo expuesto en sus conclusiones.

En la ciudad de Chiclayo, Cabanillas (2021) el fin de su investigación ha sido adquirir una alternativa para optimizar las labores de los servidores de la entidad universitaria; llegando a la conclusión que los servidores administrativos de dicha entidad universitaria, por diferentes motivos no tiene acceso a capacitaciones, motivo por el cual tiene deficiencias para brindar un SC, para arribar a las conclusiones antes señaladas el autor realizo una investigación descriptiva no experimental con una población conformada por el personal que conforman la UNPRG, el cual le ha permitido describir la información recopilada; investigación que tiene correlación con la variable dependiente de está investigación realizada. Igualmente en su investigación Gandarillas (2023) el autor ha sido estudiar cual es el grado de correlación respecto de la CS y la satisfacción de los beneficiarios en SUNAFIL, determinando en sus conclusiones que el nivel de relación que existe entre la CS y la satisfacción de los administrados en SUNAFIL de Arequipa es muy alto debido a la empatía y seguridad que brindan los servidores para con los beneficiarios, considerando que frente a un mejor servicio de calidad que se brinda, mayor es la aceptación de los administrados,

resultados obtenidos ante la aplicación del tipo de investigación de correlación descriptivo, habiendo utilizado como técnica a la encuesta con el fin de hacer la medición de las variables.

De tal sentido para Ruiz (2022) el motivo de su investigación consiste en el estudio del grado de relación entre la CS y gestión municipal; llegando a la conclusión que el servicio en las entidades públicas tiene que ser el más eficaz para lograr la satisfacción general de los ciudadanos, recomendando a dicha entidad aplicar de forma articulada nuevas políticas de CS con la finalidad de lograr mejoras de crecimiento para los usuarios, dicha investigación ha tenido un alcance correlacional descriptivo, utilizó el diseño no experimental, estudio realizado ante una población de 31 participantes; dicho estudio tiene gran relación con la variable dependiente con la presente investigación, respecto al servicio de calidad que debe prestar una entidad municipal. En tal sentido Longa (2020) la razón de estudio de la investigación del autor ha correspondido a determinar cuál es la influencia del desempeño laboral en la CS del área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca; el autor concluyo que existen deficiencias en cuanto a la aplicación de técnicas de reformas para un clima laboral aceptable para el cual se debe implementar incentivos laborales para los colaboradores con la finalidad de obtener una mejor prestación de servicios; asimismo el tipo de investigación que aplicó es no experimental teniendo en cuenta que las variables no fueron susceptibles de manipulaciones, trabajo realizado ante una población de 532 servidores del cual escogió una muestra de 83 trabajadores.

La finalidad de su investigación para Rosales (2018) ha tenido por determinar cuál es la correlación que existe entre el rendimiento laboral de los servidores con la modernización de la gestión pública del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, donde concluyó que el avance de la modernización y tecnología tuvieron un bajo nivel de aplicación en la entidad del cual se realizó el trabajo de investigación, tecnología que no es aprovechada por los servidores, por lo cual los trabajadores del hospital desconocen de la manipulación de maquinarias, teniendo dificultades para poder adaptarse al ritmo acelerado con que cuenta la modernización, por lo que se refiere que de acuerdo a los resultados obtenidos sobre una buena CS responden a un mejor desempeño laboral, como herramienta de trabajo aplico la encuesta, el tipo de investigación

ha tenido un enfoque descriptivo correlacional explicativo. Sin embargo para Llaque (2020) ha sido con el fin de plantear un modelo de GR con el fin de mejorar la CS de los Gobiernos Locales de Cajamarca; asimismo llegó a la conclusión que, la deficiente CS que brinda la entidad se debe a temas económicos, falta de ciertos mecanismos, cultura de organización y políticas de gestión de CS, resultados obtenidos a través de la utilización de un enfoque descriptivo explicativo, para el cual el autor utilizó una población conformada por los trabajadores de la institución; del cual se colige que el factor económico influye de manera determinante para que los servidores puedan brindar un servicio de calidad para los administrados.

El autor Chuchón (2023) en su investigación como propósito de estudio publicado en su artículo de revista ha tenido por objeto realizar una descripción sobre las teorías de desempeño laboral; de igual forma arribó a las conclusiones que la motivación es un factor determinante para lograr un buen rendimiento laboral, y que necesariamente los directivos que conforman una entidad tienen la obligación de generar un ambiente laboral saludable donde exista motivación, participación y el compromiso de los servidores que brindan los servicios a los usuarios; para llegar a dicha conclusión ha tenido que hacer uso de una metodología analítica de revistas indexadas y documentación de las diversas bases de datos.

Es por ello que para Saravia (2022) la finalidad de su investigación fue hacer una evaluación en relación a la gestión administrativa y rendimiento laboral de la municipalidad de Cañete, concluyendo que existe una correlación en ambas variables, como resultado del desarrollo y crecimiento del municipio es de gran importancia, puesto que con una eficaz administración el rendimiento laboral se ve reflejado en la satisfacción de quienes reciben los servicios, para el trabajo de estudio utilizó el tipo de enfoque no experimental, donde la población y muestra estuvo compuesta por 100 servidores públicos, los cuales a través de la técnica de la encuesta brindaron la información requerida para el arribo de las conclusiones.

Bases teóricas de la variable Gestión del Rendimiento Laboral Para, Anaya (2018) la GRL se forma por la reunión de las acciones que van dirigidas en busca de conseguir y cumplir con las metas y objetivos, en el cual los servidores harán

uso de sus habilidades dentro de un centro de labores saludables. De igual modo para el autor Padovan (2020) respecto a la GRL existe la Teoría de Jerarquías de Necesidades formulada por Abraham Maslow, en donde se explica a través de una pirámide encontrándose en la base todas las necesidades básicas y en la cúspide las más importantes, donde se demuestra que los individuos se esfuerzan por ascender en la pirámide y que para lograrlo tiene que afrontar dificultades cada vez más complejas como necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de autorrealización; asimismo para efectos de medir la GRL se utilizó como dimensiones a la planificación, seguimiento y evaluación.

Paralelamente en cuanto a Chiavenato (2011) manifiesta que la GRL en su libro (9ª ed.) reconoce al talento humano como un tipo específico de persona el cual es destacada y sobresaliente por los niveles de competitividad que poseen cada uno. Al mismo tiempo denomina a gestión del talento humano en adelante (GTH) como la administración o gestión de RR.HH., teniendo en cuenta que es un conjunto de prácticas, procesos integrados liderados por directivos y expertos para conectar, organizar, recompensar, formar, retener y revisar el talento con el fin de gestionar y mejorar la competitividad de las empresas. Tener en cuenta que dentro de las organizaciones la GTH es la gestión que permitirá la colaboración activa de los colaboradores (funcionarios, RR.HH., empleados, servidores públicos), cuyo objetivo es lograr una completa identificación de las personas con la organización, crear vínculos entre ellas, siguiendo siempre un enfoque participativo y de perfecta comunicación.

Dentro de la variable independiente, la planificación como una de sus dimensiones, hace posible promover acciones cotidianas enfocadas en la misión y visión teniendo en cuenta el compromiso para lograr los objetivos personales en beneficio a los contribuyentes. Así mismo, el seguimiento como el apoyo cotidiano para el control de actividades planificadas en el tiempo indicado y puntual mediante el logro del objetivo para reforzar las debilidades que se puedan presentar dentro de la entidad; y finalmente la evaluación que tiene que hacerse periódicamente con el objetivo de mejorar la CS en la entidad, reflejándose en la productividad y logro de satisfacciones de los clientes.

Bases teóricas de la variable Calidad de Servicio Anaya (2018) Al respecto existen un conjunto de investigaciones concerniente a como poder medir la CS, de los cuales se ha llegado a la conclusión que un servicio se refleja por el grado de satisfacción de quienes lo reciben.

En ese mismo orden, para los autores Camisón et al. (2006) manifiestan como base teórica que la CS viene a ser un problema latente de las entidades desde hace mucho tiempo, teniendo como preocupación las organizaciones por brindar un mejor servicio no aparece en un momento determinado de la historia, por el contrario, dicho interés nace a consecuencia de poder ofrecer un mejor servicio, con el afán de cumplir ciertos estándares de CS que satisfaga las necesidades de los administrados del cual se colige que dicha problemática ha estado presente en el pasar del tiempo según las necesidades de cada época; teniendo que finalmente su internacionalización se hace notorio después de la segunda guerra mundial haciéndose presente primero en los Estados Unidos, posteriormente en Japón para luego vivir el proceso de globalización por todo el universo; de igual forma con la finalidad de poder medir la CS.

Así mismo, la actitud laboral de los servidores, el trabajo en equipo y la efectividad de sus servicios, como dimensiones de la variable dependiente, permite el fortalecimiento de la gestión de la CS en la entidad edil, evidenciando mayor eficacia y eficiencia en su trabajo logrando satisfacer al contribuyente. Por ello, es fundamental que los funcionarios incidan en mantener una buena actitud laboral en sus servidores, siendo ejemplo para todos; por otro lado, promover espacios de trabajo en equipo dentro de la entidad, haciendo inca pie que la contribución de todos de forma unida fortalece el compromiso de seguir logrando lo que se nos propone, contribuye de manera decisiva en fortalecer la propia entidad y por ende una mayor efectividad en todos sus servicios. Podemos decir que una buena CS se define como el alto nivel de satisfacción que se logra frente a las necesidades humanas que lo requieren; siendo esto un indicador de la adecuada o deficiente CS que brinda la entidad y permite a los funcionarios la toma de decisiones pertinentes en función al logro de una mejora continua de dicha entidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

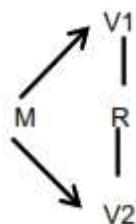
El tipo de investigación que se empleó es de característica básica conocido también como investigación teórica, para los autores Arias et al. (2022) precisa que el investigador recolecta información que guarde relación con el tema de estudio; así mismo es aquella que se va a encargarse de investigar los principios básicos de un evento en particular, facilitando una profunda visión del problema del cual se llega a conclusiones lógicas y científicas. Así mismo para Babativa (2017) menciona que el enfoque cuantitativo es lo que me permitió cuantificar las variables de estudio para su respectiva interpretación teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores por cada variable, orientando el propósito de la investigación al punto de estudio respecto de la comprobación de hipótesis o del proceso de planificación a fin de adquirir conocimientos y la información, en donde se determine el grado de relación conforme a los resultados obtenidos.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es un estudio no experimental que no genera ninguna situación, sino que se observa las situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza (Romero et al., 2021, p. 105). Es así que en dicha investigación su diseño es No experimental, del cual se desprende las variables de estudios mencionadas en esta investigación no son de materia manipulable, se plasmaron de acuerdo a los resultados arrojados, tipo transversal con un nivel descriptivo y correlacional puesto que el propósito de estudio es conocer la relación entre ambas variables. Gráfico representativo del diseño investigación descriptivo correlacional:

**Figura 1.**

*Esquema del diseño de investigación:*



Dónde:

**M** = Muestra de estudio.

**V1**=Gestión del rendimiento laboral.

**V2**=Calidad de servicio.

**R**=Relación de variables  
(Coeficiente de correlación)

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

Variable independiente: Gestión del rendimiento laboral

Definición conceptual: Batista (2018) sostiene que una GRL se encuentra compuesta por todos los colaboradores de la entidad, en donde cada colaborador aporta con el fin de poder cumplir los objetivos en las entidades desde el área donde efectúa sus actividades designadas.

Indicadores: Planificación, sensibilización, seguimiento, apoyo y orientación, satisfacción y cumplimiento.

Definición operacional: Está conformada en tres dimensiones; Planificación, Seguimiento y Evaluación.

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Tobar (2022) menciona que, en la búsqueda de brindar una aceptable CS al público, primero se tiene que tener conocimiento del tipo de trabajadores que existe en las entidades públicas y a la vez poder comprender su actuar dentro del desarrollo de sus actividades diarias.

Indicadores: Nivel de proactividad, compromiso laboral, cumplimiento del reglamento, toma de decisiones, cumplimiento de protocolos y atención rápida y oportuna.

Definición operacional: Conformada en tres dimensiones; actitud laboral, trabajo en equipo y efectividad.

Escala de medición: Likert, para Hernández et al. (2010) fue desarrollado por Rensis Likert en el año 1932; donde actualmente se encuentra vigente, es el conjunto de ítems de manera afirmativa en el cual se solicita las reacciones de los participantes optando por alguna de las escalas.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Para Arias et al. (2022) manifiestan que viene a ser un elemento importante del estudio de la investigación y es delimitado por todo investigador, así mismo la población que se estudio tienen las mismas particularidades entre los que se investigaron. El estudio se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Jaén, específicamente en la Sub Gerencia de Rentas y Orientación Tributaria, dicha

Sub Gerencia cuenta con 35 servidores públicos que laboran actualmente en las distintas áreas, con una exclusión de los practicantes.

### **3.3.2. Muestra**

Arispe et al. (2020) definen como un subgrupo de la población, que se recolecta datos; permitiendo reducir costos y ahorrar tiempo al momento de iniciar una investigación, en cuanto es preciso señalar que tanto la población como la muestra necesariamente tienen que estar relacionados con la problemática y los objetivos del trabajo de investigación.

### **3.3.3. Muestreo**

Para los autores Ñaupas et al. (2018) el muestreo es el conjunto de procesos el cual permite seleccionar las unidades que serán materia de estudio y que conformarán la muestra, acción que se realizó con el propósito de recoger todos los datos que se requieran para la investigación.

Debo precisar que para efectos de mi investigación y por la cantidad de población involucrada en la misma, se utilizó una población muestral, puesto que sí es accesible a tratar con toda la población.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Ñaupas et al. (2018) mencionan que son las que cuentan con particularidades parecidas y están en un lugar determinado, a quienes se le aplican el instrumento de investigación con el objetivo de medir las variables, los 35 servidores públicos.

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

Consisten en un conglomerado de operaciones y actividades que desarrolla un investigador con el fin de recabar información que permita alcanzar el objetivo y por tanto confrontar la hipótesis de investigación. (Arispe et al., 2020, p. 78). Dicha técnica de recopilación de información en esta investigación es la encuesta que fueron aplicados a los servidores de la entidad en el desarrollo de la investigación.

## Técnica

Empleada nos permite obtener información de manera rápida y eficaz de sus respuestas de los colaboradores de la entidad edil de manera anónima, con el permiso de las autoridades, lo que me permitió el análisis de datos, mediante la encuesta. Este autor refuerza que esta herramienta es versátil y accesible, permitiendo a los investigadores obtener información sobre; actitudes, comportamientos, opiniones y demografía de una población objetiva, (Medina et al., 2023, p. 23).

## Instrumento

Que se utilizó en la recopilación de datos es un cuestionario que se administró a los funcionarios de la Sub Gerencia, dicho instrumento estuvo compuesto por 26 preguntas teniendo en cuenta los indicadores de cada dimensión de ambas variables. (Montes, 2021, p. 57) refuerza que dicho instrumento contiene un conjunto de preguntas o ítems de manera estructurada y coherente, que son contestadas de forma escrita por el participante, se empleó la escala de Likert, del 1 al 5 donde; Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4 y Siempre 5.

## Validez

Del instrumento, se realiza mediante una evaluación de hechos, en la que participaron 3 expertos con, donde evaluaron, si el instrumento reunía las condiciones necesarias para ser aplicado.

**Tabla 1**

*Validación de juicio de expertos*

<b>Variables</b>	<b>Nº</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Denominación</b>	<b>Opinión</b>
V1: Gestión del Rendimiento Laboral	1	García Tapia	Maestra en Gestión Pública	Aplicable
		Katherine Licett		
V2: Calidad de Servicio	2	Agurto Padilla Noelia	Maestra en Gestión Pública	Aplicable
		3		

*Nota.* Esta tabla muestra a las tres expertas que certificaron la validez del instrumento.

### **Confiabilidad**

Se midió por medio del Alfa de Cronbach, permitió la consistencia mediante la escala de Likert, siendo más preciso al momento de dar fiabilidad del instrumento, con la prueba piloto de 10 servidores públicos.

Como resultado del anexo 7 de la tabla 2 y 3 de la estadística de Cronbach dio un valor de 0.83, lo que indica que el instrumento de la GRL es fiable, mientras que para la variable CS es de 0.801 lo que nos indica que el instrumento para dicha variable también es fiable.

### **3.5. Procedimientos**

Se pretende hacer la identificación de patrones que tengan una mayor relevancia a fin de poder obtener respuestas que ayuden a la solución problemática planteada en la investigación, siendo aprobado por el asesor académico y posterior recolectar información, seguidamente se elabora el cuestionario para ser aplicado a los participantes de la entidad edil antes mencionada.

Finalmente, antes de la obtención de los datos se obtuvo la validación y fiabilidad de los cuestionarios, además se utilizó una muestra piloto de 10 servidores públicos para la fiabilidad, luego del procedimiento de información se recolectada y pasa a la obtención de los datos, analizarlos posterior a la interpretación con las hipótesis, llegando a obtener conclusiones y resultados finales, al momento de culminar la investigación teniendo en cuenta la rubrica de evaluación de la universidad, los asesores evaluarán la tesis y si es el caso se levantan observaciones para posterior entregar la tesis final con la sustentación ante los jurados.

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

Para llevar a cabo un análisis de documentos efectivo, es importante seguir un proceso sistemático que incluya la selección y revisión cuidadosa de los documentos, la identificación de patrones, la interpretación y análisis de los datos

recopilados (Medina et al., 2023, p. 30). Se aplicó con el objetivo de obtener información que permita llegar a una conclusión concreta del tema de estudio, se utilizó la encuesta como herramienta de estudio y se obtendrán las diferentes manifestaciones de los participantes. Todos los datos fueron bajados al Microsoft Excel con la finalidad de realizar la tabulación correspondiente a la escala de valores con las variantes y sus dimensiones.

Luego fueron extraídos al programa estadístico SPSS, para realizar los análisis convenientes al método de investigación planteado. Los resultados se expresan mediante tablas y figuras, donde cada una de ellas están interpretadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los investigadores deben ser conscientes y velar por los principios; de tal manera que se garantice la beneficencia, justicia y respeto por los que participan en la investigación” (Arispe et al., 2020, p. 92). En esta investigación se tuvo en cuenta los principios éticos establecidos en el código de ética de la UVC; teniendo que recurrir a la originalidad y verdad sin tener que distorsionar la información recopilada; para el cual se tendrá en cuenta que la información guarde relación con el tema de investigación, teniendo respeto reconocimiento de autoría a las fuentes de consulta citándolos conforme a lo prescrito por las normas APA séptima edición.

#### IV. RESULTADOS

Es el principal paso en la elaboración de la investigación la normalidad para el análisis de los elementos dentro de la técnica de la estadística, se realizó mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnow por tener muestras grandes es decir  $n > 30$ , como se visualiza en las tablas 2 y 3 de las pruebas de normalidad de las variables GRL y CS, de este modo los resultados de las variables se consideran paramétricos, como se detalla a continuación:

Se debe tener en cuenta la hipótesis para realizar la normalidad

Ho: La distribución de los datos es normal.

H1: La distribución de los datos no es normal

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad Gestión del rendimiento laboral.*

Gestión del rendimiento laboral			
GRL	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
	0.077	35	0.200*

*Nota.* Elaboración propia con respecto a la variable independiente.

De la tabla 2, los resultados conseguidos del análisis de los datos se observaron que el p-valor (0.200) es mayor que el alfa (0.05) por lo cual hay suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, en conclusión, los datos de la variable gestión del rendimiento laboral siguen una distribución normal.

**Tabla 3***Prueba de normalidad Calidad de servicio.*

Calidad de servicio			
CS	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
	0.091	35	0.200*

*Nota.* Elaboración propia con respecto a la variable dependiente.

De la tabla 3, los resultados obtenidos del análisis de los datos se observaron que el p-valor (0.200) es mayor que el alfa (0.05) por lo cual hay suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, lo que concluye que los datos para la variable CS siguen una distribución normal.

Con respecto al objetivo y hipótesis general:

Determinar la relación que existe entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre GRL y CS.

H1: Existe relación significativa entre GRL y CS

**Tabla 4***Prueba de hipótesis entre gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio.*

Correlación de Pearson			
		Gestión del rendimiento laboral	Calidad de servicio
GRL	Correlación de Pearson	1	0.917**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
CS	Correlación de Pearson	0.917**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

*Nota.* Elaboración propia. \*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Tabla 4, los resultados obtenidos es que el p valor es menor a 0.01 (alfa), rechazamos la hipótesis nula, por ello, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la GRL está significativamente relacionado con la CS. En cuanto al coeficiente de Pearson es 0.917\*\* lo que muestra una relación positiva, muy fuerte y también significativa entre las variables.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 1:

Establecer la relación que existe entre la planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y CS.

H1: Existe relación significativa entre la planificación y CS.

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis de planificación y calidad de servicio.*

		Correlación de Pearson	
		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Correlación de Pearson	1	0.800**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
CS	Correlación de Pearson	0.800**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

*Nota.* Elaboración propia. \*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De la tabla 5, los resultados obtenidos es p valor es menor a 0.01 (alfa), se rechaza la hipótesis nula, por ello existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la planificación está significativamente relacionada con la CS. Por otra

parte, el coef. de correlación de Pearson es 0.800\*\* lo cual indica una relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión planificación y la variable CS.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 2:

Establecer la relación que existe entre el seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el seguimiento y CS.

H1: Existe relación significativa entre el seguimiento y CS.

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis de seguimiento y calidad de servicio.*

		Correlación de Pearson	
		Seguimiento	Calidad de servicio
Seguimiento	Correlación de Pearson	1	0.838**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
CS	Correlación de Pearson	0.838**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

*Nota.* Elaboración propia. \*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De la tabla 6, los resultados obtenidos es p menor a 0.01 (alfa), rechazamos la hipótesis nula, por está razón, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el seguimiento está relacionado significativamente con la CS. Con respecto al coef. de Pearson es 0.838\*\* lo cual se visualiza una relación positiva, fuerte y muy significativa entre la dimensión seguimiento y la variable CS.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 3:

Establecer la relación que existe entre evaluación y la CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la evaluación y CS

H1: Existe relación significativa entre la evaluación y CS.

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis de evaluación y calidad de servicio.*

Correlación de Pearson			
		Evaluación	Calidad de servicio
Evaluación	Correlación de Pearson	1	0.853**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
CS	Correlación de Pearson	0.853**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

*Nota.* Elaboración propia. \*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De la tabla 7, los resultados obtenidos es que p es menor a 0.01 (alfa), rechazamos la hipótesis nula, por esta razón, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la evaluación está significativamente relacionada con la CS. Con respecto al coef. de Pearson es 0.853\*\* lo cual manifiesta una relación positiva y significativa entre la dimensión evaluación y la variable CS

## V. DISCUSIÓN

Esta sección sintetiza los hallazgos y da lugar al resultado obtenido de este estudio, teniendo en cuenta las hipótesis presentadas y así los antecedentes, marco teórico y análisis e interpretación de todos los resultados mediante los cuales se aceptaron la hipótesis general y las específicas.

Con base en los resultados de la hipótesis general se afirma la existente relación positiva en ambas variables, donde se confirmaron los resultados obtenidos de el p valor es menor a 0.01 (alfa), es decir la GRL está significativamente relacionado con la CS con un coef. de Pearson de 0.917 demostrando así la relación positiva y significativa entre ambas variables. Como aporte de esta investigación Shen (2023) fianza que existen relaciones significativas o una alta correlación positiva, entre la gestión del desempeño laboral y felicidad laboral factor que implica que las personas felices tienen un mejor desempeño laboral, sin dejar que las entidades o empresa pueden construir un buen mecanismo de retroalimentación en la gestión del desempeño. Brindar conocimiento y un ambiente laboral adecuado a sus empleados logrando así más oportunidades de crecimiento y puedan tener un mejor equilibrio en el trabajo y la vida. Por consiguiente, es importante fortalecer comunicación entre los directivos, superiores, subordinados en las entidades y permitirles dar más opiniones sobre mejoras en el sistema de gestión, con el objetivo de corregir la deficiencia del sistema superior de gestión de manera oportuna, tener claro que un buen sistema de gestión del desempeño conduce a mejorar el desempeño del trabajo basado en el conocimiento.

Hay que mencionar, además que Kasule et al. (2022) en su revista Satisfacción con la práctica de gestión del RR.HH. y del desempeño laboral en adelante (DL) en el personal académico, donde la satisfacción es alta y moderada del personal académico con respecto a la contratación de RR.HH. y el desempeño laboral. Recomendando que los directores universitarios se aseguren de que las prácticas de contratación y colocación de los RR.HH. proporcionan

satisfacción al personal académico. De esa misma línea los directivos universitarios deben garantizar que se diseñen e implementen un desarrollo, compromiso y retención de talentos satisfactorios en materia de recursos humanos siendo estos primordiales en las entidades.

Está revista fianza los resultados de la investigación y fomenta aportes significativos en mejorar el SC en beneficio de los clientes, los autores Naini et al. (2022) de su estudio denominado: El efecto de la calidad del producto, servicio y la satisfacción en la lealtad del consumidor, los tres indicadores tanto de la calidad del producto y servicio más influyentes para la satisfacción y lealtad del cliente para la precisión de la respuesta, la singularidad del producto y la atención de los empleados que hace que los clientes estén contentos y quieran volver al restaurante. Por ende, es importante que tengamos en cuenta que la lealtad del cliente tiene una probabilidad del 76.8% según este estudio, debido a que, al afectar la calidad del producto, del servicio y satisfacción del consumidor perjudicará en gran parte la fidelidad del consumidor en el Restaurante. Dicho de este modo esto también sucede en las entidades públicas y en todos los sectores donde el principal eje es el cliente, el usuario o los administrados los cuales son los que suelen ir que se les brinde un servicio, porque sino se brinda un adecuado SC de hecho, que las entidades no contarían con recaudos y las empresas irían a la quiebra.

En este orden para los autores Islamy et al. (2020) tienen en cuenta puntos claves para perfeccionar la GRL como principal fuente de análisis entre las dimensiones del desempeño laboral tanto el papel que toma el proceso del conocimiento y el efecto en las actitudes organizacionales. Dicho estudio tiene como finalidad examinar el predominio de las culturas organizacionales, a través de la gestión del conocimiento, donde tuvieron como muestra a los profesores de universidades privadas de la ciudad de Bandung, demostraron los efectos positivos que la cultura organizacional tuvo significativamente en la gestión del conocimiento, y un impacto relevante en el desempeño y la cultura organizacional, es así que los hallazgos son fuente importante de la gestión que se transforma en una estrategia esencial para las organizaciones con aprovechamiento competitivo

y sostenible, sin dejar de lado la cultura organizacional debido a que se convierte en un tema importante y complicado en la gestión del conocimiento, como también en la educación superior y las instituciones tienen una cultura de aprendizaje influyente.

Acorde con lo anterior para Florence (2022) el autor busco examinar cuales eran los efectos del estrés que repercuten en el rendimiento laboral de los servidores; determinando que los encargados de la dirección de la institución deben tener cierta sensibilización y ser comprensivos con su equipo de trabajo, buscando un ambiente laboral saludable el cual se ve reflejado en una mejor GRL y brindar un servicio aceptable a los usuarios; para llegar a esta conclusión el autor utilizo un enfoque cualitativo en base a la descripción de los datos obtenidos; en efecto el estudio del autor guarda relación directa con la investigación puesto que, lo que se busca es brindar un aporte para la entidad pública de una Provincia de la Región Cajamarca, teniendo un mejor desempeño laboral y además poder prestar un mejor servicio de calidad en favor de los administrados y seguir como ejemplo para otras entidades.

Se demostró que, en la HE1, la relación es significativa que existe entre la planificación y CS, logrando obtener un coef. 0.800 lo que nos indica una relación favorable y sobre todo relevante entre la dimensión y la variable de estudio antes indicada. El resultado tiene como soporte en los autores Kamvysi et al. (2023), donde dicha investigación presenta una implementación en función a la CS para ser alineadas con los esfuerzos de gestión de calidad en marketing de servicios para una planificación eficaz. En relación a lo anterior para MERCER (2019) considera que dentro de la planificación es importante tener en cuenta que los colaboradores deben afrontar la automatización y las transiciones laborales debido a la globalización, lo que trae nuevos desafíos a las empresas y a la gestión de RR.HH, incentivando así un cambio de actitud de los directivos o supervisores y la adopción de un estilo de gestión dentro de la empresa o las instituciones, para promover sistemas más inclusivos y descentralizados con personal capacitado.

Reforzando lo mencionado para los autores Onan, et al. (2022) en su investigación; Comportamiento del líder, desempeño laboral y CS, forma parte de la dimensión planificación, su intención de los autores en el artículo fue identificar las relaciones del comportamiento de liderazgo ético, el clima de trabajo, rendimiento de los empleados y la CS al cliente, también el impacto del liderazgo ético en tres tipos de climas éticos que se presentan en las instituciones (egoísta, benévolo y de principios), es decir para una buena planificación se tienen que tener en cuenta estos puntos ya mencionados y así lograr conseguir las metas deseadas por las instituciones. Sin embargo, los resultados indican que el clima egoísta y benévolo no tienen una influencia, pero sí un efecto favorable en el desempeño laboral de los colaboradores. Además, la ética también afecta el desempeño laboral, sin embargo, el liderazgo ético, la CS, así como el desempeño laboral, no están significativamente relacionados. Estos hallazgos además del comportamiento de liderazgo ético afectan el clima de trabajo, tiene un resultado favorable en el rendimiento de los empleados y la CS.

Se logro obtener en la HE2, la relación entre la dimensión seguimiento y la variable CS, donde existe relación significativa entre ambas, como resultado un coef. 0.838 del análisis. Teniendo como soporte en los autores Al-Bataineh et al. (2019) en su revista denominada; los efectos de motivación, empoderamiento, cultura organizacional y dar seguimiento en el compromiso organizacional de los municipios en Jordania, es una muestra importante que sí, se logra un adecuado rendimiento laboral y dar seguimiento para un mejor servicio a los clientes. Siguiendo en la misma dirección se plantea como punto importante que se considera dentro del resultado final de está investigación, el desarrollo de mejoras en los municipios cuando se da seguimiento de las debilidades que se presentan dentro de las instituciones sin dejar de lado las debilidades que se tengan en cuenta dentro de los mismo, se identifica que los municipios tienen deudas masivas y esto indica que los ingresos autogenerados no son suficientes para que los municipios acepten el papel que les corresponde como motor de crecimiento de la comunidad.

Ahora bien tener en cuenta que se puede lograr intervenir en la mejora de la CS de la población que lo solicita, esto no depende de uno sino de todos en general, dando un claro ejemplo los autores en su revista, que existen debilidades dentro de las entidades del estado lo que conlleva a tener problemas a futuro y no permitir el avance de los objetivos es así que varios municipios están aliados con la mala gobernanza, el despilfarro, mala administración, la corrupción y lo demuestra el aumento del tamaño del endeudamiento, siendo está una debilidad para que las entidades no puedan avanzar con los objetivos y metas deseadas, como base en los resultados estadísticos, existe un efecto significativo y una extrema necesidad de centrarse en; motivación, seguimiento y cultura organizacional para lograr un mejor compromiso y logro del objetivo institucional.

Con respecto a los resultados obtenidos de la hipótesis E.3, es que existe apta testificación estadística para asegurar que la evaluación está significativamente relacionada con la CS, como se detalla en la tabla 07, con el coef. 0.853. Teniendo como aporte Escobedo & Quiñones (2020) que la evaluación es un medio organizado y consecuente donde se logra medir al evaluar e influir sobre las actuaciones, conductas y resultados que se reflejan con el trabajo diario, con el objetivo de manifestar la productividad del servidor público, y poder conseguir mejoras en su desempeño, se puede decir que la evaluación del desempeño es aquel procedimiento invariable de seguimiento de la labor profesional.

Para reforzar lo mencionado, Hasan y Hosen (2022) en su revista ha tenido como objetivo investigar la influencia de las dimensiones de CS en la educación superior, en la satisfacción y lealtad de los estudiantes, además como evaluación del estudio se realizó a los estudiantes universitarios y de posgrado. Los resultados del estudio han demostrado que la enseñanza, los servicios de apoyo, las instalaciones de biblioteca y laboratorio tiene una influencia relevante en la satisfacción de los estudiantes, excepto el servicio administrativo y las instalaciones, por otro lado, han indicado que la reputación universitaria, el prestigio externo intervienen parcialmente entre la CS y lealtad de los estudiantes. Se concluye que al evaluar la CS en la institución de educación de nivel superior

en Bangladesh se ha vuelto crucial para garantizar una mejora de la continuidad en el desarrollo de estrategias para el sector de educación terciaria.

En ese mismo contexto para Ortíz et al. (2020) en su artículo, demostraron en su evaluación la importancia de incorporar las TIC o tecnologías de la información para mejorar la CS del restaurante como estudio, lo que lleva a mayor satisfacción del cliente, esto no solo abre campos a una mejora en un aspecto sino que brindaría mejor aceptación por parte de los usuarios en las entidades públicas, para seguir mejorando en el ámbito de la globalización e ir cambiando con el pasar del tiempo tanto personal como profesional. Dentro de este marco Karalis (2020) resalta a la planificación y evaluación dimensiones importantes que se tienen que considerar en las entidades para dar salida a problemáticas, proponiendo alternativas de solución planteadas en las dimensiones, estas se deben considerar como indicadores agregados y responder frente a crisis existencial que se presenten en las entidades.

Después de lo analizado y con el respaldo de aporte de los antecedentes que refuerzan a los resultados obtenidos de las hipótesis y ambas variables de estudio, permiten una clara comprensión a la información; dando como fortaleza y confianza a las instituciones públicas a seguir y fomentando en la mejora de la GRL, trabajar conjuntamente con todos los servidores públicos dentro de las entidades dado que son pieza importante dentro de las mismas y las más indicadas para poder lograr mejorar la CS a los usuarios que lo solicitan. Por último, es conveniente acotar que se tiene que tener en cuenta cada institución es distinta en diferentes aspectos, porque está formado por un grupo de personas que, entre otras cosas, tienen diferentes formas de trabajar y que se diferencian entre sí, la GRL no pierde su particularidad ya que, al conectarse con el DL del servidor público los estimula a efectuar mejor sus actividades de trabajo en los cargos que desempeñan. Finalmente, también informa a la entidad sobre los recursos necesarios que debe proporcionar y promueve a reconocer a los funcionarios gubernamentales en la labor que desempeñan dentro de las mismas, es decir se resume en todo beneficio para poder ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos del país.

## VI. CONCLUSIONES

El trabajo de investigación presenta las siguientes conclusiones:

1.- Existe una relación significativa entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023; cuyos resultados estadísticos tienden a rechazar la hipótesis nula, con el coeficiente 0.917.

2.- Existe una relación significativa entre la Planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023; puesto que, el coef. de correlación de Pearson arroja 0.800, lo cual nos muestra una relación positiva fuerte y también significativa.

3.- Existe una relación significativa entre el Seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023; puesto que, el coef. de correlación es 0.838, lo cual indica una relación positiva, fuerte y también significativa.

4.- Existe una relación significativa entre la Evaluación y CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023; puesto que, el coef. de Pearson es 0.853, lo cual indica una relación positiva, fuerte y también significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1.- Las autoridades públicas de la Municipalidad, deben conocer, implementar y evaluar una adecuada política de GRL, puesto que es una alternativa para mejorar la CS.

2.- El gerente de la Sub Gerencia de rentas y orientación tributaria, debe desarrollar procesos de planificación, seguimiento y evaluación para sostener una adecuada gestión del rendimiento laboral puesto que ello permite mejorar la CS que ésta brinda a sus usuarios.

3.- Los funcionarios de Gerencia o Sub Gerencia que tienen a su cargo entidades públicas o privadas, deben procurar implementar una política de Gestión del rendimiento laboral como alternativa viable para mejorar la CS en dicha entidad.

4.- Continuar investigando sobre la GRL e identificando nuevos factores que contribuyan a una adecuada CS en la Municipalidad y proponiendo nuevas alternativas de solución.

## REFERENCIAS

- Alvarez, L., López, L. & Silva, N. (2019). *Satisfacción Laboral en una Organización Humana Care de la Bahía de Guayaquil. Universidad Espiritu Santo*(35), 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Al-Bataineh, O., Ibrahim, R. & Fadzil, A. (2019). *The Effects of Motivation, Empowerment and Organizational Culture on Organizational Commitment of Municipalities in Jordan*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v9-i9/6272>
- Anaya, M. (2018). *Desempeño Laboral en la Calidad de Servicios de la Municipalidad de Lurín-2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima – Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12917/Anaya\\_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación: El método ARIAS para hacer proyecto de tesis*. (1a ed.). Instituto Universitario de innovación Ciencia y Tecnología INUDI Perú, Puno – Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/22/16/32>
- Arispe, C., Yangali J., Guerrero M., Lozada de Bonilla, O., Acuña, L. & Arellano C. (2020). *La Investigación Científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil – Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Babativa, C. (2017). *Investigación Cuantitativa: Generalidades del enfoque cuantitativo*. (1ª ed.). Fundación Universitaria del área Andina, Bogotá – Colombia. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Batista, A. (2018). *Motivación del Personal Civil de la Dirección de Relaciones Institucionales de la Armada Argentina*, Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés, Buenos Aires <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16757/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Batista%2C%20Antonela.pdf>
- Cabanillas, A. (2021). *Gestión del Capital Humano para el Rendimiento Laboral del Servidor Administrativo Interno de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo-Lambayeque*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54955/Cabanillas\\_CALE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54955/Cabanillas_CALE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Pearson Educación S.A., Madrid- España. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de los recursos humanos. *El capital humano de las organizaciones (9a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chuchón, A. (2023). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 88(1). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3777/3712>

- Cieza, J., Silva, J. & Silva M. (2021). *Gestión y Desempeño Laboral en Trabajadores Municipales. Polo del Conocimiento. Revista multidisciplinar de innovación y estudios aplicados*, 6(2), 270-287.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253>
- Corrales, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Cruzado, E. (2021). *Motivación y desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4413/Tesis%20Erick%20Cruzado.pdf?sequence=1>
- Curiel, Y. (2022). *Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC*. Tesis de maestría, Universidad de la Guajira, Riohacha - Guajira.  
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/494/GESTION%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobedo, C. & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Tesis

de Pregrado, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú - Lima.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO\\_GARC%c3%8da\\_QUI%c3%91ONES\\_FLORIN\\_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8da_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Figueroa, M. (2019). *Gestión Pública por Resultados y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos Zona Registral N.º IX-Sede Lima SUNARP 2018*. Tesis de Doctorado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5284/CARATULA\\_FIGUEROA%20ZAVALETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5284/CARATULA_FIGUEROA%20ZAVALETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Florence, F. (2022). *An Examination of the Effect of Strategic Stress Management on Work Performance: A Case Study of the Parastatal Pension Fund*. Master's Thesis, The Open University of Tanzania.  
<http://repository.out.ac.tz/3596/>

Gandarillas, E. (2023). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa, Año 2021*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú.  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12868/O4.2561.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

George, A. (2021). *A Framework for the successful management of the Service Suppliers in the Public Sector in South Africa*. MASTER'S IN BUSINESS ADMINISTRATION, Nelson Mandela University.  
<http://hdl.handle.net/10948/51411>

Hasan, M. & Hosen, Z. (2022). *Influence of University Service Quality on Student Satisfaction and Loyalty in Bangladesh*. *The Journal of Quality in Education*, 12 (19), 169-181

<https://www.semanticscholar.org/reader/daa16b0048f011ec820d96886f6602b0d669c832>

Helmold, M. (2022). *Performance Management as Part of the Corporate Strategy.*

*Strategic Performance Management.*

[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-98725-1\\_1](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-98725-1_1)

Hernández, R., Fernández C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la*

*Investigación* (5ta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES,

S.A. DE C.V. [https://www.icmujeres.gob.mx/wp-](https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf)

[content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf](https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf)

Hernández, M. (2019). *Plan de Acción Basado en Gestión del Talento Humano*

*para Mejoramiento del Desempeño Laboral de Docentes del Colegio Santa*

*Rosa.* Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo.

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8027/1/mhernandez.pdf>

Hill, K. (2022). *Employee Performance Management in the New Zealand Public*

*Sector.* Master's Thesis, Victoria University of Wellington.

<http://hdl.handle.net/10.26686/wgtn.19501336>

Hong, D. (2020). *The performance of public administrative service through the*

*service quality and citizen's satisfaction: The case of complaint's settlement*

*in Ho Chi Minh City Inspectorate.* Master's thesis, Tampere University.

<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/120649>

Hoza, M. (2020). *The Impact of Performance Management on Effectiveness of*

*Public Sector Service Provision in Tanzania: The Case of Uvinza District*

*Council.* Master's Thesis, University of Tanzania.

[http://repository.out.ac.tz/2770/1/MWANAMVUA%20BAKARI%20HOZA%20](http://repository.out.ac.tz/2770/1/MWANAMVUA%20BAKARI%20HOZA%20MRINDOKO%20TYR.doc)

[MRINDOKO%20TYR.doc](http://repository.out.ac.tz/2770/1/MWANAMVUA%20BAKARI%20HOZA%20MRINDOKO%20TYR.doc)

- Islamy, F., Yuniarsih, T., Ahman, E. y Kusnendi, K. (2020). Cross Level Analysis: The Role of Knowledge Management Mediates the *Effect of Organizational Culture on Job Performance*. Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 7(1), 53-64. <http://orcid.org/0000-0003-1458-920X>
- Kamvysi, K., Andronikidis, A., Georgiou, A. & Gotzamani, k. (2023). *A quality function deployment framework for service strategy planning*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103343>
- Karalis, T. (2020). *Planning and evaluation during educational disruption: Lessons learned from Covid-19 pandemic for treatment of emergencies in education*. *European Journal of Education Studies*. 7(4) <https://oapub.org/edu/index.php/ejes/article/view/3047>
- Kasule, G., Mugizi, W.& Rwothumio, J. (2022). *Satisfaction with Human Resource Management Practices and Job Performance of Academic Staff in Public Universities in Uganda: A Case of Kyambogo University*. *The Uganda Higher Education Review*, 10(1), 115-163. <https://doi.org/10.58653/nche.v10i1.09>
- Kermanshachi, S., Rouhanizadeh, B. & Govan, P. (2022). *Developing management policies and analyzing impact of change orders on labor productivity in construction projects*. *Journal of Engineering, Design and Technology*, 20(5), 1257-1279. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEDT-10-2020-0428/full/html>

- León, R., Heredia, LL., Urbina, A. & Enríquez C. (2023). *Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales. Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 501-517.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.31>
- Llaque, A. (2020). *Modelo de Gestión de Rendimiento para Mejorar la Calidad de los Servicios en los Gobiernos Locales de Cajamarca*. Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53880/Llaque\\_TAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53880/Llaque_TAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Longa, J. (2020). *El Desempeño Laboral y su Influencia en la Calidad del Servicio en el área de Logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca – Perú.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4972/Tesis%20Jhimy%20Longa.pdf?sequence=1>
- Malpartida, L., Ordoñez M. & Zavaleta J. (2018). *Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio de la Gestión de Compras en la Sede Central de la Sunat*. Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2087/Lucho\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2087/Lucho_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marrufo, G. & Pacherez J. (2020). *El Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Rioja, Región San Martín-2020*. *Ciencia Latina*, 4(2), 1574-1593. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.182](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182)

- Masanja, P. (2021). *Impact of Job Satisfaction on Employee Performance at Public Organizations in Tanzania: A Case of Uwasa Tanga*. Masters Thesis, The Open University of Tanzania. <http://repository.out.ac.tz/3210/>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza C., Martel, C. & Castillo, R., (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90>
- Meléndez, M. (2020). *Clima Organizacional VS Rendimiento Laboral de Abastecimientos Industriales de Panamá, S.A.* Tesis de maestría, Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, Panamá. <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/10/Informe-Final-Proyecto-de-Titulaci%C3%B3n-Maestria-MICHELL-MELENDEZ-8-792-1919-Versi%C3%B3n-a-publicar.pdf>
- MERCER. (2019). *Tendencias Globales de Talento 2019: La Conectividad en la era Humana*. Ciudad de México. <https://info.mercer.com/rs/521-DEV-513/images/tendencias-globales-de-talento-2019.pdf>
- Montes, I. (2021). *Investigación Educativa: Técnicas para el Recojo y Análisis de la Información*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú. <https://posgrado.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/LIBRO-INVESTIGACION-final.pdf>
- Naini, N., Santoso, S., Andriani, T., Claudia, U. & Nurfadillah (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34-50, <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5a ed.). Bogotá – México
- [.http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Onan, G., Özmen, Ö. & Firuzan, E. (2022). Leader Behavior, Job Performance, and Service Quality: Ethical Perspective From Banking Sector. *Istanbul Business Research*, 52(1), 161-183.  
<http://dx.doi.org/10.26650/ibr.2023.52.828912>
- Ortíz, J. Duran, D., Moore, R. & Tinoco, O. (2020). Quality of service in a physical-digital hybrid environment by implementing an Application System for restaurant: A pre-experimental design. 18th LACCEI *International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: “Engineering, Integration, and Alliances for a Sustainable Development” “Hemispheric Cooperation for Competitiveness and Prosperity on a Knowledge-Based Economy”*, LACCEI July 27-31, 2020, Virtual Edition.  
[https://www.laccei.org/LACCEI2020-VirtualEdition/full\\_papers/FP387.pdf](https://www.laccei.org/LACCEI2020-VirtualEdition/full_papers/FP387.pdf)
- Oupa, H. (2023). *Exploring the Effects of Performance Management on Service Delivery in Greater*. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6, 354-364. <https://ijssrr.com/journal/article/view/1374/1063>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la Motivación*. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza.  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)

- Quispe, C. (2019). *La Gestión del Rendimiento y el Trabajo en Equipo del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann, 2023*. Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna, Perú.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1540/Quispe-Pari-Carol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, B. (2020). *Análisis al Clima Laboral como Factor Clave para la Optimización del Rendimiento de los Empleados del GAD de la Parroquia de Tonsupa*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas - Ecuador.  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2372/1/RODR%C3%8DGUEZ%20SABANDO%20BLANCA%20KATHERINE.pdf>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino G. & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la Investigación*. Edición. Edicumbre.  
[https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/articulo/view/22](https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articulo/view/22)
- Rosales, Y. (2018). *La Modernización de la Gestión Pública y su Influencia con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-Huanuco-2017*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán.  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4068/PMGP00027R84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, M. (2022). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Peru,2021*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saldaña, L. (2023). *Estrategia Emocional del Clima Laboral para Mejorar la Satisfacción en el Trabajo de los Colaboradores de mi Banco, Agencia Chiclayo-Matriz*. Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11508/Salda%c3%b1a%20Guerrero%20Luis%20Orlando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saravia, E. (2022). *Rendimiento Laboral y la Gestión Administrativa en a Municipalidad de Cañete, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima – Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84898/Saravia\\_VEA-SD.pdf?sequence=1&is](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84898/Saravia_VEA-SD.pdf?sequence=1&is)

Shen, W. (2023). *Performance management, job happiness and job performance among Chinese knowledge workers: Inputs to employee productivity model*. *International Journal of Research Studies in Management*, 11(7), 21-29. [https://consortiacademia.org/wp-content/uploads/2021/m\\_v11i7/m231080\\_final.pdf](https://consortiacademia.org/wp-content/uploads/2021/m_v11i7/m231080_final.pdf)

Tobar, E. (2022). *La Investigación y Desempeño Laboral como Factores de Mejora en la Gestión Municipal de Gobiernos Locales*. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 6(22), 146-155. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621972234002/html/>

Villalobos, L., Sotelo, L. & Valdiviezo P. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Administrados de una Entidad publica en el 2020*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú, Lima – Perú.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado\\_L.Sotelo\\_P.Valdiviezo\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado_L.Sotelo_P.Valdiviezo_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeb, A. (2020). *Relationship Between Organizational Factors and job performance. Doctoral thesis, University Tun Hussein Onn Malaysia.*[https://www.researchgate.net/publication/357115968\\_Relationship\\_between\\_Organizational\\_Factors\\_and\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/357115968_Relationship_between_Organizational_Factors_and_Job_Performance)

## ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables: Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
Batista (2018) sostiene que una GRL se encuentra compuesta por todos los colaboradores de la entidad, en donde cada colaborador aporta con el fin de poder cumplir los objetivos en las entidades desde el área donde efectúa sus actividades designadas	El presente estudio se mide está variable de naturaleza cuantitativo de tipo ordinal en tres dimensiones: planificación, seguimiento y evaluación, por medio de un cuestionario de ítems, mediante la escala de tipo Likert.	Planificación	Planificación.	1.- ¿Tus actividades diarias están previamente planificadas?	Nunca 1		
			Sensibilización.	2.- ¿Consideras que los planes deben ser revisados con regularidad para evaluar el desarrollo de las actividades dentro de la entidad?			
			Seguimiento.	3.- ¿Con que frecuencia tu jefe inmediato sensibiliza a sus trabajadores?			
		Seguimiento	y	Apoyo y orientación.	4.- ¿Ud. Considera que dentro de la entidad municipal el jefe inmediato se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar?	Casi nunca	
					5.- ¿Con qué frecuencia evalúas tus metas de atención en función a los objetivos institucionales?	2	
					6.- ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus funciones de manera eficiente?	A veces 3	
		Evaluación	Cumplimiento.	Satisfacción.	7.- ¿Considera que la entidad municipal brinda los recursos necesarios para realizar sus labores con normalidad?	Casi	
					8.- ¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar tus actividades y tareas?	siempre 4	
					9.- ¿Estas satisfecho con tu labor diaria en la entidad municipal?	Siempre 5	
						10.- ¿Consideras que los contribuyentes están satisfechos con la atención recibida?	
						11.- ¿Considera que todos los servidores públicos de la entidad están comprometidos al logro de las metas y objetivos?	
						12.- ¿Cumples con tu jornada diaria de manera eficiente?	

<p>Tobar (2022) menciona que, en la búsqueda de brindar una aceptable CS al público, primero se tiene que tener conocimiento del tipo de trabajadores que existe en las entidades públicas y a la vez poder comprender su actuar dentro del desarrollo de sus actividades diarias</p>	<p>El presente estudio se mide está variable de naturaleza cuantitativo de tipo ordinal en tres dimensiones: actitud laboral, trabajo en equipo y efectividad, por medio de un cuestionario de ítems, mediante la escala de tipo Likert.</p>	<p>Actitud laboral</p>	<p>Nivel de proactividad.</p>	<p>1.- ¿Consideras importante ser un trabajador proactivo?</p>		
			<p>Compromiso laboral.</p>	<p>2.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención dentro de la entidad?</p>		
			<p>Cumplimiento del reglamento.</p>	<p>3.- ¿Con qué frecuencia extiendes tu jornada laboral con el fin de concluir tus tareas diarias?</p>	<p>Nunca 1</p>	
			<p>Toma de decisiones.</p>	<p>4.- ¿Desempeñas las tareas con dedicación, logrando cumplir los plazos para alcanzar el mejor resultado posible?</p>	<p>Casi nunca</p>	
		<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Efectividad</p>	<p>Cumplimiento de protocolos.</p>	<p>5.- ¿Ud. Considera que atiende con amabilidad y buen trato a los contribuyentes como servidor público?</p>	<p>2</p>
				<p>Cumplimiento de protocolos.</p>	<p>6.- ¿Con qué frecuencia aplican el Reglamento de Organización y Funciones - ROF?</p>	<p>A veces 3</p>
				<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>7.- ¿Participas en un equipo de trabajo en tu área donde te desempeñas?</p>	<p>Casi siempre 4</p>
				<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>8.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención en la Municipalidad?</p>	<p>Siempre 5</p>
		<p>Efectividad</p>	<p>Efectividad</p>	<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>9.- ¿Con qué frecuencia se toman decisiones en equipo?</p>	<p>Siempre 5</p>
				<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>10.- ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y formar un equipo de intereses comunes?</p>	<p>Siempre 5</p>
				<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>11.- ¿La relación con tus compañeros de oficina te incentiva a contar con un mejor rendimiento laboral?</p>	<p>Siempre 5</p>
				<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>12.- ¿Consideras valioso revisar los protocolos de atención en el Manual de Organización y Funciones – MOF, en tu labor?</p>	<p>Siempre 5</p>
				<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>13.- ¿Crees que el perfil del trabajador influye en la calidad del servicio?</p>	<p>Siempre 5</p>
				<p>Atención rápida y oportuna.</p>	<p>14.- ¿Consideras que tu atención en tu área es rápida y oportuna?</p>	<p>Siempre 5</p>

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOSTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023?</p> <p><b>Problemas específicas:</b> P.E.1. ¿Cuál es la relación que existen entre la planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023? P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023? P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicas:</b> O.E.1. Establecer la relación que existe entre la planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023. O.E.2. Establecer la relación que existe entre el seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023. O.E.3. Establecer la relación que existe entre la evaluación y CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi: Existe relación significativa entre la GRL y CS al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H1. Existe relación entre la planificación y CS en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023 H2. Existe relación entre el seguimiento y CS de los servidores públicos en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023 H3. Existe relación entre la evaluación y CS de los profesionales en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES E DIMENSIONES											
<p>Diseño de investigación no experimental, tipo transversal, nivel descriptivo- correlacional.</p>  <p>Donde:  M = Muestra  P1 = Gestión del rendimiento laboral.  P2 = Calidad de servicio.  r = Relación entre variables (Coeficiente de correlación)</p>	<p><b>Población:</b>  35 servidores públicos de la Sub Gerencia de Rentas y Orientación Tributaria en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.</p> <p><b>Muestra:</b>  35 servidores públicos de la Sub Gerencia de Rentas y Orientación Tributaria en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, 2023.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1317 352 1554 395">Variables</th> <th data-bbox="1554 352 1798 395">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1317 395 1554 533" rowspan="3">Gestión del rendimiento laboral</td> <td data-bbox="1554 395 1798 438">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1554 438 1798 481">Seguimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1554 481 1798 525">Evaluación.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1317 533 1554 692" rowspan="3">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1554 533 1798 576">Actitud laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1554 576 1798 651">Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1554 651 1798 692">Efectividad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión del rendimiento laboral	Planificación	Seguimiento	Evaluación.	Calidad de servicio	Actitud laboral	Trabajo en equipo	Efectividad
Variables	Dimensiones												
Gestión del rendimiento laboral	Planificación												
	Seguimiento												
	Evaluación.												
Calidad de servicio	Actitud laboral												
	Trabajo en equipo												
	Efectividad												

## CUESTIONARIO APLICADO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA REGIÓN CAJAMARCA

### “Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca”

#### I. INDICACIONES.

Estimado funcionario y/o servidor municipal, el presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene como propósito, analizar la relación que existe entre “Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado” el cual contiene un conjunto de preguntas, las cuales deberá responder con la mayor sinceridad y objetividad posible, en concordancia a cómo piense o actúe, dicho cuestionario es anónimo para garantizar la objetividad.

#### Legenda de la escala de valorización:

1.- Nunca (N)	2.- Casi nunca (CN)	3.- A veces (AV)	4.- Casi siempre (CS)	5.- Siempre (S)
---------------	---------------------	------------------	-----------------------	-----------------

#### GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>Dimensión 1: Planificación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Tus actividades diarias están previamente planificadas?					
2	¿Con qué frecuencia tu jefe inmediato sensibiliza a sus trabajadores?					
3	¿Consideras que los planes deben ser revisados con regularidad para evaluar el desarrollo de las actividades dentro de la entidad?					
4	¿Ud. Considera que dentro de la entidad municipal el jefe inmediato se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar?					
<b>Dimensión 2: Seguimiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Con qué frecuencia evalúas tus metas de atención en función a los objetivos institucionales?					

6	¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus funciones de manera eficiente?					
7	¿Considera que la entidad municipal brinda los recursos necesarios para realizar sus labores con normalidad?					
8	¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar tus actividades y tareas?					
<b>Dimensión 3: Evaluación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Estas satisfecho con tu labor diaria en la entidad municipal?					
10	¿Consideras que los contribuyentes están satisfechos con la atención recibida?					
11	¿Considera que todos los servidores públicos de la entidad están comprometidos al logro de las metas y objetivos?					
12	¿Cumples con tu jornada diaria de manera eficiente?					

## CALIDAD DE SERVICIO

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>Dimensión 1: Actitud laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Con qué frecuencia extiendes tu jornada laboral con el fin de concluir tus tareas diarias?					
2	¿Consideras importante ser un trabajador proactivo?					
3	¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención dentro de la entidad?					
4	¿Desempeñas las tareas con dedicación, logrando cumplir los plazos para alcanzar el mejor resultado posible?					
5	¿Ud. Considera que atiende con amabilidad y buen trato a los contribuyentes como servidor público?					
<b>Dimensión 2: Trabajo en equipo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Con qué frecuencia aplican el Reglamento de Organización y Funciones - ROF?					
7	¿Con qué frecuencia se toman decisiones en equipo?					
8	¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y formar un equipo de intereses comunes?					
9	¿La relación con tus compañeros de oficina te incentiva a contar con un mejor rendimiento laboral?					

10	¿Participas en un equipo de trabajo en tu área donde te desempeñas?					
11	¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención en la Municipalidad?					
<b>Dimensión 3: Efectividad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿Consideras valioso revisar los protocolos de atención en el Manual de Organización y Funciones – MOF, en tu labor?					
13	¿Crees que el perfil del trabajador influye en la calidad del servicio?					
14	¿Consideras que tu atención en tu área es rápida y oportuna?					

Muchas gracias por su cooperación.

# CUESTIONARIO APLICADO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Estimado funcionario y/o servidor municipal, el presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene como propósito, analizar la relación que existe entre "Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado" el cual contiene un conjunto de preguntas, las cuales deberá responder con la mayor sinceridad y objetividad posible, en concordancia a cómo piense o actúe, dicho cuestionario es anónimo para garantizar la objetividad.

Escala de valorización :

- 1 - Nunca (N)
- 2 - Casi nunca (CN)
- 3 - A veces (AV)
- 4 - Casi siempre (CS)
- 5 - Siempre (S)

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

1.- ¿Tus actividades diarias están previamente planificadas? \*

Anexo 5. Base de datos de la variable gestión del rendimiento laboral

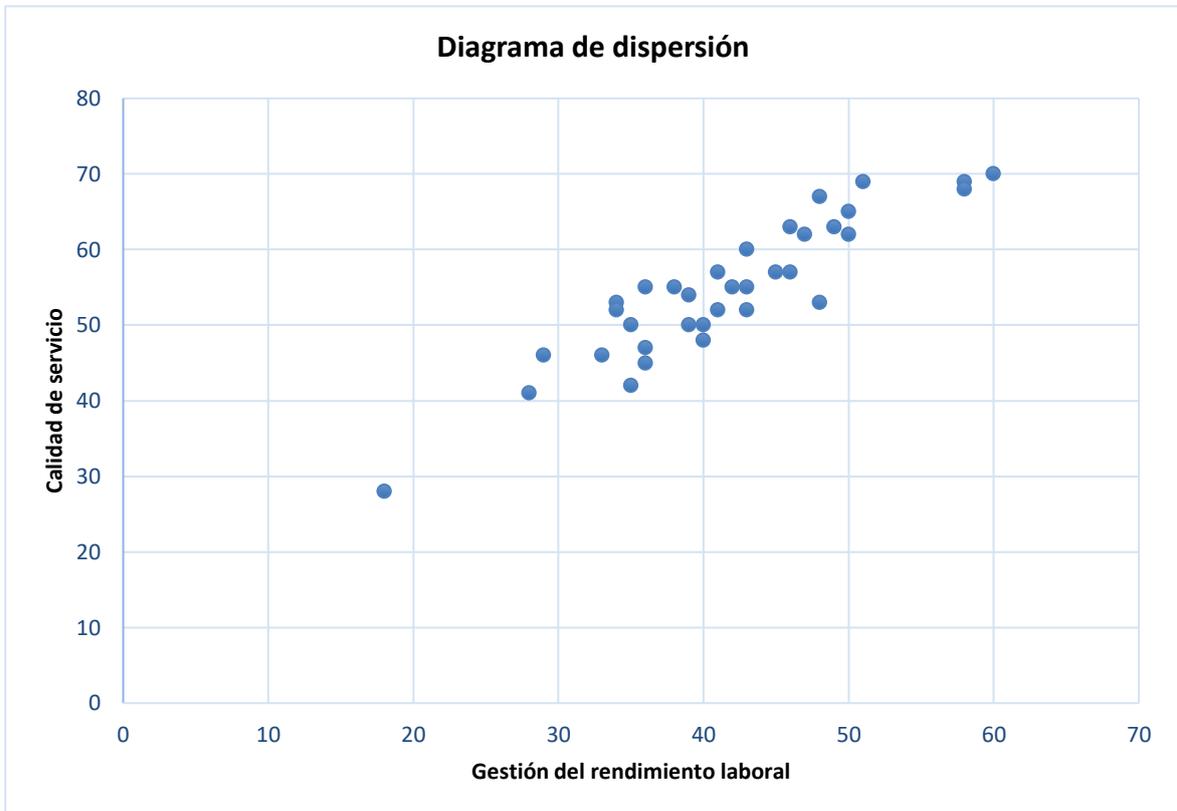
Gestión del rendimiento laboral														
Planificación					Seguimiento					Evaluación				
P1	P2	P3	P4	total	P5	P6	P7	P8	total	P9	P10	P11	P12	total
3	3	3	3	12	4	3	3	1	11	1	5	1	3	10
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	4	3	5	17
3	3	5	2	13	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14
2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	2	2	3	10
3	3	4	3	13	3	3	2	2	10	4	3	2	4	13
5	3	4	4	16	3	4	3	4	14	5	4	5	5	19
4	3	5	4	16	5	4	4	5	18	5	3	4	5	17
3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	4	3	3	4	14
4	5	5	4	18	5	3	1	3	12	3	3	2	5	13
5	4	5	5	19	4	3	3	4	14	5	4	3	5	17
3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	4	3	4	4	15
4	3	5	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	5	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
3	2	3	2	10	2	2	2	3	9	4	5	3	5	17
4	3	4	2	13	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17
3	2	1	2	8	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4
5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
4	3	4	4	15	5	3	2	4	14	5	4	3	5	17
4	3	5	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	5	16
4	3	5	3	15	4	3	4	1	12	3	3	4	3	13
3	3	5	3	14	3	4	2	3	12	4	3	2	4	13
4	2	4	3	13	4	3	3	3	13	2	2	2	4	10
4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	3	3	4	15
3	2	2	2	9	3	2	1	2	8	2	3	3	4	12
3	4	4	4	15	4	3	3	5	15	5	5	3	5	18
3	3	5	2	13	2	1	2	3	8	4	4	2	4	14
4	3	5	4	16	5	4	4	3	16	4	4	3	5	16
4	3	5	3	15	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
2	2	5	1	10	2	2	1	4	9	5	4	2	4	15
4	3	5	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13
4	3	4	4	15	3	3	4	2	12	5	4	4	5	18
3	3	4	2	12	3	3	1	1	8	3	3	3	5	14
3	4	4	4	15	3	2	3	3	11	4	3	3	4	14

Anexo 6. Base de datos de la variable calidad de servicio

Calidad de servicio													
Actitud laboral					Trabajo en equipo						Efectividad		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
2	4	3	4	5	2	1	2	3	3	3	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	2	5	5	3
2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	5	3
4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	3	4	2	3
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4
5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
2	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4
4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5
2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	2
5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	5	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4
5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión en ambas variables Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio*



*Nota.* Elaboración propia, diagrama del resultado de las dos variables.

## Anexo 7. Tamaño de muestra

POBLACIÓN (35 participantes) = MUESTRA (35 participantes)

### Validez y confiabilidad de datos

#### Tabla 8

*Fiabilidad de la variable Gestión del Rendimiento Laboral.*

<b>Coefficiente – Alfa de Cronbach</b>	<b>N°</b>
<b>0.830</b>	<b>12</b>

*Nota.* Elaboración propia.

#### Tabla 9

*Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio.*

<b>Coefficiente – Alfa de Cronbach</b>	<b>N°</b>
<b>0.801</b>	<b>14</b>

*Nota.* Elaboración propia.

Estadístico de Cronbach dio como resultado un valor de 0.83 lo que indica que el instrumento de la gestión del rendimiento laboral es fiable, mientras que para la variable calidad de servicio es de 0.801 lo que nos indica que el instrumento para dicha variable también es fiable.

### Tabla de descripción de escala de Tipo Likert

1.- Nunca (N)	2.- Casi nunca (CN)	3.- A veces (AV)	4.- Casi siempre (CS)	5.- Siempre (S)
---------------	---------------------	------------------	-----------------------	-----------------

### Tabla de validez de instrumentos

<b>Variables</b>	<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Opinión del experto</b>
V1. Gestión del rendimiento laboral	1	Maestría en Gestión Publica	Aplicable
	2	Maestría en Gestión Publica	Aplicable
V2. Calidad de servicio	3	Maestría en Gestión Publica	Aplicable

## Anexo 8. Matriz de Evaluación por juicio de expertos, formato UVC.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Mg. Garcia Tapia Katherine Licett</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente Universitario y Analista de datos.	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Tumbes	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca
<b>Autora:</b>	Tenorio Durand Milagros
<b>Procedencia:</b>	Elaboración propia
<b>Administración:</b>	Servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Jaén
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ambito de aplicación:</b>	Municipalidad Provincial de Jaén
<b>Significación:</b>	La escala que se emplea es de Likert en valores del 1 al 5 distribuidos de menor a mayor con un indicador de: 1 Nunca (N), 2 Casi nunca (CN), 3 A veces (AV), 4 Casi Siempre (CS) y 5 Siempre (S)



#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del rendimiento laboral	Planificación Seguimiento Evaluación	Para el autor Padovan (2020) respecto a la variable Gestión del rendimiento laboral, existe la Teoría de Jerarquía de Necesidades formulada por Abraham Maslow, en el cual se explica a través de una pirámide encontrándose en la base todas las necesidades básicas y en la cúspide las más importantes, donde se demuestra que los individuos se esfuerzan por ascender en la pirámide y que para lograrlo tiene que afrontar dificultades cada vez más complejas como necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de autorrealización; asimismo para efectos de medir la gestión del rendimiento laboral se utilizará como dimensiones a la planificación, seguimiento y evaluación.
Calidad de servicio	Actitud laboral Trabajo en equipo Efectividad	Los autores Camison & Tomás (2006) manifiestan como base teórica que la calidad de servicio viene a ser un problema latente de las entidades desde hace mucho tiempo, teniendo que la preocupación de las organizaciones por brindar un mejor servicio no aparece en un momento determinado de la historia, por el contrario, dicho interés nace a consecuencia de poder ofrecer un mejor servicio, con el afán de cumplir ciertos estándares de calidad de servicio que satisfaga las necesidades de los administrados del cual se colige que dicha problemática ha estado presente en el pasar del tiempo según las necesidades de cada época; teniendo que finalmente su internacionalización se hace notorio después de la segunda guerra mundial haciéndose presente primero en los Estados Unidos, posteriormente en Japón para luego vivir el proceso de globalización por todo el universo; de igual forma con la finalidad de poder medir la calidad de servicio se utilizara las dimensiones la actitud laboral de los servidores, el trabajo en equipo y la efectividad de sus servicios.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario; Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, elaborado por Tenorio Durand Milagros, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL**

- Planificación
- Seguimiento
- Evaluación

**• PRIMERA DIMENSIÓN: Planificación**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer criterios y condiciones para una efectiva planificación de las actividades orientadas a mejorar la Gestión del rendimiento laboral en la Municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1.- ¿Tus actividades diarias están previamente planificadas?	4	4	4	
	2.-¿Consideras que los planes deben ser revisados con regularidad para evaluar el desarrollo de las actividades dentro de la entidad?	4	4	4	
Sensibilización	3.- ¿Con que frecuencia tu jefe inmediato sensibiliza a sus trabajadores?	4	4	4	
	4.-¿Ud. Considera que dentro de la entidad municipal el jefe inmediato se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar?	4	4	4	

**• SEGUNDA DIMENSIÓN: Seguimiento**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer criterios para un eficiente seguimiento a la labor cotidiana que realizan de los servidores públicos, frente a la calidad de servicio que brindan al administrado en la Municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	5.- ¿Con qué frecuencia evalúas tus metas de atención en función a los objetivos institucionales?	4	4	4	



	6.- ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus funciones de manera eficiente?	4	4	4	
Apoyo y orientación	7.- ¿Considera que la entidad municipal brinda los recursos necesarios para realizar sus labores con normalidad?	4	4	4	
	8.- ¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar tus actividades y tareas?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN:** Evaluación

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar los criterios que permiten una evaluación formativa a la labor cotidiana de los servidores públicos, frente a la calidad de servicio que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción	9.- ¿Estas satisfecho con tu labor diaria en la entidad municipal?	4	4	4	
	10.- ¿Consideras que los contribuyentes están satisfechos con la atención recibida?	4	4	4	
Cumplimiento	11.- ¿Considera que todos los servidores públicos de la entidad están comprometidos al logro de las metas y objetivos?	4	4	4	
	12.- ¿Cumples con tu jornada diaria de manera eficiente?	4	4	4	

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

- Actitud laboral
- Trabajo en equipo
- Efectividad

• **PRIMERA DIMENSIÓN:** Actitud laboral

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar los criterios que permiten una mejor la actitud laboral de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de proactividad	1.- ¿Consideras importante ser un trabajador proactivo?	4	4	4	
	2.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención dentro de la entidad?	4	4	4	
Compromiso laboral	3.- ¿Con qué frecuencia extiendes tu jornada laboral con el fin de concluir tus tareas diarias?	4	4	4	
	4.- ¿Desempeñas las tareas con dedicación, logrando cumplir los plazos para alcanzar el mejor resultado posible?	4	4	4	
	5.- ¿Ud. Considera que atiende con amabilidad y buen trato a los contribuyentes como servidor público?	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN:** Trabajo en equipo

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar los factores que fortalecen el trabajo en equipo de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del reglamento	6.- ¿Con qué frecuencia aplican el Reglamento de Organización y Funciones - ROF?	4	4	4	
	7.- ¿Participas en un equipo de trabajo en tu área donde te desempeñas?	4	4	4	
	8.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención en la Municipalidad?	4	4	4	

Toma de decisiones	9.- ¿Con qué frecuencia se toman decisiones en equipo?	4	4	4	
	10.- ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y formar un equipo de intereses comunes?	4	4	4	
	11.- ¿La relación con tus compañeros de oficina te incentiva a contar con un mejor rendimiento laboral?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN:** Efectividad

- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer las condiciones que permiten la efectividad en el desempeño de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de protocolos	12.- ¿Consideras valioso revisar los protocolos de atención en el Manual de Organización y Funciones – MOF, en tu labor?	4	4	4	
	13.- ¿Crees que el perfil del trabajador influye en la calidad del servicio?	4	4	4	
Atención rápida y oportuna	14.- ¿Consideras que tu atención en tu área es rápida y oportuna?	4	4	4	



**GARCÍA TAPIA KATHERINE LICETT**

**DNI: 47269038**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GARCIA TAPIA
Nombres	KATHERINE LICETT
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47269038

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	26/10/20
Resolución/Acta	0312-2020-UCV
Diploma	052-093641
Fecha Matricula	03/09/2018
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Noviembre de 2023



CODIGO VIRTUAL 9001581942



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA

Motivo: Servidor de  
Agente automatizado

Fecha: 24/11/2023 16:23:48-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Mg. Agurto Padilla Noelia</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Especialista en racionalización	
<b>Institución donde labora:</b>	Ugel huarmaca	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca
<b>Autora:</b>	Tenorio Durand Milagros
<b>Procedencia:</b>	Elaboración propia
<b>Administración:</b>	Servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Jaén
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ambito de aplicación:</b>	Municipalidad Provincial de Jaén
<b>Significación:</b>	La escala que se emplea es de Likert en valores del 1 al 5 distribuidos de menor a mayor con un indicador de: 1 Nunca (N), 2 Casi nunca (CN), 3 A veces (AV), 4 Casi Siempre (CS) y 5 Siempre (S)

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del rendimiento laboral	Planificación Seguimiento Evaluación	Para el autor Padovan (2020) respecto a la variable Gestión del rendimiento laboral, existe la Teoría de Jerarquía de Necesidades formulada por Abraham Maslow, en el cual se explica a través de una pirámide encontrándose en la base todas las necesidades básicas y en la cúspide las más importantes, donde se demuestra que los individuos se esfuerzan por ascender en la pirámide y que para lograrlo tiene que afrontar dificultades cada vez más complejas como necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de autorrealización; asimismo para efectos de medir la gestión del rendimiento laboral se utilizará como dimensiones a la planificación, seguimiento y evaluación.
Calidad de servicio	Actitud laboral Trabajo en equipo Efectividad	Los autores Camison & Tomás (2006) manifiestan como base teórica que la calidad de servicio viene a ser un problema latente de las entidades desde hace mucho tiempo, teniendo que la preocupación de las organizaciones por brindar un mejor servicio no aparece en un momento determinado de la historia, por el contrario, dicho interés nace a consecuencia de poder ofrecer un mejor servicio, con el afán de cumplir ciertos estándares de calidad de servicio que satisfaga las necesidades de los administrados del cual se colige que dicha problemática ha estado presente en el pasar del tiempo según las necesidades de cada época; teniendo que finalmente su internacionalización se hace notorio después de la segunda guerra mundial haciéndose presente primero en los Estados Unidos, posteriormente en Japón para luego vivir el proceso de globalización por todo el universo; de igual forma con la finalidad de poder medir la calidad de servicio se utilizara las dimensiones la actitud laboral de los servidores, el trabajo en equipo y la efectividad de sus servicios.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario; Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, elaborado por Tenorio Durand Milagros, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL**

- Planificación
- Seguimiento
- Evaluación

**• PRIMERA DIMENSIÓN: Planificación**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer criterios y condiciones para una efectiva planificación de las actividades orientadas a mejorar la Gestión del rendimiento laboral en la Municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1.- ¿Tus actividades diarias están previamente planificadas?	4	4	4	
	2.-¿Consideras que los planes deben ser revisados con regularidad para evaluar el desarrollo de las actividades dentro de la entidad?	4	4	4	
Sensibilización	3.- ¿Con que frecuencia tu jefe inmediato sensibiliza a sus trabajadores?	4	4	4	
	4.-¿Ud. Considera que dentro de la entidad municipal el jefe inmediato se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar?	4	4	4	

**• SEGUNDA DIMENSIÓN: Seguimiento**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer criterios para un eficiente seguimiento a la labor cotidiana que realizan de los servidores públicos, frente a la calidad de servicio que brindan al administrado en la Municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	5.- ¿Con qué frecuencia evalúas tus metas de atención en función a los objetivos institucionales?	4	4	4	

	6.- ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus funciones de manera eficiente?	4	4	4	
Apoyo y orientación	7.- ¿Considera que la entidad municipal brinda los recursos necesarios para realizar sus labores con normalidad?	4	4	4	
	8.- ¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar tus actividades y tareas?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN:** Evaluación

- Objetivos de la Dimensión: Determinar los criterios que permiten una evaluación formativa a la labor cotidiana de los servidores públicos, frente a la calidad de servicio que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción	9.- ¿Estas satisfecho con tu labor diaria en la entidad municipal?	4	4	4	
	10.- ¿Consideras que los contribuyentes están satisfechos con la atención recibida?	4	4	4	
Cumplimiento	11.- ¿Considera que todos los servidores públicos de la entidad están comprometidos al logro de las metas y objetivos?	4	4	4	
	12.- ¿Cumples con tu jornada diaria de manera eficiente?	4	4	4	

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

- Actitud laboral
- Trabajo en equipo
- Efectividad

• **PRIMERA DIMENSIÓN:** Actitud laboral

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar los criterios que permiten una mejor la actitud laboral de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de proactividad	1.- ¿Consideras importante ser un trabajador proactivo?	4	4	4	
	2.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención dentro de la entidad?	4	4	4	
Compromiso laboral	3.- ¿Con qué frecuencia extiendes tu jornada laboral con el fin de concluir tus tareas diarias?	4	4	4	
	4.- ¿Desempeñas las tareas con dedicación, logrando cumplir los plazos para alcanzar el mejor resultado posible?	4	4	4	
	5.- ¿Ud. Considera que atiende con amabilidad y buen trato a los contribuyentes como servidor público?	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN:** Trabajo en equipo

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar los factores que fortalecen el trabajo en equipo de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

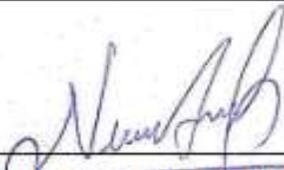
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del reglamento	6.- ¿Con qué frecuencia aplican el Reglamento de Organización y Funciones - ROF?	4	4	4	
	7.- ¿Participas en un equipo de trabajo en tu área donde te desempeñas?	4	4	4	
	8.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención en la Municipalidad?	4	4	4	

Toma de decisiones	9.- ¿Con qué frecuencia se toman decisiones en equipo?	4	4	4	
	10.- ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y formar un equipo de intereses comunes?	4	4	4	
	11.- ¿La relación con tus compañeros de oficina te incentiva a contar con un mejor rendimiento laboral?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN:** Efectividad

- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer las condiciones que permiten la efectividad en el desempeño de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de protocolos	12.- ¿Consideras valioso revisar los protocolos de atención en el Manual de Organización y Funciones – MOF, en tu labor?	4	4	4	
	13.- ¿Crees que el perfil del trabajador influye en la calidad del servicio?	4	4	4	
Atención rápida y oportuna	14.- ¿Consideras que tu atención en tu área es rápida y oportuna?	4	4	4	




---

**AGURTO PADILLA NOELIA**

**DNI: 47415027**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	AGURTO PADILLA
Nombres	NOELIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47415027

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/12/20
Resolución/Acta	0433-2020-UCV
Diploma	052-098388
Fecha Matricula	05/09/2015
Fecha Egreso	05/03/2017

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001581607



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA

Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 24/11/2023 16:02:15-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 053-2005-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Mg. Aguilar Villena Nirella</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Area de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración Técnica Forestal y Fauna Silvestre Cajamarca Sede Jaén
<b>Institución donde labora:</b>	Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - SERFOR
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca
<b>Autora:</b>	Tenorio Durand Milagros
<b>Procedencia:</b>	Elaboración propia
<b>Administración:</b>	Servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Jaén
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ambito de aplicación:</b>	Municipalidad Provincial de Jaén
<b>Significación:</b>	La escala que se emplea es de Likert en valores del 1 al 5 distribuidos de menor a mayor con un indicador de: 1 Nunca (N), 2 Casi nunca (CN), 3 A veces (AV), 4 Casi Siempre (CS) y 5 Siempre (S)

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del rendimiento laboral	Planificación Seguimiento Evaluación	Para el autor Padovan (2020) respecto a la variable Gestión del rendimiento laboral, existe la Teoría de Jerarquía de Necesidades formulada por Abraham Maslow, en el cual se explica a través de una pirámide encontrándose en la base todas las necesidades básicas y en la cúspide las más importantes, donde se demuestra que los individuos se esfuerzan por ascender en la pirámide y que para lograrlo tiene que afrontar dificultades cada vez más complejas como necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de autorrealización; asimismo para efectos de medir la gestión del rendimiento laboral se utilizará como dimensiones a la planificación, seguimiento y evaluación.
Calidad de servicio	Actitud laboral Trabajo en equipo Efectividad	Los autores Camison & Tomás (2006) manifiestan como base teórica que la calidad de servicio viene a ser un problema latente de las entidades desde hace mucho tiempo, teniendo que la preocupación de las organizaciones por brindar un mejor servicio no aparece en un momento determinado de la historia, por el contrario, dicho interés nace a consecuencia de poder ofrecer un mejor servicio, con el afán de cumplir ciertos estándares de calidad de servicio que satisfaga las necesidades de los administrados del cual se colige que dicha problemática ha estado presente en el pasar del tiempo según las necesidades de cada época; teniendo que finalmente su internacionalización se hace notorio después de la segunda guerra mundial haciéndose presente primero en los Estados Unidos, posteriormente en Japón para luego vivir el proceso de globalización por todo el universo; de igual forma con la finalidad de poder medir la calidad de servicio se utilizara las dimensiones la actitud laboral de los servidores, el trabajo en equipo y la efectividad de sus servicios.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario; Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca, elaborado por Tenorio Durand Milagros, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL**

- Planificación
- Seguimiento
- Evaluación

- **PRIMERA DIMENSIÓN:** Planificación

- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer criterios y condiciones para una efectiva planificación de las actividades orientadas a mejorar la Gestión del rendimiento laboral en la Municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1.- ¿Tus actividades diarias están previamente planificadas?	4	4	4	
	2.-¿Consideras que los planes deben ser revisados con regularidad para evaluar el desarrollo de las actividades dentro de la entidad?	4	4	4	
Sensibilización	3.- ¿Con que frecuencia tu jefe inmediato sensibiliza a sus trabajadores?	4	4	4	
	4.-¿Ud. Considera que dentro de la entidad municipal el jefe inmediato se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar?	4	4	4	

- **SEGUNDA DIMENSIÓN:** Seguimiento

- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer criterios para un eficiente seguimiento a la labor cotidiana que realizan de los servidores públicos, frente a la calidad de servicio que brindan al administrado en la Municipalidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	5.- ¿Con qué frecuencia evalúas tus metas de atención en función a los objetivos institucionales?	4	4	4	

	6.- ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus funciones de manera eficiente?	4	4	4	
Apoyo y orientación	7.- ¿Considera que la entidad municipal brinda los recursos necesarios para realizar sus labores con normalidad?	4	4	4	
	8.- ¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar tus actividades y tareas?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN:** Evaluación

- Objetivos de la Dimensión: Determinar los criterios que permiten una evaluación formativa a la labor cotidiana de los servidores públicos, frente a la calidad de servicio que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción	9.- ¿Estas satisfecho con tu labor diaria en la entidad municipal?	4	4	4	
	10.- ¿Consideras que los contribuyentes están satisfechos con la atención recibida?	4	4	4	
Cumplimiento	11.- ¿Considera que todos los servidores públicos de la entidad están comprometidos al logro de las metas y objetivos?	4	4	4	
	12.- ¿Cumples con tu jornada diaria de manera eficiente?	4	4	4	

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

- Actitud laboral
- Trabajo en equipo
- Efectividad

• **PRIMERA DIMENSIÓN:** Actitud laboral

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar los criterios que permiten una mejor la actitud laboral de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de proactividad	1.- ¿Consideras importante ser un trabajador proactivo?	4	4	4	
	2.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención dentro de la entidad?	4	4	4	
Compromiso laboral	3.- ¿Con qué frecuencia extiendes tu jornada laboral con el fin de concluir tus tareas diarias?	4	4	4	
	4.- ¿Desempeñas las tareas con dedicación, logrando cumplir los plazos para alcanzar el mejor resultado posible?	4	4	4	
	5.- ¿Ud. Considera que atiende con amabilidad y buen trato a los contribuyentes como servidor público?	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN:** Trabajo en equipo

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar los factores que fortalecen el trabajo en equipo de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del reglamento	6.- ¿Con qué frecuencia aplican el Reglamento de Organización y Funciones - ROF?	4	4	4	
	7.- ¿Participas en un equipo de trabajo en tu área donde te desempeñas?	4	4	4	
	8.- ¿Propone Ud. ideas para mejorar la atención en la Municipalidad?	4	4	4	



Toma de decisiones	9.- ¿Con qué frecuencia se toman decisiones en equipo?	4	4	4	
	10.- ¿Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y formar un equipo de intereses comunes?	4	4	4	
	11.- ¿La relación con tus compañeros de oficina te incentiva a contar con un mejor rendimiento laboral?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN:** Efectividad

- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer las condiciones que permiten la efectividad en el desempeño de los servidores públicos, frente a la gestión del rendimiento laboral que brindan al administrado en la Municipalidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de protocolos	12.- ¿Consideras valioso revisar los protocolos de atención en el Manual de Organización y Funciones – MOF, en tu labor?	4	4	4	
	13.- ¿Crees que el perfil del trabajador influye en la calidad del servicio?	4	4	4	
Atención rápida y oportuna	14.- ¿Consideras que tu atención en tu área es rápida y oportuna?	4	4	4	

**AGUILAR VILLENA NIRELLA**

**DNI: 45629715**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	AGUILAR VILLENA
Nombres	NIRELLA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de identidad	45628715

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	052-100535
Fecha Matricula	22/01/2017
Fecha Egreso	12/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Noviembre de 2023



CODIGO VIRTUAL 0001581603



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 24/11/2023 15:59:35-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfonos celulares ingresando el código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 9: Autorización para realizar la investigación



\*AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO\*

Pimentel, 13 de octubre del 2023

Doctor Jose Lizardo Tapia Díaz  
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Jaén  
Jaén - Cajamarca.

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 1) Apellidos y nombres de estudiante | : Tenorio Durand, Milagros   |
| 2) Programa de estudios              | : Posgrado   |
| 3) Mención                           | : Maestría en Gestión Pública  |
| 4) Ciclo de estudios                 | : III  |
| 5) Título de la investigación        | : Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca |
| 6) Asesor                            | : Dr. Wilhelm Bustamante Coronel   |

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202302.150



Anexo 10: Carta de autorización para realizar la investigación, respuesta de la institución



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
JAÉN - PERU  
OFICINA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS**  
Simón Bolívar N° 1520 2do. Piso - Telefax 076-433414



"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO".

Jaén, 22 de noviembre del 2023.

**CARTA N° 525-2023-MPI/OGRIH.**

Señorita:  
**MILAGROS TENORIO DURAND**  
Estudiante Investigador  
Presente. -

**ASUNTO : AUTORIZACION REALIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.**  
**REF. : Carta S/N de fecha 15.11.2023 Expediente N° 43342-2023.**

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, se le comunica que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Jaén AUTORIZA a la Srta. **MILAGROS TENORIO DURAND**, identificada con DNI N° 70039119 para que pueda realizar la investigación denominada "Gestión del Rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca", en la Sub Gerencia de Rentas y Orientación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén, a partir de la fecha y hasta culminar su estudio de investigación.

Con las expresiones de mi consideración y estima, quedo de usted.

Atentamente,

cc:  
- Archivo.  
WAQP/OGRIH  
MMM/Sec.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN  
  
Abog. Walter Alberto Cuzco Ruedes  
ABOGADO EN JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

## Anexo 11: Resultado de similitud del programa Turnitin.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, BUSTAMANTE CORONEL WILHELM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la Región Cajamarca", cuyo autor es TENORIO DURAND MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 02 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BUSTAMANTE CORONEL WILHELM <b>DNI:</b> 41022757 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9204-4147	Firmado electrónicamente por: BUSTAMANTECO el 02-01-2024 18:35:52

Código documento Trilce: TRI - 0715342