



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un
Gobierno Regional del Norte del Perú, 2024

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

AUTOR:

Palacios Lozada, Cesar Orlando (orcid.org/0000-0002-0238-6344)

ASESORAS:

Dra. Abad Bautista, Leonor (orcid.org/0000-0002-1908-9338)

Mg. Albán Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **ABAD BAUTISTA LEONOR**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA**, asesor de Tesis titulada: **"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN GOBIERNO REGIONAL DEL NORTE DEL PERÚ, 2024"**, cuyo autor es **PALACIOS LOZADA CESAR ORLANDO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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.

PIURA, 21 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ABAD BAUTISTA LEONOR DNI: 16414790 ORCID: 0000-0002-1908-9338	Firmado electrónicamente por: ABAUTISTAL el 25- 07-2024 20:51:49

Código documento Trilce: TRI - 0826417



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PALACIOS LOZADA CESAR ORLANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN GOBIERNO REGIONAL DEL NORTE DEL PERÚ, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CESAR ORLANDO PALACIOS LOZADA DNI: 02788328 ORCID: 0000-0002-0238-6344	Firmado electrónicamente por: COPALACIOSL el 21- 07-2024 18:07:11

Código documento Trilce: TRI - 0826418

DEDICATORIA

A Vilma, mi madre. Ruth Isabel, mi esposa.
A mis grandes hijos, la razón de mi
existencia para seguir en mi propósito
fundamental

“El que no vive para servir, no sirve para
vivir”.

Cesar Orlando

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por la vida y la salud, a mí familia, que son mi mayor fuente de inspiración, apoyo y motivación a lo largo de esta travesía.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de ampliar mis conocimientos como profesional.

A mi asesora Dra. Leonor Abad Bautista por su dedicación, paciencia y orientación, lo cual ha sido fundamental en el desarrollo y la culminación de esta investigación.

Al Gobierno Regional de Piura por permitirme desarrollar esta investigación científica.

Al Dr Edilberto Calle Peña por su apoyo en la elaboración del presente trabajo.

Cesar Orlando

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I.-INTRODUCCIÓN	1
II.-METODOLOGÍA.....	14
III.-RESULTADOS.....	19
IV.-DISCUSIÓN.....	27
V.-CONCLUSIONES.....	31
VI.-RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Evaluación por juicio de expertos	17
Tabla 02: Prueba de Alfa de Cronbach	17
Tabla 03: Desempeño Laboral y Calidad de Atención.	19
Tabla 04: Desempeño Laboral y Capacidad de Respuestas	20
Tabla 05: Desempeño Laboral y la Certeza de los Tramites	21
Tabla 06: Desempeño Laboral y la Empatía con los Usuarios	22
Tabla 07: Prueba de Normalidad	23
Tabla 08: Correlaciones de Desempeño Laboral y Calidad de Atención.....	24
Tabla 09: Correlaciones Desempeño Laboral y Capacidad de Respuesta.....	24
Tabla 10: Correlaciones Desempeño Laboral y Certeza en los Tramites	25
Tabla 11: Correlaciones Desempeño Laboral y Empatía	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de Investigación.....	24
--	----

RESUMEN

De acuerdo con el objetivo 8 relacionado al trabajo decente y desarrollo económico, indica que el desempeño laboral son oportunidades para todos de conseguir un trabajo que sea productivo y proporcione unos ingresos dignos, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, así como mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social. El objetivo de estudio consistió en determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024. El tipo de estudio básico porque explicará con nuevas teorías el desempeño laboral y la atención a los usuarios de una instancia de gobierno regional. La población estuvo conformada por 150 usuarios que acuden de forma cotidiana al gobierno regional, se aplicó el muestreo no probabilístico. La investigación concluye sosteniendo que ha quedado demostrado de acuerdo a los resultados encontrados que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024, determinado por un valor de correlación Rho Spearman es 0,836 y un I valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05.

Palabras clave: Desempeño laboral, atención al usuario, liderazgo, empatía, capacidad de respuesta

ABSTRACT

According to objective 8 related to decent work and economic development, it indicates that job performance is an opportunity for everyone to get a job that is productive and provides a decent income, security in the workplace and social protection for families, as well as better prospects for personal development and social integration. The objective of the study was to determine the relationship between work performance and the quality of user service in a regional government in northern Peru, 2024. The type of basic study because it will explain work performance and service to users with new theories. of a regional government body. The population was made up of 150 users who go to the regional government on a daily basis; non-probabilistic sampling was applied. The research concludes by maintaining that it has been demonstrated according to the results found that there is a significant relationship between job performance and the quality of user service in a regional government in northern Peru, 2024, determined by a Rho Spearman correlation value of 0.836. and a significance value (sig.) is 0.000 and is less than 0.05.

Keywords: Job performance, customer service, leadership, empathy, responsiveness

I.- INTRODUCCIÓN

El estudio que se pretende realizar es importante debido a que se centra en la aptitud y la eficacia en la atención que reciben los ciudadanos por parte de los trabajadores que trabajan para el GR del norte del Perú, siendo necesario que los usuarios que acuden diariamente a esta área de la sede administrativa del GR reciban una atención, pertinente, empática y eficaz que les permita sentirse satisfechos de la capacidad de respuesta ante las diferentes gestiones que realiza el público que acude a esta dependencia descentralizada del Estado.

Según los objetivos planteados teniendo en cuenta el desarrollo sostenible, referido al desempeño laboral el cual origina buenos ingresos salariales, seguridad y protección para las familias de los trabajadores, lo cual permite que las familias y sobre todo la sociedad siga avanzando económica y socialmente.

El problema principal por lo que se desarrollará esta investigación es debido a las distintas quejas o reclamos en los medios informativos de casos en los que las solicitudes no son atendidas, falta de respeto, la omisión en la preferencia a las personas con habilidades diferentes, la falta de soluciones a sus reclamos, ineficacia en la manera de atención e incapacidad de los trabajadores.

La pesquisa, además, surge debido a la ineficaz atención en la sede del Gobierno Regional (GR), se escuchan las quejas de los distintos ciudadanos que mencionan los maltratos, discriminación, la falta de atención, situaciones que se han vuelto común en el sector público. Se puede observar actitudes negativas en el ambiente laboral, falta de compañerismo, pocas habilidades de comunicación del colaborador lo que lo convierte en un trabajador que no garantiza una eficaz atención a los ciudadanos.

Se debe tener en cuenta que el desempeño o también conocido como la realización de las actividades que realizan los trabajadores siempre es un factor que los gerentes priorizan y en el que deben centrarse. Por tanto, Chagre et al. (2020), la definen como la capacidad de un trabajador para producir o realizar actividades de manera eficiente y con alta calidad.

La responsabilidad social del colaborador consiste en servir de manera eficaz y rápida al usuario y, cuando esto no sucede los usuarios no pueden comunicarse con la entidad debido a la burocracia existente. La calidad de atención es tangible, medible y es clave para una buena atención.

En el contexto internacional según Corrales (2022), en las instituciones públicas del Ecuador, los ciudadanos se encuentran insatisfechos por la calidad del servicio que reciben, percibiendo retraso, demora, descontento, incluso se han cerrado instituciones estatales por la falta de atención a los usuarios. Por ello, resulta imperativo implementar los instrumentos de medición del desempeño y la forma en cómo se brinda el servicio debido a que ayudará a conocer tanto las debilidades y sobre todo las fortalezas lo cual ayudará a mejorar la percepción de los ciudadanos es decir de los usuarios ya que podrán recibir un servicio más rápido y eficaz.

En el contexto nacional, de acuerdo con Morales (2023), en su tesis, sostiene el deficiente desempeño laboral en las instituciones nacionales debido a la falta de los procedimientos respectivos para designar a los trabajadores calificados en los cargos funcionales respectivos. Según los informes de SERVIR (2022), el 59% de las instituciones gubernamentales, las jefaturas de recursos humanos son asumidas por personal de confianza, lo que permite el manejo político, por lo que no se puede realizar las pruebas necesarias para el reclutamiento del personal teniendo en cuenta la meritocracia y la formación laboral de servidor público.

En el contexto local, teniendo en cuenta el trabajo realizado por Abad (2021), la DRE Piura es considerada por muchos expertos como una de las direcciones regionales que más bonos e incentivos laborales a otorgado, pero una de sus ineficiencias más notables es que no cuenta con los recursos, ni la capacidad para realizar sus procesos lo cual ocasiona un notable problema en los sistemas administrativos, debido a que no consigue que el servicio que brinda sea de calidad lo cual genera un gran fastidio en los ciudadanos.

Como se mencionó es en el GR, institución en donde se realiza esta pesquisa se observa que no existe un buen desempeño laboral y una adecuada atención al público usuario que recurre a esta dependencia a realizar diferentes trámites, por lo que es urgente investigar sobre la eficacia en cómo se realiza la atención y desempeño de los trabajadores que laboran para el GR del norte del Perú.

Frente a este problema se esbozan las preguntas de investigación, indicándose la pregunta general: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024?, se esbozan las preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024?, ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024?, ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024?.

Esta pesquisa se justifica teniendo en cuenta los siguientes criterios: en primer lugar, mencionaremos a la implicancia práctica; el desarrollo de la presente pesquisa ayudará a los colaboradores del GR del norte del Perú a poner en práctica mejores estrategias de atención al usuario con la finalidad de satisfacer a los ciudadanos que hayan acudido a la mencionada institución. En segundo lugar, tenemos al valor teórico; con la elaboración de esta pesquisa se podrá llenar algunos vacíos teóricos relacionado con el desempeño y aptitudes que tienen los trabajadores en el momento de atender y asesorar a los ciudadanos, por lo que es necesario explicar las bases científicas que se encarguen de explicar la relación positiva entre las mismas, es necesario mencionar que la presente pesquisa ayudará a las futuras pesquisas que se enfoquen en abordar el presente tema de estudio. La implicancia metodológica de los instrumentos aplicados en la presente pesquisa, los resultados, así como las conclusiones pueden ser utilizados por otros investigadores en similares contextos.

Se desarrollarán los siguientes objetivos, teniéndose como objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024. Los objetivos específicos son los siguientes: Determinar el vínculo entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú,

2024. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024, Determinar la relación entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

Esta pesquisa se respaldará en una exhaustiva revisión de la literatura de distintos artículos científicos nacionales, locales e internacionales indexados y reconocidas por la base de datos de SciELO, los cuales abordan la temática específica de las variables y dimensiones referidos al tema presentado, así como también se utilizará la encuesta e instrumentos para recopilar la percepción de los ciudadanos y colaboradores de un GR del norte del Perú. A través de estos antecedentes internacionales, nacionales y locales, se buscará obtener una comprensión amplia y diversa de la problemática en cuestión, enriqueciendo así el análisis teórico que sustenta la investigación.

En esta parte de la pesquisa es necesario mencionar cuales serían los actuales antecedentes internacionales relacionados al tema que se está estudiando: En Ecuador, González y Vílchez (2021), realizaron un estudio mediante artículo científico sobre desempeño laboral, teniendo como propósito examinar el desempeño de los trabajadores administrativos en universidades nacionales experimentales, estudio realizado es cuantitativa no experimental, con diseño descriptivo, 137 representantes de las universidades fueron considerados como población – muestra de estudio, los resultados se obtuvieron gracias a distintos cuestionarios y como técnica se aplicó la encuesta. Concluyendo esta investigación que los elementos del desempeño laboral constituyen los niveles de aptitudes y comportamientos asumidos por los colaboradores en sus vivencias laborales permitiendo la eficacia y eficiencia funcional en los cargos encomendados.

En Ecuador investigaron en un artículo científico Nieto, Jara, y Aizaga (2022), sobre la formación laboral y académica de los residentes en Pichincha, la finalidad de este estudio consistió en realizar un análisis sobre la formación académica y laboral desde la perspectiva de la neurociencia. El trabajo se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo con diseño descriptivo. Los datos fueron recogidos aplicando encuestas físicas a 2172 personas que oscilan entre la edad de 25 a 80 años. La pesquisa concluye demostrando la existencia de una alta desmotivación y poco

interés en incrementar la motivación, siendo necesaria incorporar la Neurociencia con el fin de mejorar la relación de los trabajadores con los ciudadanos, entre otros.

En Colombia, en un artículo científico investigaron Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019), investigaron el desempeño del trabajador en su entorno laboral, su finalidad era evaluar el desempeño del trabajador en los últimos 10 años. Es una pesquisa que se realizó teniendo en cuenta el enfoque cualitativo y como método se aplicó la observacional a investigaciones. La investigación demostró que el desempeño que tienen los distintos trabajadores representa los logros que plantean las institucionales, lo cual queda total mente demostrado en la productividad y calidad de vida laboral del colaborador.

Se exponen los antecedentes nacionales que sostienen la investigación que se está realizando:

En Ancash, realizó una tesis Meza (2022), en su pesquisa de nombre “Calidad de servicio y satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración de un Gobierno Regional, 2021”, su finalidad consistía en verificar la incidencia del servicio con respecto a la satisfacción al momento de realizar un trámite documentario de la gerencia regional de GR de Ancash, estudio realizado con el paradigma cuantitativo, con diseño correlacional causal, técnica la encuesta siendo su instrumento el cuestionario. El autor demostró la existencia de una mala forma de brindar un servicio y sobre todo en la realización de los trámites realizados en el GRAD del GR de Ancash están relacionados, lo cual demuestra lo necesario de implementar en la entidad los mecanismos que se encarguen de mejorar los procesos así se logre mejorar los tramites que presenten los usuarios.

En la ciudad de Puno, Huanca et al. (2021), realizo una pesquisa de nombre “La modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario”, tuvo como finalidad fundamental demostrar lo necesario de cambiar la forma en la atención que reciben los ciudadanos que acuden a diversos municipios de la provincia en mención, se aplicó el enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue correlacional asociativo. Los datos se extrajeron utilizando cuestionarios serviqual. Siendo los resultados los siguientes: el 77% de las municipalidades

provinciales cuenta con un alto nivel en la falta de concluir los procesos de modernización y el 51% considera que la atención en dichas municipalidades es regular. La investigación concluye con demostrar el poco interés de las distintas municipalidades en realizar cambios en la atención a los ciudadanos en realizar sus trámites y en los plazos que manda la ley.

Citando a Sánchez (2020), en su pesquisa de nombre, “El perfil profesional en los gobiernos regionales del Perú”, la finalidad consistía en verificar la formación laboral de los distintos trabajadores que laboran en el GR de Huancavelica. Se aplicó el enfoque cuantitativo, con diseño cuantitativo, la técnica demostró que gran parte de los trabajadores no cuenta con la experiencia ni con la aptitud para laborar en los cargos de confianza. La investigación concluye demostrando que los trabajadores que obtienen cargos de confianza no cuentan con el perfil requerido teniendo en cuenta la formación académica, capacitación y experiencia. Se explican los antecedentes regionales – locales que amparan el estudio que se está investigando:

En el distrito de La Unión Piura, citando a Paiva (2018), presentó su pesquisa de nombre, “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario”, tuvo como finalidad demostrar que muchos de los trabajadores que laboran para dicha municipalidad no cuentan con la experiencia ni con la empatía para tratar a los ciudadanos. La pesquisa se realizó aplicando el enfoque cuantitativo, con diseño correlacional causal. La investigación demostró que los ciudadanos se encuentran insatisfechos, por lo que es necesario implementar medidas basadas en atender de manera cordial y profesional a los trabajadores que trabajan en las instituciones pública.

En Piura, según Navarro, Vega, Lola y López (2022), en su pesquisa titulada “Competencias para el cargo en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en una entidad del Estado, Piura 2022”, la cual se enfoca en formular un examen para obtener el cargo, el cual se encargaría de aumentar la calidad del trabajo en las instituciones que forman parte del estado. Para su realización se utilizó el enfoque cuantitativo, aplicando el diseño descriptivo propositivo. La pesquisa concluye proponiendo un plan de estrategias que tengan como finalidad mejorar las competencias y aptitudes de los trabajadores de la DR de la Producción, por lo que es necesario aplicar la capacitación para poder mejorar

sus habilidades.

En Piura, Bernal (2022), en su pesquisa de nombre “La calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura”, tuvo como finalidad analizar la forma de atención al cliente que brinda la CSJ de Piura a los ciudadanos, se realizó la presente pesquisa teniendo en cuenta una investigación básica, con diseño no experimental. La pesquisa demuestra que es necesario cambiar el trato que reciben los ciudadanos, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados con respecto a los ciudadanos que concurren a las diversas filiales judiciales de la CSJ de Piura, para llevar a cabo sus diligencias judiciales. Se indica las teorías generales y sustantivas referidas a las variables presentadas:

En lo que se refiere al desempeño laboral (DL) se fundamenta gracias a una de las teorías más relacionadas a esta variable me refiero a las necesidades de Maslow, la cual realiza de manera clara y precisa el comportamiento humano en la realización de sus necesidades individuales. Él destaca cinco dimensiones principales que afectan a los humanos y son las necesidades sociales, fisiológicas, seguridad, autoestima y autorrealización. Maslow demostró en su pirámide que, para satisfacer las necesidades superiores, primero se deben satisfacer las necesidades inferiores. (Madero, 2022)

Cabe destacar también la teoría denominada las relaciones humanas que apunta a la variable desempeño laboral, sustentada por Griffin, Phillips y Gully (2020), quienes mencionan que la convivencia en armonía ayuda a mejorar las orientaciones, valores y sentimientos de los empleados, por lo que su importancia se demuestra en el desempeño y aptitud del trabajador. Las principales razones del origen de la teoría mencionada se justifican en; la humanización y democratización de la gestión administrativa, el desarrollo de la psicología y la sociología y del pensamiento de “Elton Mayo”, a quien se considera el fundador de la escuela.

Se define desempeño laboral en este importante estudio. Sobre desempeño laboral sostiene González y Vélchez (2021), consiste en la forma y eficacia por parte de los trabajadores que pertenecen a una institución en desempeñar las funciones y tareas asignadas por la organización con base en sus habilidades, conocimientos, destrezas y habilidades para desarrollar las tareas en sus puestos

en las organizaciones laborales, con la finalidad de conseguir los objetivos establecidos para este propósito genera metas, comportamientos y cambios, los colaboradores demuestran su eficiencia y eficacia. Asimismo, se destaca la definición sobre desempeño laboral, según Chiavenato como se citó en Rodríguez y Lechuga (2019), consiste en determinar que los empleados cumplan con los requisitos de sus puestos de trabajo, demuestren su capacidad en la realización de sus funciones objetivos planificados por la organización laboral.

Se precisa también lo indicado por Santiago (2023), entre los diferentes factores que se encargan de demostrar el desempeño de la función pública, también existen factores como el valor intrínseco del funcionario que puede generar enormes beneficios de productividad. Entre ellos, tenemos la satisfacción del propio funcionario lo cual se puede comprobar teniendo en cuenta el desempeño en su trabajo. Es fundamental lo precisado por Paredes y Quiroz (2021), con respecto al desempeño laboral al momento de ejecutar sus funciones, en el ambiente de trabajo y en la realización de las tareas específicas requeridas por el puesto implican demostrar su idoneidad y habilidades. Este tipo de desempeño se refleja en el trabajo en equipo y en los resultados de las instituciones, por lo que es importante realizar evaluaciones que se encarguen de medir el desempeño y aptitudes de los trabajadores y su contribución con la organización.

Según los autores que definen y explican en que consiste el desempeño y realización de las actividades que realizan los subordinados, se refieren a como se brinda el servicio que ofrecen los empleados dentro de una organización, donde se relacionan las habilidades profesionales e interpersonales, impactando directamente los resultados organizacionales.

Según Rodríguez y Lechuga (2019), "las dimensiones del desempeño laboral: conocimiento del trabajo, producción, responsabilidad, capacidad de liderazgo e identidad laboral". (p.22) En la primera dimensión se explica del desempeño laboral que es el conocimiento del trabajo, Maristany como se citó en Rodríguez y Lechuga (2019), afirma, es el grado en que un trabajador comprende los procedimientos y técnicas que integran el trabajo que realiza, y la capacidad para ponerlos en práctica, apoyado en el manejo de los conocimientos adquiridos durante su desarrollo. Al respecto sobre el conocimiento del trabajo Levine y Marcus como se citó en Pérez et al., (2018), quienes indican que la formación del

conocimiento práctico se basa en el proceso de cooperar y apoyo entre sociedad del conocimiento y sociedad de la información. Como se sabe el conocimiento en la actualidad marca un hito tanto en el avance y crecimiento de la sociedad moderna que actualmente está produciendo la identificación, adquisición, generación, transmisión y uso de información beneficiosa para el desarrollo humano. Como resultado, en la actualidad el conocimiento es importante tanto para la sociedad y sobre todo para las distintas organizaciones.

Se debe tener en cuenta que el conocimiento es fundamental en la realización de las tareas laborales organizacionales, pero esta responsabilidad de esta tarea no debe recaer únicamente en los empleados, ya que los beneficios también se sentirán en las organizaciones, debiendo proporcionar los recursos necesarios para que sus trabajadores puedan disfrutar de una formación continua. Los empleados, por su parte, deben ser conscientes de que los conocimientos adquiridos los benefician directamente, pero al mismo tiempo esperar que todos estos nuevos conocimientos se apliquen a la organización.

La producción es la segunda dimensión del desempeño laboral, sobre el tema manifiesta Maristany como se citó en Rodríguez y Lechuga (2019), la producción de trabajo se expresa como un equilibrio entre la cantidad y la calidad del trabajo. Por lo que se puede decir que la calidad del trabajo se refleja en el grado de producción de trabajo, que representa el nivel de actividad o esfuerzo requerido por los operadores para satisfacer las necesidades o requisitos laborales. Se debe tener en cuenta que la cantidad de trabajo debe corresponder a la calidad del producto de acuerdo al conocimiento que tiene el operador, para obtener un desempeño adecuado se deben sopesar los factores de cantidad y calidad. También se ha tenido en cuenta lo manifestado por Baraei y Mirzaei (2018), La producción en las organizaciones laborales es un fenómeno que se ha desarrollado en la actualidad y ahora se ha convertido en un factor importante en los países desarrollados, quienes indican que la productividad como una organización que puede alcanzar sus objetivos lo más rápido posible y traer mayores beneficios a menores costos, alcanzar niveles económicos y estilo de vida a sus colaboradores.

Se puede concluir de acuerdo a los autores que han definido la productividad, para que un colaborador sea productivo depende de los conocimientos del puesto de trabajo que tenga y su escala de valores comenzando por la responsabilidad, además tiene que ser proactivo.

La responsabilidad es la tercera dimensión del desempeño laboral, sobre el tema indica Díaz como se citó en Rodríguez y Lechuga (2019), La responsabilidad es la capacidad humana de sopesar y reconocer las consecuencias de los acontecimientos con plena conciencia y libertad, es decir consiste en la aptitud consiente en reconocer la responsabilidad de las consecuencias de sus actos. De esta manera, la responsabilidad se convierte en virtud para todo aquel que disfruta de la libertad. Entendiendo al autor, la responsabilidad laboral consiste en la realización de las tareas laborales de manera profesional por parte de un empleado que tiene que seguir las políticas y procedimientos adoptadas por la empresa, por lo que son de obligatorio cumplimiento.

La capacidad de liderazgo de trabajo es la cuarta dimensión del desempeño laboral, Kotter, como se citó en Rodríguez y Lechuga (2019), indica que el liderazgo incluye el proceso de ejercer la dirección organizacional, tomar iniciativa y utilizar principalmente medios no coercitivos, por lo tanto, se puede entender que el liderazgo incluye cualquier intento explícito y dirigido de influir en el comportamiento de los demás, el liderazgo es el arte de repercutir en los individuos para que contribuyan de forma voluntaria y entusiasta al logro de las metas y propósitos de la organización laboral. Es importante tener en cuenta que el liderazgo del jefe o gerente en una organización tiene la finalidad de garantizar que los subordinados logren realizar las metas planteadas de manera voluntaria hasta su realización. Los buenos líderes tienen las cualidades de guiar, influenciar e inspirar, por lo tanto, los directores, gerentes, jefes o ejecutivos de cada organización deben comprometerse con la implementación efectiva de estrategias y buscar una comunicación clara, asertiva y afectiva con los miembros que la integran. (Rivera, 2018; Rodríguez et al., 2020).

Resumiendo lo indicado por los autores, las capacidades de liderazgo vendrían a ser todas las habilidades de gestión las cuales poseen ciertas personas la cual consiste en influir en las actividades y aptitudes que tienen los trabajadores, lo cual se demuestra en los logros propuestos por la organización laboral.

Identidad laboral es la quinta dimensión del desempeño laboral, sobre este tópico se precisa lo indicado por Rodríguez y Lechuga (2019), es importante señalar que el propio trabajador debe encarnar su identidad laboral a través de su desempeño, a través de su accionar como colaborador proactivo y persistente en el desempeño de sus actividades, según el enfoque desarrollado, la identificación laboral es un factor estrechamente relacionado con la cultura organizacional, ya que cuando se presenta un ambiente tanto físico y emocional que garantice la estabilidad laboral de los empleados, se profundiza la actitud de sus miembros de colaborar e integrarse voluntariamente, evidenciándose mayores logros en sus desempeños. Entendiendo a los autores, la identidad laboral es el compromiso que asume los colaboradores con el puesto de trabajo, siendo más proactivo e innovador en los diferentes procesos y poder cumplir de manera satisfactoria con los propósitos organizacionales.

La segunda variable es la calidad de atención, la cual está cimentada en la teoría explicada por Veintimilla, Gómez y Mora (2020), considerada como un proceso continuo con la participación sin excepción de todo el personal que labora en la empresa. Cabe señalar que para la eficacia en la realización del proceso de cualquier tipo es necesario evaluar a las personas que trabajan en la entidad porque son ellos los encargados de iniciar los procedimientos, por lo tanto, estos empleados deben estar capacitados para poder realizar las actividades con total responsabilidad, dando así a la organización una competitividad. Estos empleados deben estar capacitados en cada área a su cargo, esto evitará desviaciones en la efectividad de los PA.

Asimismo, la calidad de atención también se fundamenta en la teoría de establecimiento de metas de Locke, indicada por Martínez (2019). La intención de un trabajador que realiza sus funciones se percibe como un factor de motivación importante. Las metas u objetivos que los empleados quieren alcanzar para completar sus tareas determinarán el nivel de esfuerzo que pondrán para completarlas. La teoría intenta explicar el impacto de estos objetivos en el

rendimiento. Estos objetivos determinarán si los trabajadores se comportan positiva o negativamente y si realmente están trabajando para alcanzar sus objetivos.

Se define la segunda variable calidad de atención, al respecto, sostienen Gaffar, Pervin, Mamut (2018), que dicha atención inicia en la mente de los usuarios o tramitadores, por lo que se debe tener en cuenta la atención en la realización de los trámites y en la forma en como los trabajadores brindan el servicio. En esta lógica, los ciudadanos que reciben el servicio correcto son los que tienen una mayor satisfacción lo cual genera la confianza para volver a tramitar y realizar las acciones recomendadas por la entidad prestadora del servicio. Para las entidades públicas nacionales, que los usuarios sientan satisfacción con la garantía del servicio de calidad son importantes y necesarios, en el marco de la Ley de Modernización Nacional. (Izquierdo, 2021).

Según Malpartida, Tarmeño y Olmos (2021), las percepciones en la forma y aptitud de la atención están significativamente relacionadas con las dimensiones de lo solicitado, organizacionales, relacionales y gerenciales de la cultura de seguridad. Por tanto, se ha de intentar optimizar un servicio de calidad para conseguir usuarios satisfechos, ya que se presta la suficiente atención, por lo que la satisfacción de los usuarios se convierte en un logro importante de los servicios prestados. (Suarez et al., 2019)

Es necesario explicar cuáles son las dimensiones que se originan en una correcta y eficaz atención, la primera dimensión consiste en la forma de atención la cual consiste en la capacidad de respuesta, citando a Díaz, Cajún, y Gómez (2021), es importante saber responder con cortesía a las dudas que traigan los clientes a la empresa, por lo que también está relacionada con la actitud de atender la cual se debe realizar con amabilidad, es decir los trabajadores deben tratar con buena actitud a los ciudadanos que constante mente tienen quejas por la forma en como son tratados al momento de realizar sus trámites, por lo que si se realizara lo contrario sería un buen ejemplo para la entidad y para su imagen, porque las personas siempre esperan ser tratados con dignidad y sencillez.

Por lo que este tipo de capacidad siempre debe estar ahí porque se mide en las preocupaciones del día a día, desde el primer momento que realiza su trámite, o si llama por teléfono para que le aclare cómo va su trámite, su finalidad consiste en estar al tanto de la información sobre el trámite hasta su correcta realización.

La segunda dimensión es la certeza en el trámite al respecto explica Zeithaml y col (2009), consiste en la forma precisa y confiable de realizar los servicios prometidos, es decir que el servicio que se brinda debe ser el correcto para que así se pueda demostrar la competencia profesional y el conocimiento de la organización, por lo que es necesario que se cumpla con los tiempos del trámite, también se debe tener en cuenta la certeza en el trámite se evidencia con el servicio oportuno, capacidad técnica y proceso adecuado.

La tercera dimensión es la empatía, sobre este tema, lo expone Cherry (2023), desde una perspectiva científica, la cual nos dice que tener empatía consiste en tratar de buena manera a las personas es decir ofrecerles una buena atención. Por lo que la empatía para las empresas consiste en demostrar a los clientes es decir a los ciudadanos que se les brindara un servicio que sea acorde a sus necesidades. Desde esta perspectiva es importante que los clientes tengan la confianza de que se les va ayudar. Por lo que la empatía por parte de los trabajadores se debe demostrar en el interés institucional, atención empática individualizadas y en los horarios de atención.

Por último, se plantean las siguientes hipótesis, se indica la hipótesis general: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024. Se formulan las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024, Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024, Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

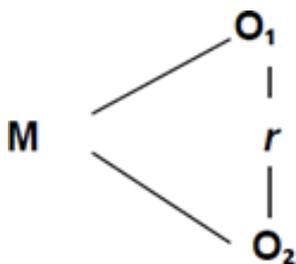
II.-METODOLOGÍA

Tipología Enfoque y diseño de la investigación.

La pesquisa se realizó bajo el estudio de tipo básico el cual según Behar (2008), aparece con la realización del marco teórico, su finalidad consiste en utilizar esta conceptualización debido a que el marco teórico está basado en el desempeño de los obreros es decir de los trabajadores y la forma de atención que reciben los ciudadanos por parte de los trabajadores que trabajan para el GR del norte. Se utilizará el enfoque cuantitativo, donde según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “su finalidad es que a través de la recolección de datos permita comprobar las hipótesis presentadas mediante los operaciones matemáticas y análisis estadístico que permita definir los modelos conductuales y comprobar teorías” (p.23). Se decidió aplicar este enfoque debido a que la realización de la pesquisa inicia con la explicación de la idea principal, problema, objetivos e hipótesis. Los resultados obtenidos se analizarán lo cual permitirá comprobar las hipótesis formuladas lo cual ayudará a la realización de las conclusiones.

Por otro lado, se optó por el diseño correlacional el cual según Carrasco (2018), este consiste en no manipular las variables ya desarrolladas, por lo que su finalidad consiste en realizarles un análisis. Se ha seleccionado dicho diseño porque ninguna variable se ha manipulado, en este caso se analizará el vínculo que existe entre ocupación laboral y la atención al usuario en un gobierno regional, tal como está enunciado el título de este importante estudio, aplicando un diseño correlacional.

FIGURA N° 1



Donde

M: Muestra: 150 colaboradores o empleados del gobierno regional

O1: Desempeño laboral

O2: calidad de atención al usuario

r: Relación entre las variables: Desempeño laboral y calidad

Por ser un estudio cuantitativo se indican las variables correspondientes a la investigación:

La variable 1 es desempeño laboral, que consiste en determinar que los empleados cumplan con los requisitos de sus puestos de trabajo, demuestren su capacidad para desempeñar sus funciones y cumplan con los objetivos de la organización laboral. (Rodríguez y Lechuga, 2019). Según la operacionalización de esta variable consiste en explicar que los empleados demuestran su desempeño laboral a través de la realización de los siguientes pasos: formación laboral, habilidades, empatía, responsabilidad, capacidad de liderazgo e identidad laboral.

La variable 2 es Calidad de atención al usuario esta referida a la atención que proporcionan los empleados de una determinada instancia pública o privada, donde los usuarios se sienten satisfechos por la forma que son atendidos en la realización de sus trámites (Suarez et al., 2019). Esta variable se operacionaliza a través: capacidad de ayudar, forma de atención y empatía.

Se describen la población, muestra y muestreo, se puede decir que la población consiste en la unión de elementos incluidos en la pesquisa, según Córdova (2012), consiste en la observación de las distintas características que se le pueda encontrar y su objetivo consiste en convertir la investigación en exploratoria en la cual su población se debe realizar teniendo en cuenta el espacio y el tiempo. Por lo que la población está conformada por 150 trabajadores que laboran en el GR del Norte del Perú. Para determinar dicha población se debe tener en cuenta los criterios de inclusión, es decir que solo se consideró al personal nombrado y a los que cuenten con contratado CAS. También se debe mencionar que no se considera a los colaboradores que trabaja como locadores de servicio esto se ha tomado en cuenta con respecto a los criterios de exclusión.

Por otro lado, es necesario menciona que la muestra en palabras de Córdova (2012), “Consiste que de la población total se selecciona una muestra que cuenta con características comunes esto mediante dos tipos muestreos el probabilístico y el no probabilístico” (p11). Se precisa, que al ser una población pequeña la muestra será la misma de 150 empleados de una instancia del gobierno regional. Se utilizará el muestreo

no probabilístico, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Este procedimiento, no usa fórmulas de probabilidad, ya que la decisión es exclusivamente de la persona que realiza usando una muestra general” (p.23).

Se indican las técnicas e instrumentos de recolección de datos, con respecto a la recolección de datos se aplicará a la población – muestra seleccionada a través de encuestas empleando un cuestionario para ambas variables: desempeño laboral y en la forma de atención que reciben los ciudadanos. Con respecto al uso de la encuesta, Carrasco (2005) la define como una técnica que se le aplica a los participantes del estudio favoreciendo la investigación, exploración y recopilación de datos a través de interrogantes directas e indirectas. El instrumento seleccionado para la recolección de datos a usar sería los cuestionarios los cuales se realizaron teniendo en cuenta las dos variables. Para Hernández y otros (2014), la validez debe contar con distintos criterios importantes siendo: la validez de contenido, de criterio, de constructo y de los instrumentos. Por lo que se puede decir que la validez consiste en verificar por parte de expertos el tema presentado en la investigación, ya que solo los expertos se encargarían de evaluar los ítems de los cuestionarios los cuales se deben basar en las variables de estudio, dimensiones e indicadores. La confiabilidad del instrumento se determinará a través de estadístico de fiabilidad es de alfa de Cronbach porque es el especialista para la estimación de la consistencia interna de los datos ordinales que favorece la correlación. (Ferrando, Lorenzo, Hernández y Muñiz, 2022).

El alfa de Cronbach de las variables en estudio presenta los siguientes resultados: variable desempeño laboral alfa de Cronbach: 0.962. Variable calidad de atención: 0.965. Los resultados obtenidos demuestran que los cuestionarios aplicados para cada variable presentan un alto grado de confiabilidad de acuerdo con las escalas de medición correspondientes a este estadígrafo. A continuación, se indica la ficha técnica:

Nombre: Cuestionario para obtener información desempeño y calidad de atención

Autor: César Orlando Palacios Lozada (2024)

Variables: desempeño laboral y calidad de atención

Dimensiones: desempeño laboral cuyas dimensiones son: conocimiento del trabajo (ítem 1-4), producción (ítem 5 - 8), responsabilidad (ítem 9 – 12), capacidad de liderazgo (ítem 13 – 16), identidad laboral (ítem 17 – 20). Calidad de atención, siendo

las dimensiones: capacidad de respuestas (ítem 1-7), Certeza (ítem 8-14), empatía (ítem 15-20).

Escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1). Los instrumentos serán validados a través de la opinión de expertos:

Tabla 1: *Evaluación por juicio de expertos*

GRADO ACADÉMICO	CARGO QUE DESEMPEÑA	APELLIDOS Y NOMBRES	EVALUACION	
			V1	V2
MAGISTER	SERVIDOR PUBLICO	SANCHEZ CHERO JOSE ANTONIO	X	X
MAGISTER	SERVIDOR PUBLICO	SILVA MARCHAN HENRY ALEJANDRO	X	X
MAGISTER	SERVIDOR PUBLICO	RICALDI MORÁN DANIA MELISSA	X	X

Adicionalmente, respecto a la confiabilidad del instrumento, se comprobó mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 2: *Prueba de Alfa de Cronbach*

Variable	Coficiente	Nº de elementos
DESEMPEÑO LABORAL	0,962	20
CALIDAD DE ATENCIÓN	0,965	20

Es necesario mencionar que toda la información obtenida será recolectada será analizada teniendo en cuenta los cuestionarios realizados y desarrollados por la población es decir por los colaboradores y público usuario seleccionados, una vez realizado dicho paso la información será subida a un Excel y SPSS, por último, de los resultados obtenidos se realizará la discusión, para finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones.

Se señalan los métodos para el análisis de datos, el análisis descriptivo consiste en presentar los hallazgos obtenidos en tablas de frecuencia, donde Neuman (2000), sostiene que la realización de las tablas de frecuencia las cuales calcularán el valor que tiene cada variable, dichas frecuencias se convertirán en porcentajes y contendrán los datos acerca del número de grupos representados por la variable y

el número de casos o números en cada grupo. Como lo explica el autor se indicarán en las tablas de frecuencia los datos porcentuales los cuales determinarán los hallazgos de los objetivos de la presente investigación. Con respecto al análisis inferencial, sostiene Neuman (2000), las pesquisas buscan comprobar sus hipótesis y si su muestra se adapta a la población precisando si los hallazgos encontrados se asemejan a la realidad formulada. Para la inferencia estadística se utilizará la teoría de la probabilidad la cual se encargará de demostrar la hipótesis, por lo que los hallazgos encontrados se analizarán por un estadístico de correlación

En lo que se refiere en los aspectos éticos, se exponen que las referencias bibliográficas se han realizado teniendo en cuenta la actualización de las normas APA actualizadas las cuales ayudan a respetar los derechos de los autores mencionados en la pesquisa, también se respetará las respuestas otorgadas por los empleados del GR que decidieron de manera voluntaria realizar la encuesta. Otro punto importante de mencionar es que se desarrollaron los objetivos de manera confiable teniendo en cuenta la información recolectada. Es necesario mencionar cuales son los principios éticos que se respetaron para la realización de la pesquisa en primer lugar tenemos a la beneficencia; por que los únicos beneficiarios en este caso son los estudiantes; la no maleficencia, es decir que toda persona que haya apoyado en la realización de la pesquisa no se verán perjudicados; la autonomía, esto se debe a que los que realizaron la técnica presentada lo hicieron de manera voluntaria. Por último, el principio de justicia, el cual consiste en tratar igual a todos lo cual ocurrió en la realización de la presente pesquisa.

III.-RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

TABLA 03:

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total	
		REGULAR	BUENA	MUY BUENA		
DESEMPEÑO LABORAL	DEFICIENTE	Recuento	40	25	0	65
		% del total	26.7%	16.7%	0.0%	43.3%
	EFICIENTE	Recuento	2	22	2	26
		% del total	1.3%	14.7%	1.3%	17.3%
	MUY EFICIENTE	Recuento	0	14	45	59
		% del total	.0%	9.3%	30.0%	39.3%
Total		Recuento	42	61	47	150
		% del total	28.0%	40.7%	31.3%	100.0%

FUENTE: INFORMACION OBTENIDA DE CUESTIONARIO APLICADO

La tabla cruzada 03 muestra los resultados de las variables desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú. 26.7% corresponden a 40 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y calidad de atención regular.1.3% que corresponden a 2 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y calidad de atención regular.16.7% que corresponden a 25 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y calidad de atención buena.14.7% que corresponden a 22 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y calidad de atención buena.9.3% que corresponden a 14 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y calidad de atención buena.1.3% que corresponden a 2 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y calidad de atención muy buena.30.00% que corresponden a 45 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y calidad de atención muy buena.

OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

TABLA 04:

DESEMPEÑO LABORAL Y CAPACIDAD DE RESPUESTAS						
			CAPACIDAD DE RESPUESTAS			
DESEMPEÑO LABORAL	DEFICIENTE	Recuento	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	Total
		E		52	7	6
		% del total	34.7%	4.7%	4.0%	43.3%
	EFICIENTE	Recuento	0	20	6	26
	ÑO	% del total	0.0%	13.3%	4.0%	17.3%
	MUY EFICIENTE	Recuento	1	9	49	59
	E	% del total	.7%	6.0%	32.7%	39.3%
Total		Recuento	53	36	61	150
		% del total	35.3%	24.0%	40.7%	100.0%

FUENTE: INFORMACION OBTENIDA DE CUESTIONARIO APLICADO

La tabla cruzada 04 se evidencian los hallazgos con respecto a la variable desempeño laboral y la dimensión capacidad de respuesta al usuario en un gobierno regional del norte del Perú. 34.7% que corresponden a 52 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y capacidad de respuesta regular. 7% que corresponden a 1 trabajador, se ubican en DL muy eficiente, y capacidad de respuesta regular. 4.7% que corresponden a 7 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y capacidad de respuesta buena. 13.3% que corresponden a 20 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y capacidad de respuesta buena. 6.0% que corresponden a 9 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y capacidad de respuesta buena. 4.0% que corresponden a 6 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y capacidad de respuesta muy buena. 4.0% que corresponden a 6 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y capacidad de respuesta muy buena. 32.7% que corresponden a 49 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y capacidad de respuesta muy buena.

OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

Determinar el vínculo entre el desempeño laboral y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

TABLA 05:

DESEMPEÑO LABORAL Y LA CERTEZA DE LOS TRAMITES						
			CERTEZA			
DESEMPEÑO LABORAL	DEFICIENTE	Recuento	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	Total
			% del total	38	24	3
NO	EFICIENTE	Recuento	25.3%	16.0%	2.0%	43.3%
		% del total	2	20	4	26
LABORAL			1.3%	13.3%	2.7%	17.3%
	MUY EFICIENTE	Recuento	1	9	49	59
		% del total	.7%	6.0%	32.7%	39.3%
Total		Recuento	41	53	56	150
		% del total	27.3%	35.3%	37.3%	100.0%

FUENTE: INFORMACION OBTENIDA DE CUESTIONARIO APLICADO

La tabla cruzada 05 se evidencian los resultados con respecto a la variable desempeño laboral y la dimensión certeza de los tramites que realizan los usuarios, sobre una muestra de 150 trabajadores de un gobierno regional del norte del Perú. 25.3% que corresponden a 38 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios regular. 1.3% que corresponden a 2 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios regular. 0.7% que corresponden a 1 trabajador, se ubican en DL muy eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios regular. 16.0% que corresponden a 24 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios buena. 13.3% que corresponden a 20 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios buena. 6.0% que corresponden a 9 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios buena. 2.0% que corresponden a 3 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios muy buena. 2.7% que corresponden a 4 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios muy buena. 32.7% que corresponden a 49 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y certeza de los

tramites que realizan los usuarios muy buena.

OBJETIVO ESPECÍFICO 03:

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

TABLA 06:

		DESEMPEÑO LABORAL Y LA EMPATÍA CON LOS USUARIOS				
			EMPATÍA			
			REGULAR	BUENA	MUY BUENA	Total
DEFICIENTE	Recuento	43	18	4	65	
	% del total	28.7%	12.0%	2.7%	43.3%	
EFICIENTE	Recuento	4	19	3	26	
	% del total	2.7%	12.7%	2.0%	17.3%	
MUY EFICIENTE	Recuento	0	21	38	59	
	% del total	.0%	14.0%	25.3%	39.3%	
Total	Recuento	47	58	45	150	
	% del total	31.3%	38.7%	30.0%	100.0%	

La tabla cruzada 10 muestra los hallazgos obtenidos de la variable desempeño laboral y la dimensión empatía con los usuarios, sobre una muestra de 150 trabajadores de un gobierno regional del norte del Perú. 28.7% que corresponden a 43 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y empatía con los usuarios regular. 2.7% que corresponden a 4 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y empatía con los usuarios regular. 12.0% que corresponden a 18 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y empatía con los usuarios buena. 12.7% que corresponden a 19 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y empatía con los usuarios buena. 14.0% que corresponden a 21 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y empatía con los usuarios buena. 2.7% que corresponden a 4 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y empatía con los usuarios muy buena. 2.0% que corresponden a 3 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios muy buena. 25.3% que corresponden a 38 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y empatía con los usuarios muy buena.

PRUEBAS DE HIPOTESIS

Prueba de Normalidad

Ho: los datos siguen una distribución normal H1: los datos no siguen una distribución normal

Nivel De Significancia

Nivel de acierto: 95% (0.95)

= 0.05 (margen de error) Prueba de Normalidad

Si $n > 50$ aplicar Kolmogorov – Smirnov Si $n \leq 50$ aplicar Shapiro – Wilk $n = 20$

Estadístico de Prueba

Si $p - \text{valor} < 0.05$ se rechaza la Ho

Si $p - \text{valor} \geq 0.05$ se acepta la Ho y se rechaza H1

TABLA Nº 07

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	.161	150	.000	.848	150	.000
CALIDAD DE ATENCION	.147	150	.000	.892	150	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

DEEMPEÑO LABORAL: p - valor = **0.000**

CALIDAD DE ATENCION: p - valor = **0.000**

INTERPRETACION:

La tabla muestra: El tamaño de la muestra es 150 mayor que 50 se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnova. Para desempeño laboral: $p - \text{valor} = 0.000$ el valor obtenido es < 0.05 , rechazando la Ho. Para calidad de atención: $p - \text{valor} = 0.000$, entonces $p - \text{valor} < 0.05$ permite rechazar la Ho. Aprobando la prueba de hipótesis H1, para ambas variables se concluye que dichos datos no cumplen una distribución normal, se deben aplicar pruebas no paramétricas. De acuerdo con las afirmaciones anteriores la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov indica que se debe aplicar la prueba no paramétrica: correlación de Spearman.

TABLA 08:

CORRELACIONES DESEMPEÑO LABORAL – CALIDAD DE ATENCIÓN

			DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,836 .000
		N	150	150
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,836 .000	1.000
		N	150	150

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

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H11: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

H01: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

TABLA 09:

CORRELACIONES DESEMPEÑO LABORAL - CAPACIDAD DE RESPUESTA

			DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD DE RESPUESTAS
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,824**
		N	150	150
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,824** .000	1.000
		N	150	150

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

La Tabla 09 se evidencia el valor de correlación de Rho Spearman es 0,824 correlación positiva considerable (existe alta correlación), cuyo valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05. De acuerdo con el análisis de los hallazgos de la correlación obtenidos entre ambas variables desempeño laboral y la dimensión capacidades de respuesta en estudio, se puede afirmar: Existe una relación de suma importancia entre el DL y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H12: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

H02: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

CORRELACIONES DESEMPEÑO LABORAL – CERTEZA EN LOS TRAMITES

TABLA 10:

			DESEMPEÑO LABORAL	CERTEZA
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	,809**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	150	150
	CERTEZA	Coeficiente de correlación	,809**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	150	150

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

La tabla 10 evidencia que el valor de correlación de Rho Spearman es 0,809 correlación positiva considerable (existe alta correlación), cuyo valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05. De acuerdo con el análisis de dichos resultados de la correlación obtenidos entre la variable desempeño laboral y la dimensión certeza en los trámites en estudio, por lo que se afirma: Existe relación de alta relevancia entre el DL y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú,

2024.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H13: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

H03: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

TABLA 11:

CORRELACIONES DESEMPEÑO LABORAL - EMPATÍA				
		DESEMPEÑO		
		LABORAL	EMPATÍA	
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	,816**
		Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman		N	150	150
	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,816**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	150	150

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

La Tabla 15 evidencia que su valor de correlación de Rho Spearman es 0,816 correlación positiva considerable (existe alta correlación), cuyo valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05. De acuerdo con el análisis de dichos resultados de la correlación obtenidos entre la variable DL y la dimensión empatía, en estudio, se afirma: la existencia de una relación importante entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

IV.-DISCUSIÓN

El objetivo de la presente pesquisa consiste en realizar un análisis a la relación entre desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024. Resultados descriptivos que han sido demostrados en la tabla 03 14.7% que corresponden a 22 trabajadores, se ubican en la eficacia del DL, y calidad de atención buena. 9.3% que corresponden a 14 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y calidad de atención buena. 1.3% que corresponden a 2 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y calidad de atención muy buena. 30.00% que corresponden a 45 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y calidad de atención muy buena. Resultados que han sido corroborados en la tabla 08 quedando demostrado la correlación entre las variables: DL y calidad de atención con el valor de correlación de Rho Spearman es 0,836 correlación positiva considerable, el valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05, confirmándose la hipótesis: acerca de la existencia de una relación importante entre DL y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

Se precisa que los hallazgos encontrados guardan relación con los resultados encontrados en la investigación realizada por Meza (2022) donde se ha demostrado la forma en cómo se realiza el servicio y la realización de los trámites realizados en el GR de Ancash están relacionados, lo cual demuestra lo necesario de implementar en la entidad los mecanismos que se encarguen de mejorar los procesos y así se logre mejorar los tramites que presenten los usuarios, se fundamenta en la teoría Maslow que el DL está relacionado con la satisfacción de las necesidades individuales del colaborador.

Se precisa también la definición sobre desempeño laboral por González y Vílchez (2021) quien considera que es la forma y eficacia por parte de los trabajadores que pertenecen a una institución en desempeñar las funciones y tareas asignadas por la organización con base en sus habilidades, conocimientos, destrezas y habilidades para desarrollar las tareas en sus puestos en las organizaciones laborales, con la finalidad de conseguir los objetivos establecidos, lo cual conlleva a una calidad de atención la cual es sostenida en la teoría de establecimiento de metas fundamentada por Locke, explicada por Martínez (2019). La intención de un trabajador que realiza sus funciones se percibe como un factor de motivación importante, se precisa también la definición realizada por

Gaffar, Pervin, Mamut (2018), que dicha atención inicia en la mente de los usuarios o tramitadores, por lo que se debe tener en cuenta la atención en la realización de los trámites y en la forma en como los trabajadores brindan el servicio.

El objetivo específico 01 consistió en determinar cuál sería la relación entre el DL y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024. 13.3% que corresponden a 20 trabajadores, se ubican en desempeño laboral eficiente, y capacidad de respuesta buena. Hallazgos descriptivos que han quedado patentados en la tabla 04: 6.0% que corresponden a 9 trabajadores, se ubican en desempeño laboral muy eficiente, y capacidad de respuesta buena. 4.0% que corresponden a 6 trabajadores, se ubican en desempeño laboral deficiente, y capacidad de respuesta muy buena. 4.0% que corresponden a 6 trabajadores, se ubican en desempeño laboral eficiente, y capacidad de respuesta muy buena. 32.7% que corresponden a 49 trabajadores, se ubican en desempeño laboral muy eficiente, y capacidad de respuesta muy buena. Asimismo, los resultados inferenciales respaldan los datos porcentuales demostrados en la tabla 09 las correlaciones entre las variables ya señaladas las cuales son desempeño laboral y la dimensión capacidad de respuesta indicado por el valor de correlación de Rho Spearman es 0,824 correlación positiva considerable, con un valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05, precisando que se confirma la hipótesis: Existe una relación de suma importancia entre el DL y la capacidad de respuesta a los usuarios en un GR del norte del Perú, 2024.

Los resultados encontrados se contradicen con los hallazgos encontrados en estudio realizado por Paiva (2018) quien concluye indicando que los ciudadanos se encuentran insatisfechos, por lo que es necesario implementar medidas basadas en atender de manera cordial y profesional a los trabajadores que trabajan en las instituciones pública. Rodríguez y Lechuga (2019), definen que el DL consiste en determinar que los empleados cumplan con los requisitos de sus puestos de trabajo, demuestren su capacidad en la realización de sus funciones objetivos planificados por la organización laboral, para que puedan responder a los usuarios en los diferentes trámites teniendo capacidad de respuesta tal como lo indica Díaz, Cajún, y Gómez (2021), es importante saber responder con cortesía a las dudas que traigan los clientes a la empresa, por lo que también está relacionada con la actitud de atender la cual se debe realizar con amabilidad, es decir los trabajadores deben tratar con buena actitud a los ciudadanos

que constantemente tienen quejas por la forma en como son tratados al momento de realizar sus trámites, por lo que si se realizara lo contrario sería un buen ejemplo para la entidad y para su imagen, porque las personas siempre esperan ser tratados con dignidad y sencillez.

El objetivo específico 02 consistió en determinar el vínculo entre el DL y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un GR del norte del Perú, 2024. En la tabla 05 han quedado registrado que el 13.3% que corresponden a 20 trabajadores, se ubican en desempeño laboral eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios buena. 6.0% que corresponden a 9 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios buena. 2.0% que corresponden a 3 trabajadores, se ubican en DL deficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios muy buena. 2.7% que corresponden a 4 trabajadores, se ubican en DL eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios muy buena. 32.7% que corresponden a 49 trabajadores, se ubican en DL muy eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios muy buena. Estos resultados son respaldados por los datos inferenciales demostrados en la tabla 10 donde se indican las correlaciones entre la variable DL y la dimensión certeza en los trámites con el valor de correlación de Rho Spearman es 0,809 correlación positiva considerable, con un valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05. Por lo que se confirma la hipótesis: Existe relación de alta relevancia entre el DL y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024

Los hallazgos encontrados no tienen relación con los resultados encontrados en el estudio realizado por Bernal (2022) quien sostiene que es necesario cambiar el trato que recibe el usuario externo, esto se determina por los resultados que fueron aplicados a los usuarios externos que concurren a las instalaciones de las sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Piura para llevar a cabo sus trámites judiciales. Precisándose que Santiago (2023) señala que el servidor debe demostrar un buen desempeño en la función pública para que el usuario pueda tener certeza en los trámites tal como lo indica Zeithaml y col (2019), consiste en la forma precisa y confiable de realizar los servicios prometidos, es decir que el servicio que se brinda debe ser el correcto para que así se pueda demostrar la competencia profesional y el conocimiento de la organización, por lo que es necesario que se cumpla con los tiempos del trámite,

también se debe tener en cuenta la certeza en el trámite, se evidencia con el servicio oportuno, capacidad técnica y proceso adecuado.

El objetivo específico 03 consistió en demostrar cuales serían las relaciones existentes entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024. La tabla 10 indican los resultados de los datos descriptivos: 12.7% que corresponden a 19 trabajadores, se ubican en desempeño laboral eficiente, y empatía con los usuarios buena. 14.0% que corresponden a 21 trabajadores, se ubican en desempeño laboral muy eficiente, y empatía con los usuarios buena. 2.7% que corresponden a 4 trabajadores, se ubican en desempeño laboral deficiente, y empatía con los usuarios muy buena. 2.0% que corresponden a 3 trabajadores, se ubican en desempeño laboral eficiente, y certeza de los tramites que realizan los usuarios muy buena. 25.3% que corresponden a 38 trabajadores, se ubican en desempeño laboral muy eficiente, y empatía con los usuarios muy buena. Se precisa también que los hallazgos inferenciales sustentan a los resultados descriptivos demostrados en la tabla 11 correlaciones entre las variables presentadas en los párrafos de arriba y son desempeño laboral y la dimensión empatía con el valor de correlación de Rho Spearman es 0,816 correlación positiva considerable, con un valor de significación (sig.) es 0,000 es menor a 0,05, confirmando la hipótesis: Existe relación importante entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

Los resultados encontrados permiten indicar que no guardan relación alguna con el trabajo investigación realizada por Huanca et al. (2021) quien concluye indicando que existe poco interés en la municipalidad en la atención a los ciudadanos en realizar sus trámites y sobre todo en la falta de cumplimiento de los plazos. Se precisa la definición realizada por Paredes y Quiroz (2021), con referencia al desempeño laboral en el cumplimiento de sus funciones en el ambiente de trabajo y en la realización de las tareas específicas requeridas por el puesto, que le permitan demostrar su idoneidad y habilidades, los servidores públicos tienen que ser empáticos tal como lo indica Cherry (2023), que tener empatía consiste en tratar de buena manera a las personas es decir ofrecerles una buena atención. Por lo que la empatía para las instituciones, consiste en generar un servicio adaptado a las necesidades de los usuarios que los hagan sentir únicos y especiales. Desde esta perspectiva es importante que los públicos usuarios se

sientan importantes y comprendidos por las entidades públicas o privadas que les brinda servicios. Por lo que la empatía por parte de los trabajadores se debe demostrar en el interés institucional, atención empática individualizadas y en los horarios de atención.

V. CONCLUSIONES

Ha quedado demostrado de acuerdo a los resultados encontrados que existe relación de alta relevancia entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024, determinado con el valor de correlación Rho Spearman 0,836 y un valor de significación (sig.) 0,000, menor a 0,05.

Ha quedado evidenciado que de acuerdo a la correlación de Rho Spearman 0,824 y el valor de significación (sig.) 0,000, menor a 0,05, precisando que existe relación alta relevancia entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta a los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

Ha quedado confirmado que a través del valor de correlación de Rho Spearman 0,809 y el valor de significación (sig.) 0,000, menor a 0,05, se halla una relación importante entre el desempeño laboral y la certeza de los tramites que realizan los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024

Ha quedado patentizado mediante los resultados de correlación de Rho Spearman 0,816 y el valor de significación (sig.) 0,000, menor a 0,05, se halla una relación significativa entre el desempeño laboral y la empatía con los usuarios en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.

VI.-RECOMENDACIONES

Al personal del gobierno regional del norte del Perú continuar laborando de forma proactiva con respecto al desempeño laboral en la mejora de la calidad de atención a los usuarios que asisten a realizar sus diferentes trámites.

Al personal del gobierno regional del norte de Perú, seguir promoviendo un eficaz y correcto desempeño laboral el cual logrará una buena capacidad de respuesta a los ciudadanos lo cual les permite agilizar los diferentes trámites que realizan de forma cotidiana.

Al personal del gobierno regional del norte de Perú, continuar fortaleciendo el desempeño laboral para afianzar la certeza en la tramitación de los trámites que realizan los ciudadanos para que se sientan satisfechos por la atención recibida. Al personal del gobierno regional del norte de Perú, seguir suscitando un eficiente desempeño laboral de forma empática con los ciudadanos que asisten a esta dependencia de gobierno a realizar sus diferentes trámites.

REFERENCIAS

- Abad, B. G. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021. Tesis para obtener el grado académico de:maestro en gestión pública. Universidad César Vallejo. Piura — Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baraei, E., y Mirzaei, M. (2018). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to investigate the relationship between. UCT Journal of Management Adn Accounting Studies, 6(4), 13–19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02 pp13-1>.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1_
- Burgos, S. V., & Morocho, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista De Investigación Valor Agregado, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cabana, S R., Cortés, F. H., Contreras, F. A. & Vargas, V. F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. Información tecnológica, 31(2), 103-116. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Aplicaciones en educación y otras ciencias sociales*. Primera edición. Editorial San Marcos. Lima — Perú.
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

- Cerezo, J. K. (2018). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo — Piura.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo_M JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., Hidalgo, J. P., y Gómez, N. (2021). Effect of job satisfaction and trust on organizational climate, using structural equations. *Challenges Magazine of Administration Sciences and Economics*, 11(22), pp. 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Córdova, I. (2012). El proyecto de investigación cuantitativa. Primera Edición. Editorial San Marcos. Lima. Perú.
- Corrales, N. V. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos. Tesis de Maestría en Administración pública.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35345>
- Cruz, A. (2021). A look at citizen service centers according to quality drivers. *Knowing How to Serve: Magazine of the National School of Public Administration*, (6), 75–94. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>.
- Díaz, R., & Cajún, J., & Gómez, G., (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 264-277. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Ferrando, P. J., Lorenzo, U., Hernández, A., & Muñiz Fernández, J. (2022). *Decálogo para el análisis factorial de los ítems de un test*. *Psicothema*, 34(1), 7-17. [https://doi: 10.7334/psicothema2021.456](https://doi:10.7334/psicothema2021.456)
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

- Griffin, R., Phillips, J., y Gully, S. (2020). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones*, Cengage Learning, 13ª. Ed. México. https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075269290_issuu
- Guzmán, A. R. y Ramos, J. P. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional De Educación Pasco — 2017*. Tesis. Universidad Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf>
- Hernández, C., Prieto, A, T. y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Artículo científico. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S. A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huanca, J. O., Morales, C. A., Zela, C. E. y Talavera, I. X. (2021). Modernization of public management and the quality of user service in the provincial municipalities of the Puno region. DOI: 10.23857/pc.v6i1.2159.
- Izquierdo, J.R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. Enero - junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437 ISSN: 2313-3414. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- López, M. B., Arán Filippetti, V., & Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1),37-51.[fecha de Consulta 20 de Enero de 2023]. ISSN: 1794-4724. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79929780004>
- Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. Artículo científico. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>

- Malpartida, J. N., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). Service quality in public administration, Peru. Rev. Business Horizon. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Martínez, E. (2019). El clima laboral y su influencia en la motivación de los trabajadores. estudio de caso en una empresa de servicios. Trabajo de grado en administración y dirección de empresas. Universidad de Valladolid — España.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42512/TFG-O-1886.pdf;jsessionid=8538EA74D94ADE8DAAA806F4DB536AB8?sequence=1>
- Martínez, L. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima — Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matabanchoy, S. M, Álvarez, K. M. Riobamba O. D. (2019). Effects of performance evaluation on the worker's quality of work life: review of the topic between 2008- 2018. Univ. Health.2019;21(2):176-187. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>.
- Meza, R. M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración de un Gobierno Regional, 2021. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima — Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94628/Meza_PR M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, L. A., Vega, K. P., Lola, D. L. J., & López, D. E. (2022). Competencias para el cargo en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en una entidad del Estado, Piura 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 4069-4088. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2916

- Neuman, L. (2000). *Social Research Methods. Qualitative and quantitative approaches*. United States of America: A Pearson Education Company. DOI:10.2307/3211488
- Nieto, W. G., Jara, E. A., & Aizaga, M. A. (2022). Perfil académico y laboral de los trabajadores residentes en Pichincha: Una visión desde la perspectiva de la Neurociencia. *RHS-Revista Humanismo Y Sociedad*, 10(2), e6/1 — 15. <https://doi.org/10.22209/rhs.v10n2a06>
- Paiva, O. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo — Piura — Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_PO J.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_PO%20J.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Paredes, M. T., Hernández, H. M., Malaver, C. E., y Chung, A. R. (2021). Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima Metropolitana, *Entre Ciencia e Ingeniería*, vol. 15, no. 30, pp. 71-81, julio diciembre 2021. DOI: <https://doi.org/10.31908/19098367.1704>.
- Paredes, P. R., & Quiroz, J. G. (2021). Correlation between organizational climate and labor performance in the main ecuadorian supermarket chains. *Magazine San Gregorio*, 1(46), 81-93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Pérez, R., Mercad, P., Martínez, M., Mena, E., & Partida, J. A. (2018). The knowledge society and the information society as the cornerstone of educational technological innovation. *RIDE. Ibero-American Magazine for Educational Research and Development*, 8(16), 847-870. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Quiñones, N. M. (2022). Marco integrado: por una gestión pública que genere valor público desde el enfoque basado en los derechos humanos. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (7), 104–121. <https://doi.org/10.54774/ss.2022.07.05>

- Rivera, C. (2018). Liderazgo transformacional y desempeño directivo en la institución educativa N° 125 "Ricardo Palma", San Juan de Lurigancho — 2017 [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/11368>
- Rodríguez, J., Barajas, L., Betancur, L. y López, N. (2020). Liderazgo en tiempos de pandemia. Generación de contenido impreso (22). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28563/3/2020_LC_Liderazgo_Rodriguez.pdf
- Rodríguez, K. P.; Lechuga, P. (2019). Job performance of teachers at the ITSA University Institution. School of Business Administration Magazine, (87), 79-101. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Sánchez, Y. (2020). Cumplimiento del perfil profesional de los empleados de confianza en los gobiernos regionales del Perú. Artículo original. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/197/210>
- Santiago, B. (2023). Influence of job satisfaction on the performance of the staff of the Ministry of Labor and Employment Promotion. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.7237>
- Sarmiento, S. R. y Paredes, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Artículo científico. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Suarez, G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Serrano, H. G., Armijo, A. M., & Anchundia, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 1561- 3011. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Tejero, J. M. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y socio sanitario. Ediciones de la Universidad de Castilla - La Mancha. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28533/08%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veintimilla, J., Gómez, M., & Mora, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. 593 Digital Publisher CEIT, 5(2), 44-55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>

Zeithalm, V. y Bitner, M. (2009). Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México

ANEXOS

Tabla de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Desempeño Laboral	Consiste en determinar que los empleados cumplan con los requisitos de sus puestos de trabajo, demuestren su capacidad para desempeñar sus funciones y cumplan con los objetivos de la organización laboral. (Rodríguez y Lechuga, 2019).	El desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario de acuerdo con sus 5 dimensiones y 13 indicadores	Conocimiento del Trabajo	Conoce procesos Domina técnicas Demuestra innovación	Ordinal
			Producción	Cantidad Calidad	
			Responsabilidad	Cumplimiento de funciones Asistencia puntual Honestidad	
			Capacidad de Liderazgo	Iniciativa Trabajo en equipo Capacidad de respuesta	
			Identidad laboral	Proactivo Comprometido con el trabajo	

Calidad de Atención	<p>Consiste en la calidad de servicio de atención que brindan los empleados de una determinada instancia pública o privada, donde los usuarios se sienten satisfechos por la forma que son atendidos en la realización de sus trámites. (Suarez et al., 2019).</p>	<p>La calidad de atención se medirá a través de un cuestionario de acuerdo con sus 3 dimensiones y 7 indicadores</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud hacia los usuarios - Amabilidad 	Ordinal
			Certeza	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Sinceridad - Precisión de respuesta 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Sensibilidad 	

Anexo 2.

Instrumento de recolección de información.

Instrumento 1. Desempeño Laboral

Estimado amigo (a) el suscrito Cesar Orlando Palacios Lozada está realizando un trabajo de investigación científica-tesis-denominado “Desempeño Laboral y Calidad de atención al usuario-2024” Por lo que, acudo a usted para solicitarle su opinión, respondiendo el presente cuestionario, el mismo que es totalmente anónimo, marque con una X su respuesta. Le agradezco de antemano.

ITEM	DESCRIPCION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	nunc a	Casi nunc a	A veces	Casi siempr e	siempr e
Conocimiento del trabajo						
01	Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función					
02	Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo					
03	Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo					
04	Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo					
Producción						
05	Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios					
06	Atiende con rapidez los documentos dando respuestas asertivas					
07	En los documentos producidos por usted propone soluciones.					
08	En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios					
Responsabilidad						
09	Cumple sus funciones de acuerdo con el cargo que desempeña					
10	Llega a su trabajo minutos antes de la hora de entrada					

11	Demuestra honestidad en el desarrollo de su trabajo dando las indicaciones correctas a los usuarios					
12	Demuestra carisma para atender a sus compañeros y público usuario					
Capacidad de liderazgo						
13	Demuestra iniciativa asumiendo compromisos y deseos de mejora					
14	Trabaja en equipo para afrontar los problemas que se origina en el área de su trabajo					
15	Se considera usted eficaz al afrontar situaciones o problemas frecuentes					
16	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas.					
Identidad laboral						
17	Demuestra proactividad en su trabajo					
18	Demuestra creatividad para agilizar su trabajo					
19	Se identifica con su trabajo, terminando los procesos durante el tiempo previsto					
20	Optimiza el tiempo en la realización de su trabajo y terminar los procesos dentro del tiempo previsto.					

Instrumento 2. Calidad de Atención

Estimado amigo (a) el suscrito Cesar Orlando Palacios Lozada está realizando un trabajo de investigación científica-tesis-denominado “Desempeño Laboral y Calidad de atención al usuario-2024” Por lo que, acudo a usted para solicitarle su opinión respondiendo el presente cuestionario, el mismo que es totalmente anónimo, marque con una X su respuesta. Le agradezco de antemano.

ITEM	DESCRIPCION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
Capacidad de respuestas						
01	Se viste de manera adecuado para atender al público usuario					
02	Demuestra confianza en la atención al público usuario					
03	Demuestra conocimiento en los procesos del público usuario					
04	Demuestra agilidad en los trámites que realiza el público usuario					
05	Es amable y cortés en la atención al público usuario					
06	Se considera asertivo en las respuestas a los usuarios					
07	Percibe que el usuario se va contento con la atención brindada.					
Certeza						
08	Cree usted que los usuarios sienten confianza en las respuestas que usted les brinda					
09	Usted demuestra sinceridad al contestar las preguntas de los procesos del público usuario					
10	Usted es paciente en la atención al público usuario					
11	Demuestra tolerancia ante un público usuario impertinente					
12	Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus procesos					
13	Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con sus respuestas.					

14	El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada.					
Empatía						
15	Demuestra comprensión al atender al público usuario					
16	Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario					
17	Le indica al público usuario los procesos que continuaran					
18	Atiende de manera oportuna al público usuario					
19	Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)					
20	Demuestra mucha calidez al atender al público usuario explicándole cómo van sus trámites.					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos.

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN GOBIERNO REGIONAL DEL NORTE DEL PERÚ-2024**”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Definición de la variable/categoría:

VARIABLE A	DIMENSIONES	Definición
Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Consiste en determinar que los empleados cumplan con los requisitos de sus puestos de trabajo, demuestren su capacidad para desempeñar sus funciones y cumplan con los objetivos de la organización laboral. (Rodríguez y Lechuga, 2019).
	Producción	
	Responsabilidad	
	Capacidad de liderazgo	
	Identidad laboral	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Conocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce procesos • Domina técnicas • Demuestra innovación 	Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función	1	1	1	1	Ninguna
		Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad • Calidad 	Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios	1	1	1	1	Ninguna
		Atiende con rapidez los Documentos dando respuestas asertivas	1	1	1	1	Ninguna
		En los documentos producidos por usted propone soluciones.	1	1	1	1	Ninguna
		En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios	1	1	1	1	Ninguna
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de funciones • Asistencia 	Cumple sus funciones de acuerdo con el cargo que desempeña	1	1	1	1	Ninguna

	<ul style="list-style-type: none"> puntual Honestidad 	Llega a su trabajo minutos antes de la hora de entrada	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra honestidad en el desarrollo de su trabajo dando las indicaciones correctas a los usuarios	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra carisma para atender a sus compañeros y público usuario	1	1	1	1	Ninguna
Capacidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa Trabajo en equipo Capacidad de respuesta 	Demuestra iniciativa asumiendo compromisos y deseos de mejora	1	1	1	1	Ninguna
		Trabaja en equipo para afrontar los problemas que se origina en el área de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Se considera usted eficaz al afrontar situaciones o problemas frecuentes	1	1	1	1	Ninguna
		Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas.	1	1	1	1	Ninguna
Identidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> Proactivo Comprometido con el trabajo 	Demuestra proactividad en su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra creatividad para agilizar su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Se identifica con su trabajo, terminando los procesos durante el tiempo previsto	1	1	1	1	Ninguna
		Optimiza el tiempo en la realización de su trabajo y terminar los procesos dentro del Tiempo previsto	1	1	1	1	Ninguna

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista
de la variable/categoría**

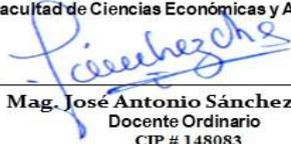
Variable B	Dimensión	Definición
Calidad de atención	Capacidad de respuesta	Calidad de servicio de atención que brindan los empleados de una determinada instancia pública o privada, donde los usuarios se sienten satisfechos por la forma que son atendidos en la realización de sus trámites. (Suarez et al., 2019).
	Certeza	
	Empatía	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Actitud hacia los usuarios Amabilidad 	Se viste de manera adecuada para atender al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra confianza en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra conocimiento en los procesos del público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra agilidad en los trámites que realiza el público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Es amable y cortés en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Se considera asertivo en las respuestas a los usuarios	1	1	1	1	Ninguna
		Percibe que el usuario se va contento con la atención brindada.	1	1	1	1	Ninguna
Certeza	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Sinceridad Precisión de respuesta 	Cree usted que los usuarios sienten confianza en las respuestas que usted les brinda	1	1	1	1	Ninguna
		Usted demuestra	1	1	1	1	Ninguna

		sinceridad al contestar las preguntas de los procesos del público usuario					
		Usted es paciente en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra tolerancia ante un público usuario impertinente	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus procesos	1	1	1	1	Ninguna
		Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con sus respuestas.	1	1	1	1	Ninguna
		El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada	1	1	1	1	Ninguna
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión ▪ Sensibilidad 	Demuestra comprensión al atender al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Le indica al público usuario los procesos que continúen	1	1	1	1	Ninguna
		Atiende de manera oportuna al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)	1	1	1	1	Ninguna

		Demuestra mucha calidez al atender al público usuario explicándole como van sus trámites.	1	1	1	1	Ninguna
--	--	---	---	---	---	---	---------

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	JOSE ANTONIO SÁNCHEZ CHERO
Documento de identidad	16593328
Años de experiencia en el área	06 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA FRONTERA
Cargo	DOCENTE ORDINARIO ADSCRITO A LA ECUELA DE INGENIERÍA ECONOMICA
Número telefónico	
Firma	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales</p>  <p>Mag. José Antonio Sánchez Chero Docente Ordinario CIP # 148083</p>
Fecha	31/05/2024

REGISTRO NACIONAL CIENTÍFICO, TECNOLÓGICO Y DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA RENACYT

CONSTANCIA DE REGISTRO

La Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) del Perú hace constar que:

JOSE ANTONIO SANCHEZ CHERO

DNI 16593328



Cuenta con registro de investigador(a) según el siguiente detalle:

Código de registro	: P0077098
Nivel	: V
Fecha de emisión	: 12/01/2024
Condición Activo	: Verificar clic Aquí

1.La calificación y clasificación del investigador se efectuó en el marco de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-SINACYT aprobado mediante Resolución de Presidencia N°090-2021-CONCYTEC-P y por el informe de la Dirección de Políticas Públicas N° 29-2024-CONCYTEC-DPP-SDCTT/AJLLG

2.La presente constancia y la firma que consigna han sido emitidas a través de medios digitales, el amparo de lo dispuesto en el artículo 141-A del Código Civil, y demás normas específicas. Puede verificar la autenticidad de este documento digital y descargarlo desde el enlace:

<http://renacyt.concytec.gob.pe/constancias.zul?cod=P0077098>

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN GOBIERNO REGIONAL DEL NORTE DEL PERÚ-2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista
de la variable/categoría**

VARIABLE A	DIMENSIONES	Definición
Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Consiste en determinar que los empleados cumplan con los requisitos de sus puestos de trabajo, demuestren su capacidad para desempeñar sus funciones y cumplan con los objetivos de la organización laboral. (Rodríguez y Lechuga, 2019).
	Producción	
	Responsabilidad	
	Capacidad de liderazgo	
	Identidad laboral	

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Conocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce procesos • Domina técnicas • Demuestra innovación 	Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función	1	1	1	1	Ninguna
		Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad • Calidad 	Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios	1	1	1	1	Ninguna
		Atiende con rapidez los Documentos dando respuestas asertivas	1	1	1	1	Ninguna
		En los documentos producidos por usted propone soluciones.	1	1	1	1	Ninguna

		En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios	1	1	1	1	Ninguna
			1	1	1	1	Ninguna
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de funciones • Asistencia puntual • Honestidad 	Cumple sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña	1	1	1	1	Ninguna
		Llega a su trabajo minutos antes de la hora de entrada	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra honestidad en el desarrollo de su trabajo dando las indicaciones correctas a los usuarios	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra carisma para atender a sus compañeros y público usuario	1	1	1	1	Ninguna
Capacidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Trabajo en equipo • Capacidad de respuesta 	Demuestra iniciativa asumiendo compromisos y deseos de mejora	1	1	1	1	Ninguna
		Trabaja en equipo para afrontar los problemas que se origina en el área de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Se considera usted eficaz al afrontar situaciones o problemas frecuentes	1	1	1	1	Ninguna
		Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas.	1	1	1	1	Ninguna
Identidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Proactivo • Comprometido con el trabajo 	Demuestra proactividad en su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra creatividad para agilizar su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Se identifica con su trabajo, terminando los procesos durante el tiempo previsto	1	1	1	1	Ninguna
		Optimiza el tiempo en la realización de su trabajo y terminar los procesos dentro del tiempo	1	1	1	1	Ninguna

		previsto.					
--	--	-----------	--	--	--	--	--

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Variable B	(dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Capacidad de respuesta	Calidad de servicio de atención que brindan los empleados de una determinada instancia pública o privada, donde los usuarios se sienten satisfechos por la forma que son atendidos en la realización de sus trámites. (Suarez et al., 2019).
	Certeza	
	Empatía	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Actitud hacia los usuarios Amabilidad 	Se viste de manera adecuado para atender al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra confianza en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra conocimiento en los procesos del público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra agilidad en los trámites que realiza el público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Es amable y cortes en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna

		Se considera asertivo en las respuestas a los usuarios	1	1	1	1	Ninguna
		Percibe que el usuario se va contento con la atención brindada.	1	1	1	1	Ninguna
Certeza	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Sinceridad • Precisión de respuesta 	Cree usted que los usuarios sienten confianza en las respuestas que usted les brinda	1	1	1	1	Ninguna
		Usted demuestra sinceridad al contestar las preguntas de los procesos del público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Usted es paciente en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra tolerancia ante un público usuario impertinente	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus procesos	1	1	1	1	Ninguna
		Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con sus respuestas.	1	1	1	1	Ninguna
		El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada	1	1	1	1	Ninguna
				Demuestra comprensión al atender al público usuario	1	1	1
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión 						

<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad 	Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
	Le indica al público usuario los procesos que continuarán	1	1	1	1	Ninguna
	Atiende de manera oportuna al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
	Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)	1	1	1	1	Ninguna
	Demuestra mucha calidez al atender al público usuario explicándole como van sus trámites.	1	1	1	1	Ninguna

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	DANIA MELISSA RICALDE MORAN
Documento de identidad	42151036
Años de experiencia en el área	05años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	

Firma	 MG. ECON. DANIA MELISSA RICALDE MORAN Cód. ORCID 0000-0002-9798-328X
Fecha	31/05/2024

[INICIO](#) | [GUÍA CALIFICACIÓN](#) | [RENACYT](#) | [Manual de uso](#) | [Iniciar sesión](#)




RESULTADOS DE BUSQUEDA

1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1	♀	RICALDE MORAN DANIA MELISSA	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE*, el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN GOBIERNO REGIONAL DEL NORTE DEL PERÚ-2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Definición de la variable/categoría:

VARIABLE A	DIMENSIONES	Definición
Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Consiste en determinar que los empleados cumplan con los requisitos de sus puestos de trabajo, demuestren su capacidad para desempeñar sus funciones y cumplan con los objetivos de la organización laboral. (Rodríguez y Lechuga, 2019).
	Producción	
	Responsabilidad	
	Capacidad de liderazgo	
	Identidad laboral	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Conocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce procesos • Domina técnicas • Demuestra innovación 	Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función	1	1	1	1	Ninguna
		Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad • Calidad 	Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios	1	1	1	1	Ninguna
		Atiende con rapidez los Documentos dando respuestas asertivas	1	1	1	1	Ninguna
		En los documentos producidos por usted propone soluciones.	1	1	1	1	Ninguna
		En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios	1	1	1	1	Ninguna
			1	1	1	1	Ninguna
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de funciones • Asistencia puntual • Honestidad 	Cumple sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña	1	1	1	1	Ninguna
		Llega a su trabajo minutos antes de la hora de entrada	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra honestidad en el desarrollo de su trabajo dando las indicaciones correctas a los usuarios	1	1	1	1	Ninguna

		Demuestra carisma para atender a sus compañeros y público usuario	1	1	1	1	Ninguna
Capacidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Trabajo en equipo • Capacidad de respuesta 	Demuestra iniciativa asumiendo compromisos y deseos de mejora	1	1	1	1	Ninguna
		Trabaja en equipo para afrontar los problemas que se origina en el área de su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Se considera usted eficaz al afrontar situaciones o problemas frecuentes	1	1	1	1	Ninguna
		Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas.	1	1	1	1	Ninguna
Identidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Proactivo • Comprometido con el trabajo 	Demuestra proactividad en su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra creatividad para agilizar su trabajo	1	1	1	1	Ninguna
		Se identifica con su trabajo, terminando los procesos durante el tiempo previsto	1	1	1	1	Ninguna
		Optimiza el tiempo en la realización de su trabajo y terminar los procesos dentro del tiempo previsto.	1	1	1	1	Ninguna

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Variable B	Dimensión	Definición
Calidad de atención	Capacidad de	Calidad de servicio de atención brindan los empleados de una determinada instancia pública o privada, donde los usuarios se sienten atendidos en la realización de sus trámites. (Suarez et al., 2019).
	Certeza	
	Empatía	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Actitud hacia los usuarios Amabilidad 	Se viste de manera adecuada para atender al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra confianza en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra conocimiento en los procesos del público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra agilidad en los trámites que realiza el público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Es amable y cortés en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Se considera asertivo en las respuestas a los usuarios	1	1	1	1	Ninguna

		Percibe que el usuario se va contento con la atención brindada.	1	1	1	1	Ninguna
Certeza	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Sinceridad • Precisión de respuesta 	Cree usted que los usuarios sienten confianza en las respuestas que usted les brinda	1	1	1	1	Ninguna
		Usted demuestra sinceridad al contestar las preguntas de los procesos del público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Usted es paciente en la atención al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra tolerancia ante un público usuario impertinente	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus procesos	1	1	1	1	Ninguna
		Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con sus respuestas.	1	1	1	1	Ninguna
		El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada	1	1	1	1	Ninguna

		Demuestra comprensión al atender al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Le indica al público usuario los procesos que continuaran	1	1	1	1	Ninguna
	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Sensibilidad 	Atiende de manera oportuna al público usuario	1	1	1	1	Ninguna
		Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)	1	1	1	1	Ninguna
		Demuestra mucha calidez al atender al público usuario explicándole como van sus trámites.	1	1	1	1	Ninguna

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024.
Nombres y apellidos del experto	HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN
Documento de identidad	41302625
Años de experiencia en el área	05años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	
Firma	 HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN MG. -- ING. DE SISTEMAS CIP. 111411
Fecha	31/05/2024

INICIO
GUÍA CALIFICACIÓN
RENACYT
Manual de uso | Iniciar sesión




RESULTADOS DE BUSQUEDA

1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		SILVA MARCHAN HENRY ALEJANDRO	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE*, el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

Anexo 4. Resultado de análisis de consistencia interna.

ALFA DE CRONBACH: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correla ción total de element os corregid	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función	82,47	76,740	,636	,963
Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo	83,13	76,671	,734	,961
Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo	82,53	76,120	,740	,961
Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo	82,70	76,493	,754	,960
Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios	82,93	75,444	,843	,959
Atiende con rapidez los documentos dando	82,23	79,564	,810	,960

respuestas asertivas				
En los documentos producidos por usted propone soluciones.	82,77	73,702	,829	,960
En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios	82,17	79,661	,806	,960
Cumple sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña	82,30	81,252	,623	,962
Llega a su trabajo minutos antes de la hora de entrada	82,07	82,754	,480	,963
Demuestra honestidad en el desarrollo de su trabajo dando las indicaciones correctas a los usuarios	82,23	80,254	,730	,961
Demuestra carisma para atender a sus compañeros y público usuario	82,33	79,609	,822	,960
Demuestra iniciativa asumiendo compromisos y deseos de mejora	82,27	79,306	,841	,959
Trabaja en equipo para afrontar los problemas que se origina en el área de su trabajo	82,30	79,734	,798	,960

Se considera usted eficaz al afrontar situaciones o problemas frecuentes	82,27	80,133	,746	,960
Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas.	82,23	79,564	,810	,960
Demuestra proactividad en su trabajo	82,27	79,789	,786	,960
Demuestra creatividad para agilizar su trabajo	82,40	80,593	,737	,961
Se identifica con su trabajo, terminando los procesos durante el tiempo previsto	82,17	79,523	,822	,960
Optimiza el tiempo en la realización de su trabajo y terminar los procesos dentro del tiempo previsto.	82,17	79,592	,814	,960

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	20

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El alfa de Cronbach de las variables en estudio presenta los siguientes resultados: variable desempeño laboral alfa de Cronbach: 0.962. Los resultados obtenidos demuestran un alto grado de confiabilidad de acuerdo con las escalas de medición correspondientes a este estadígrafo.

ALFA DE CRONBACH: CALIDAD DE ATENCION

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de elemento s corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se viste de manera adecuado para atender al público usuario	76,87	128,878	,695	,964
Demuestra confianza en la atención al público usuario	76,93	127,651	,798	,964
Demuestra conocimiento en los procesos del público usuario	77,10	129,610	,663	,965
Demuestra agilidad en los trámites que realiza el público usuario	77,00	128,483	,730	,964
Es amable y cortés en la atención al público usuario	76,93	129,030	,675	,965
Se considera asertivo en la respuestas a los usuarios	76,93	128,202	,749	,964

Percibe que el usuario se va contento con la atención brindada.	77,63	122,447	,743	,964
Cree usted que los usuarios sienten confianza en las respuestas que usted les brinda Usted demuestra sinceridad al contestar las preguntas de los procesos del público usuario Usted es paciente en la atención al público usuario	77,50	121,431	,820	,963
Demuestra tolerancia ante un público usuario impertinente	77,30	124,493	,652	,965
Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus procesos	77,47	121,982	,809	,963
Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con <u>sus respuestas.</u>	77,37	122,033	,832	,963
El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada	77,37	121,551	,813	,963
	77,73	124,271	,688	,964
	77,80	122,924	,800	,963

Demuestra comprensión al atender al público usuario	77,47	122,120	,758	,963
Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario	77,43	120,875	,807	,963
Le indica al público usuario los procesos que continuaran	77,57	123,564	,800	,963
Atiende de manera oportuna al público usuario	77,47	123,913	,739	,964
Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)	77,90	114,438	,905	,962
Demuestra mucha calidez al atender al público usuario explicándole cómo van sus trámites.	77,47	120,947	,784	,963

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	77,90	114,438
de Cronbach		N de elementos
ch	,965	20

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El alfa de Cronbach de las variables en estudio presenta los siguientes resultados: variable calidad de atención alfa de Cronbach: 0.965. Los resultados obtenidos demuestran un alto grado de confiabilidad de acuerdo con las escalas de medición correspondientes a este estadígrafo

Anexo 5. Consentimiento informado UCV.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un Gobierno Regional del Norte del Perú, 2024.

Investigador: CESAR ORLANDO PALACIOS LOZADA

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “ Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un Gobierno Regional del Norte del Perú, 2024.” cuyo objetivo es Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un gobierno Regional del Norte del Perú, 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Programa MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del **Gobierno Regional de Piura**

Describir el impacto del problema de la investigación.

Mejorar la calidad de atención al usuario en sus dimensiones de Capacidad de Respuesta, Certeza y Empatía.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “ Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un gobierno Regional del Norte del Perú, 2024.”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del Gobierno Regional de Piura. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación, puede contactar con el Investigador Cesar Orlando Palacios Lozada, correo electrónico palacioslozadac@gmail.com y La Docente asesor Dra. LEONOR ABAD BAUTISTA, correo electrónico labautista@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar

en la investigación antes mencionada.

JULIO CESAR
ESPINOZA CÁRDENAS
DNI 02879174

Anexo 6. Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
es.turnitin.com/app/carta/ev?i=1&lang=es&or=103&co=2427812555&u=1068032488

feedback studio Cesar Orlando Palacios Lozada Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un Gobierno Regional del Norte del Perú, 2024 -- /100 < 4 de 22 >

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE LA TESIS
Desempeño laboral y calidad de atención al usuario en un Gobierno Regional del Norte del Perú, 2024.

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

AUTOR:
Palacios Lozada Cesar Orlando (Droid Orig/0000-0002-0238-6344)

ASESORES:
Dra. Abad Bautista Leonor (Droid Orig/0000-0002-1908-8338)
Mg. Albán Villareyes Victoria Amanda (Droid Orig/0000-0001-8077-3880)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

PIURA-PERU
2024

Página 1 de 36 Número de palabras: 10626 Versión solo texto del informe Alta resolución

Resumen de coincidencias
19 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver Fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	11 %
2 hdl.handle.net Fuente de internet	4 %
3 repositorio ucv.edu.pe Fuente de internet	1 %
4 apirepositorio.unh.edu... Fuente de internet	<1 %
5 theiftr.com Fuente de internet	<1 %
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7 cybertesis.unmm.edu... Fuente de internet	<1 %
8 alicia.concytec.gob.pe Fuente de internet	<1 %
9 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	<1 %
10 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11 repositorio.univer.edu... Fuente de internet	<1 %

59 %
Ver a Configuración para activar Windows.
19:04
5/08/2024

Anexo 7. Análisis complementario incluye el cálculo del tamaño de la muestra

La muestra se precisa que, por ser una muestra pequeña se tendrá en cuenta a la misma población, quedando definida la población — muestra de 150 empleados de una instancia del gobierno regional. **Se utilizará el muestreo no probabilístico**, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), **precisa que este procedimiento, no emplea fórmulas de probabilidad**, depende de la decisión de la persona que investiga aplicando una muestra universal.

Anexo 8. Autorización para la realización del trabajo de Investigación.



GOBIERNO
REGIONAL PIURA

"Decenio de Igualdad de Oportunidades de Hombres y Mujeres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Piura, 27 MAY 2024

OFICIO N° 188 - 2024/GRP-480300

Señor
EDWIN MARTÍN GARCÍA RAMÍREZ
Jefe de la Unidad de Posgrado
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA
Piura.-

ASUNTO : Respuesta a solicitud para realizar investigación
REF. : Carta S/N (HRyC N° 15143)

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual presenta al Sr. **CESAR ORLANDO PALACIOS LOZADA** como estudiante del Programa de estudios de Maestría con mención en Gestión Pública, solicitando realice la investigación denominada: "DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN GOBIERNO REGIONAL DEL NORTE DEL PERÚ, 2024".

Al respecto, este Despacho autoriza brindarle las facilidades al Sr. **CESAR ORLANDO PALACIOS LOZADA**, para la aplicación del trabajo de investigación científica, realizando la aplicación del mismo de manera presencial a los trabajadores nombrados y contratados de las Unidades de Organización de la Sede Central del Gobierno Regional Piura (Locales de: Gobernación Regional y Gerencia Regional de Infraestructura)

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Oficina de Recursos Humanos - ORH
Rocio del Socorro Navarrete Rivera
ROCIO DEL SOCORRO NAVARRETE RIVERA
JEFA

¡En la Región Piura, Todos Juntos Contra el Dengue!

ANEXO 9. Otras evidencias.

Instrumento 1. Desempeño Laboral

Estimado amigo (a) el suscrito Cesar Orlando Palacios Lozada está realizando un trabajo de investigación científica-tesis-denominado "Desempeño Laboral y Calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024" Por lo que, acudo a usted para solicitarle su opinión, respondiendo el presente cuestionario, el mismo que es totalmente anónimo, marque con una X su respuesta. Le agradezco de antemano.

ITEM	DESCRIPCION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
Conocimiento del trabajo						
01	Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función					X
02	Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo					X
03	Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo					X
04	Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo					X
Producción						
05	Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios					X
06	Atiende con rapidez los documentos dando respuestas asertivas					X
07	En los documentos producidos por usted propone soluciones.					X
08	En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios					X
Responsabilidad						
09	Cumple sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña					X

10	Llega a su trabajo minutos antes de la hora de entrada			X		
11	Demuestra honestidad en el desarrollo de su trabajo dando las indicaciones correcta a los usuarios					X
12	Demuestra carisma para atender a sus compañeros y público usuario					X

Capacidad de liderazgo						
13	Demuestra iniciativa asumiendo compromisos y deseos de mejora					X
14	Trabaja en equipo para afrontar los problemas que se origina en el área de su Trabajo					X
15	Se considera usted eficaz al afrontar situaciones o problemas frecuentes					X
16	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas.				X	
Identidad laboral						
17	Demuestra proactividad en su trabajo					X
18	Demuestra creatividad para agilizar su Trabajo					X
19	Se identifica con su trabajo, terminando los procesos durante el tiempo previsto					X
20	Optimiza el tiempo en la realización de su trabajo y terminar los procesos dentro del tiempo previsto.				X	

Instrumento 2. Calidad de Atención

Estimado amigo (a) el suscrito Cesar Orlando Palacios Lozada está realizando un trabajo de investigación científica-tesis-denominado "Desempeño Laboral y Calidad de atención al usuario del norte del Perú, 2024" Por lo que, acudo a usted para solicitarle su opinión, respondiendo el presente cuestionario, el mismo que es totalmente anónimo, marque con una X su respuesta. Le agradezco de antemano.

ITEM	DESCRIPCION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
Capacidad de respuestas						
01	Se viste de manera adecuado para atender al público usuario					X
02	Demuestra confianza en la atención al público usuario					X
03	Demuestra conocimiento en los procesos del público usuario				X	
04	Demuestra agilidad en los trámites que realiza el público usuario					X
05	Es amable y cortes en la atención al público usuario					X
06	Se considera asertivo en la respuestas a los usuarios					X
07	Percibe que el usuario se va contento con la atención brindada.				X	
Certeza						
08	Cree usted que los usuarios sienten confianza en las respuestas que usted les Brinda				X	
09	Usted demuestra sinceridad al contestar las preguntas de los procesos del público Usuario					X
10	Usted es paciente en la atención al público usuario					X
11	Demuestra tolerancia ante un público usuario impertinente					X

12	Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus Procesos				X	
13	Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con sus respuestas.			X		
14	El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada				X	
Empatía						
15	Demuestra comprensión al atender al público usuario					X
16	Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario					X
17	Le indica al público usuario los procesos que continuaran					X
18	Atiende de manera oportuna al público Usuario					X
19	Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)					X
20	Demuestra mucha calidez al atender al publico usuario explicándole como van sus trámites.					X

Instrumento 1. Desempeño Laboral

Estimado amigo (a) el suscrito Cesar Orlando Palacios Lozada está realizando un trabajo de investigación científica-tesis-denominado "Desempeño Laboral y Calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024" Por lo que, acudo a usted para solicitarle su opinión, respondiendo el presente cuestionario, el mismo que es totalmente anónimo, marque con una X su respuesta. Le agradezco de antemano.

ITEM	DESCRIPCION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
Conocimiento del trabajo						
01	Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función				X	
02	Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo					X
03	Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo				X	
04	Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo					X
Producción						
05	Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios					X
06	Atiende con rapidez los documentos dando respuestas asertivas					X
07	En los documentos producidos por usted propone soluciones.					X
08	En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios				X	
Responsabilidad						
09	Cumple sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña					X

12	Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus Procesos				X
13	Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con sus respuestas.			X	
14	El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada			X	
Empatía					
15	Demuestra comprensión al atender al público usuario				X
16	Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario				X
17	Le indica al público usuario los procesos que continuaran				X
18	Atiende de manera oportuna al público Usuario				X
19	Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)		X		
20	Demuestra mucha calidez al atender al publico usuario explicándole como van sus trámites.				X

Instrumento 1. Desempeño Laboral

Estimado amigo (a) el suscrito Cesar Orlando Palacios Lozada está realizando un trabajo de investigación científica-tesis-denominado "Desempeño Laboral y Calidad de atención al usuario en un gobierno regional del norte del Perú, 2024" Por lo que, acudo a usted para solicitarle su opinión, respondiendo el presente cuestionario, el mismo que es totalmente anónimo, marque con una X su respuesta. Le agradezco de antemano.

ITEM	DESCRIPCION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
Conocimiento del trabajo						
01	Conoce los procesos en la oficina donde desempeña su función					X
02	Conoce la aplicación de normas en el desenvolvimiento de su trabajo					X
03	Domina técnicas de ejecución en el desarrollo de su trabajo				X	
04	Propone actividades innovadoras en la mejora de su trabajo				X	
Producción						
05	Atiende de manera rápida a sus compañeros y usuarios					X
06	Atiende con rapidez los documentos dando respuestas asertivas				X	
07	En los documentos producidos por usted propone soluciones.				X	
08	En la atención al público demuestra cortesía y respuesta a los procesos que siguen los usuarios					X
Responsabilidad						
09	Cumple sus funciones de acuerdo al cargo que desempeña				X	

10	Llega a su trabajo minutos antes de la hora de entrada				X	
11	Demuestra honestidad en el desarrollo de su trabajo dando las indicaciones correcta a los usuarios					X
12	Demuestra carisma para atender a sus compañeros y público usuario					X

Capacidad de liderazgo						
13	Demuestra iniciativa asumiendo compromisos y deseos de mejora				X	
14	Trabaja en equipo para afrontar los problemas que se origina en el área de su Trabajo				X	
15	Se considera usted eficaz al afrontar situaciones o problemas frecuentes				X	
16	Reacciona usted de manera eficiente y de forma calmada ante dificultades o situaciones conflictivas.				X	
Identidad laboral						
17	Demuestra proactividad en su trabajo				X	
18	Demuestra creatividad para agilizar su Trabajo				X	
19	Se identifica con su trabajo, terminando los procesos durante el tiempo previsto					X
20	Optimiza el tiempo en la realización de su trabajo y terminar los procesos dentro del tiempo previsto.				X	

Instrumento 2. Calidad de Atención

Estimado amigo (a) el suscrito Cesar Orlando Palacios Lozada está realizando un trabajo de investigación científica-tesis-denominado "Desempeño Laboral y Calidad de atención al usuario del norte del Perú, 2024" Por lo que, acudo a usted para solicitarle su opinión, respondiendo el presente cuestionario, el mismo que es totalmente anónimo, marque con una X su respuesta. Le agradezco de antemano.

ITEM	DESCRIPCION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
Capacidad de respuestas						
01	Se viste de manera adecuado para atender al público usuario				X	
02	Demuestra confianza en la atención al público usuario					X
03	Demuestra conocimiento en los procesos del público usuario				X	
04	Demuestra agilidad en los trámites que realiza el público usuario				X	
05	Es amable y cortés en la atención al público usuario					X
06	Se considera asertivo en la respuestas a los usuarios				X	
07	Percibe que el usuario se va contento con la atención brindada.				X	
Certeza						
08	Cree usted que los usuarios sienten confianza en las respuestas que usted les Brinda				X	
09	Usted demuestra sinceridad al contestar las preguntas de los procesos del público Usuario					X
10	Usted es paciente en la atención al público usuario					X
11	Demuestra tolerancia ante un público usuario impertinente					X

12	Demuestra precisión al responder al público usuario como se encuentran sus Procesos				X	
13	Cree usted que el público usuario ha quedado convencido con sus respuestas.				X	
14	El público usuario se siente contento y satisfecho con la atención brindada				X	

Empatía

15	Demuestra comprensión al atender al público usuario				X	
16	Tiene mucha paciencia al explicar cómo están los procesos al público usuario					X
17	Le indica al público usuario los procesos que continuaran					X
18	Atiende de manera oportuna al público Usuario					X
19	Atiende al público usuario fuera del tiempo (refrigerio, hora de salida)				X	
20	Demuestra mucha calidez al atender al publico usuario explicándole como van sus trámites.				X	