



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Desempeño laboral y la calidad de servicios en una municipalidad
provincial del departamento de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Silva Reaño, Nathaly Esthefany (orcid.org/0009-0003-0317-1526)

ASESORES:

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y la calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque", cuyo autor es SILVA REAÑO NATHALY ESTHEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 04 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 09-08-2024 05:54:55

Código documento Trilce: TRI - 0793096



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVA REAÑO NATHALY ESTHEFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y la calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque", 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
NATHALY ESTHEFANY SILVA REAÑO DNI: 47537321 ORCID: 0009-0003-0317-1526	Firmado electrónicamente por: NATHALYSR el 04-07- 2024 22:18:26

Código documento Trilce: TRI - 0793055

Dedicatoria

A mis padres, Wilser y Vicky por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional.

A Cayetana, para que cada una de mis metas alcanzadas le quede como ejemplo.

A Ofelia Cubas, sé que desde el cielo te sientes orgullosa por cada logro.

Nathaly Esthefany.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios, por esta oportunidad, de permitir culminar con éxito este grado académico.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de originalidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Metodología	13
III. Resultados	15
IV. Discusión.....	22
V. Conclusiones.....	28
VI. Recomendaciones.....	29
Referencias.....	30
Anexos.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Necesidad de proponer el objetivo general de la presente investigación ...	15
Tabla 2. Descripción de las actitudes para el desempeño laboral	15
Tabla 3. Descripción de la productividad laboral	16
Tabla 4. Descripción de las acciones ayuda y servicio	16
Tabla 5. Descripción de las acciones de monitoreo.....	17
Tabla 6. Descripción de los niveles de desempeño laboral	17
Tabla 7. Detalles de la confiabilidad del servicio	18
Tabla 8. Detalles de la eficiencia general del servicio.....	19
Tabla 9. Detalles de las acciones de desempeño.....	19
Tabla 10. Detalles de las acciones de pertinencia y credibilidad del servicio	20
Tabla 11. Detalles de la distribución de niveles de calidad del servicio	20
Tabla 12. Síntesis del objetivo 2 detalles de las acciones de servicio	21

Resumen

La presente investigación está centrado en el objetivo, proponer un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento Lambayeque, 2024 y en concordancia al Objetivo 8 del Desarrollo Sostenible trabajo decente y crecimiento económico; se enmarca en el tipo de investigación sustantiva, nivel propositiva, para la aplicación del cuestionario se tuvo en cuenta a 73 colaboradores, producto de ello, se sustenta el resultado que el 47.11% se ubican en un nivel regular del desempeño laboral, en aspectos actitudinales para el cumplimiento de funciones, productividad laboral, ayuda y servicio al usuario, confiabilidad laboral, resultado que se refleja en el 75.34% que de manera regular cumple las acciones de servicio considerando confiabilidad, eficiencia gerencial, desempeño, pertinencia y credibilidad; se concluye que, la mejora de la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque es posible lograrlo mediante la propuesta de un plan de gestión que responda a los procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para que atienda de manera holística componentes básicos del desarrollo actitudinal, el desempeño laboral orientado a la productividad, el servicio, seguimiento y monitoreo.

Palabras clave: desempeño, laboral, calidad, servicios.

Abstract

The present research is focused on the objective, proposing a management plan in selection processes and evaluation of work performance to improve the quality of service to the administrator in a provincial municipality of the Lambayeque department, 2024 and in accordance with Objective 8 of Sustainable Development work. decent and economic growth; It is framed in the type of substantive research, propositional level, for the application of the questionnaire 73 collaborators were taken into account, as a result of this, the result is supported that 47.11% are located at a regular level of work performance, in attitudinal aspects. for the fulfillment of functions, labor productivity, help and service to the user, labor reliability, a result that is reflected in the 75.34% that regularly fulfill service actions considering reliability, management efficiency, performance, relevance and credibility; It is concluded that the improvement of the quality of service to the administrator in a provincial municipality of the department of Lambayeque can be achieved through the proposal of a management plan that responds to the selection and evaluation processes of work performance so that it serves in a holistic manner basic components of attitudinal development, work performance oriented to productivity, service, follow-up and monitoring.

Keywords: performance, labor, quality, services.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional Marín & Hernández (2020) las empresas han requerido de potencial humano con actitudes positivas, habilidades para resolver problemas, comunicación empática para tratar con diversas personas culturas, por lo que, no solo es importante el dominio de un idioma, reglas internacionales; Espinach (2018) ha observado que a nivel mundial, las empresas e instituciones requiere estratégica y oportuna atención a deficiencias del personal expresado en el manejo de la tecnología, adquisición de habilidades para adaptarse a los cambios, resolución de conflictos, liderazgo en la gestión y desarrollo del potencial humano; igualmente Ortega et al. (2022) han expresado que la economía y el desarrollo empresarial, a nivel mundial, han estado influenciados por la globalización, en la cual las plataformas virtuales han generado nuevas formas de emprendimiento que requieren del dominio técnico y de implementar habilidades blandas en el recurso humano. Asimismo, el presente se relaciona con el ODS 8 trabajo decente y crecimiento económico porque se propuso un plan de acción para facilitar los procesos de selección y evaluación del desempeño laboral para mejorar el servicio de una municipalidad provincial de Lambayeque. De la mano con la Meta 8.1 de mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados

A nivel latinoamericano, en Ecuador, Corrales (2022) ha señalado que, para poder obtener un servicio de calidad en las entidades públicas se requiere mejorar los mecanismos de control de procesos que facilite implementar objetivos y metas planificadas; también, Batista (2018) ha analizado el contexto argentino e indica que para lograr una mejor gestión del desempeño laboral, se requiere que los trabajadores estén capacitados y ubicados en las áreas que corresponda a sus habilidades y destrezas; al respecto, en Ecuador, Rodríguez (2020) ha indicado que el crecimiento de una institución se debe a una oportuna gestión del desempeño laboral expresado en buen rendimiento, logro de metas, ambiente laboral saludable y buena atención; el análisis de Tobar (2022) ha expresado que la prestación de servicios es percibida por la población con un nivel bajo, debido al perfil profesional de los funcionarios y trabajadores no se

corresponde con la función en las áreas de desempeño a su cargo.

A nivel nacional, Quispe (2019) en el contexto de Tacna ha indicado que, en las instituciones públicas no existe valoración del desempeño laboral de funcionarios y trabajadores, en base a una política meritocrática, tendientes a mejorar la calidad del servicio público; a esta problemática Cruzado (2021) ha adicionado que en Cajamarca refiere que el desempeño laboral es producto del comportamiento profesional de los trabajadores de la entidad y determina la calidad del servicio que tiene que ver con el cumplimiento de metas y atención eficiente al público; también el INEI (2018) ha analizado que las municipalidades del país, para que sean competitivas como dispone la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades se requiere que realicen una planificación estratégica porque el 99% de 1871 municipalidades no cuentan con un plan de desarrollo, el 88% disponen de Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que aún siguen siendo documentos con mero uso administrativo, no operativos.

A nivel de la región Lambayeque Cabrera (2022) ha analizado que existe desinterés del personal en favor del cumplimiento de sus funciones y de mejorar el servicio, por lo tanto, el desempeño no es eficiente; también, Cruz & Heredia (2023) ha referido que el clima organizacional, los perfiles y equipamiento afectan el desempeño laboral y por tanto, el nivel de atención de los servicios; a esta situación Torres & Córdova (2022) ha analizado que el desempeño laboral está determinado por factores como la falta de trabajo en equipo, motivación, responsabilidad, comunicación poco efectiva que influyen en el cumplimiento de funciones; Saldaña (2023) ha agregado que en las instituciones públicas de Lambayeque se observa poca preparación del personal porque no se toma en cuenta procesos de evaluación que determinen la calidad profesional y habilidades para obtener el puesto y valorar su desempeño.

Actualmente, en una municipalidad provincial de Lambayeque fue pertinente que se inicie en centrar mayor esfuerzo para ofrecer un mejor servicio para los administrados, considerando no solo la competencia técnico profesional, sino también el fortalecimiento en habilidades blandas de manera que el trabajo individual sea superado por el trabajo en equipo, el buen clima laboral y la optimización de los recursos.

En concordancia a la descripción de la problemática se formula el siguiente problema ¿Cómo un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024?

La presente investigación epistemológicamente se ha sustentado en la teoría humana de la administración de Hawthorne & Mayo (1927) quienes centran en mejorar la administración en la especialización del ser humano para operativizar los recursos y equipos que permiten alcanzar los objetivos; relacionado con ello, también se considera fundamental alcanzar el desempeño esperado como producto de los fundamentos de la teoría de las expectativas de Vroom y la teoría de la fijación de metas de Locke. Metodológicamente esta investigación se ha justificado porque aporta una síntesis de los procesos, estrategias y mecanismos de acción que requiere el desempeño laboral que conlleve a la mejora del servicio a los administrados; en el aspecto práctico ofrece a una municipalidad provincial de Lambayeque un programa de acción del desempeño laboral centrado en las actitudes, productividad, ayuda y monitoreo; por lo que es importante para mejorar la calidad del servicio a los usuarios que se exprese en la confiabilidad, eficiencia gerencial, desempeño, pertinencia y credibilidad.

La presente investigación se centró en el objetivo Proponer un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024, por lo que se corresponde los siguientes objetivos específicos: a) describir el desempeño laboral de los colaboradores de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024; b) especificar las acciones para la calidad de servicios de un administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque , 2024; c) elaborar un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024; d) validar el plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024.

A nivel mundial en Sudáfrica, George (2021) ha realizado su investigación con

el propósito de contribuir con una mejor aplicación de la gestión de desempeño de servicios de los servidores en el sector público de Sudáfrica; recurre al enfoque cualitativo de la investigación, de tipo descriptivo, diseño no experimental, aplicó la muestra a una muestra de 70 empleados del sector público, como resultado sintetiza que la gestión de desempeño de los trabajadores del sector público es crítica para el servicio debido al costo que el servicio público demanda.

En Tanzania, Hoza (2020) ha investigado el impacto de la gestión del desempeño en los servicios públicos, utilizó el enfoque mixto de la investigación, de tipo descriptivo, diseño no experimental, aplicó la encuesta a 47 personas, obtiene como resultado que aunque la compensación son fundamentales para el desempeño, pero la atención emocional, la ética y la moral mejoran la eficacia y eficiencia del desempeños de los servicios; concluye que la gestión de desempeños se mejora atendiendo la eficiencia y eficacia del personal.

Hong (2020) en la ciudad de Ho Chi Minh ha tenido el propósito de analizar el desempeño laboral y la satisfacción en base a resolución de quejas de los usuarios, explora los factores que influyen en la calidad, mediante el método cualitativo, diseño no experimental, aplicó la entrevista a una muestra de 30 personas entre funcionarios y usuarios; como resultado demuestre que la satisfacción, el resultado del servicio y la responsabilidad del jefe son los factores influyentes en la calidad del servicio público y concluye que existe relación considerable entre la calidad percibida y la resolución a quejas de los usuarios para alcanzar satisfacción de necesidades.

A nivel latinoamericano en Ecuador, Álvarez et al. (2019) propuso conocer los factores de satisfacción de los servidores en el ámbito laboral en una empresa; para ello, tuvieron en cuenta el enfoque cuantitativo de la investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, aplica la encuesta a una muestra de 21 servidores, el resultado es que el 63.11% indica que no existe liderazgo, el 64.9% insatisfacción en el trabajo expresando que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción en el trabajo y concluye que las entidades se tienen que preocupar por un ambiente laboral saludable, en mejorar las condiciones de sicosociales de los trabajadores.

En Colombia, Curiel (2022) tuvo el propósito de analizar la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los servidores, toma en cuenta el enfoque cuantitativo, de tipo explicativa, diseño no experimental, aplico la encuesta de 224 trabajadores, de los cuales solo el 45.31% recibe apoyo coaching, un porcentaje de 38,17 que solo reciben ayuda en algunas actividades, un 44,73% indica haber recibido capacitaciones, relacionado con el talento humano, un 57,14% indican que siempre reciben motivación personal. Concluye que, la capacidad de los servidores de la entidad es el pilar fundamental para obtener un mejor rendimiento laboral y requieren estar motivados técnica y personalmente.

En Venezuela, Hernández (2019) el propósito en su investigación fue considerar implementar un plan de acción que permita como tener un mejor desempeño laboral de los servidores de una entidad pública, tuvo en cuenta el enfoque cualitativo, tipo propositivo y diseño no experimental; obteniendo como resultado que el desempeño laboral de la entidad es deficiente debido a que, el personal directivo no pone en marcha políticas de reclutamiento y evaluación de personal productivo; concluye que la entidad cuenta con una baja eficiencia y desmotivación de sus colaboradores, por lo que requiere un plan de acción para atender mejoras.

En Panamá, Meléndez (2020) ha centrado su investigación en analizar y desarrollar un plan que fortalezca el rendimiento laboral y el clima organizacional de una microempresa; recurrió a la investigación del enfoque mixto, de tipo descriptivo, diseño no experimental, aplicó la encuesta a 10, expresa como resultado que el 70% no recibe estímulo alguno, el 70% indican que los trabajadores que lo hacen por necesidad no son productivos, el 50% indica que existe un grado de interés de los directivos por conocer los intereses de los servidores y el 60% indican que la comunicación a veces es fluida y permanente; concluye que, en una organización es de vital importancia contar con un clima laboral saludable para efectos de poder lograr una productividad eficiente de los trabajadores.

A nivel nacional Cieza et al. (2021) en Trujillo, consideró como propósito el analizar la relación entre gestión de desempeño laboral de los servidores municipales, haciendo uso de la metodología de la investigación bibliográfica,

de tipo documental, como resultado resaltó la importancia del recurso humano en el desempeño laboral, por lo que necesitan crecimiento individual atendiendo sus necesidades, identidad, reconocimiento, mejora de las relaciones humanas y concluyo que los servidores no tienen motivación necesaria de la entidad municipal para desarrollar un mejor desempeño laboral, tampoco cuentan con políticas de gestión laboral, obteniendo un bajo rendimiento.

Surco (2023) ha investigado el desempeño laboral en una municipalidad de Jaén con el propósito de determinar la relación con los procesos de gestión realizada, considera el enfoque cuantitativo de la investigación, de tipo correlacional, diseño no experimental, aplica la encuesta a 30 colaboradores; el resultado es que el 60% de los encuestados expresan un regular interés de gestión de procesos que se relaciona con el 56.70% de tendencia regular para mejorar el desempeño laboral. Concluyendo que las acciones que se realizan en los procesos de gestión se correlacionan con el buen desempeño laboral.

Minaya et al. (2024) ha buscado determinar la relación entre los procesos de gestión y el desempeño laboral en una municipalidad de Lima; recurre el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental, aplica la encuesta a una muestra de 35 personas; demuestra como resultado la significatividad correlacional entre variables y concluye que existe proporcional relación entre procesos de gestión y desempeño laboral.

Zela et al. (2021) han Investigado el desempeño laboral en la provincia San Ramón, Puno y Azángaro, con el propósito de determinar la relación que se genera, el estudio que realiza se enmarca en el enfoque cuantitativo, de tipo relacional, diseño no experimental, aplican la encuesta y como resultado indican que el desempeño laboral en un 78.4% en San Román, 55.2% en Puno y 63.8% en Azángaro se muestra tendencia regular y se relaciona con el 80.3% en San Román, 56% en Puno y 56% en Azángaro que los usuarios consideran que el nivel de servicios es regular, por lo que, concluyen que la empatía, seguridad y confiabilidad del desempeño laboral se correlaciona directamente con el nivel de servicios.

En el contexto local Vásquez (2023) ha investigado al talento humano en una municipalidad de Chiclayo con el propósito de determinar si se relaciona con el

desempeño laboral, trabaja con el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental, aplica el cuestionario a 182 personas y, obtiene como resultado que existe alta significatividad correlacional entre variables y concluye que la motivación, valoración, consideración es coadyuvante del desempeño laboral.

Condemarín (2024) ha tenido el propósito de valorar el grado de conexión entre los procesos de capacitación y el desempeño laboral, utiliza los procesos del enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo relacional, aplica el cuestionario a una muestra de 69 servidores y expresa como resultado que el 34.8% muestran un regular desempeño laboral y un 24,6% indican que la capacitación es escasa; de tal manera que concluye que no existe relación significativa entre la capacitación implementada y el desempeño laboral y propone un plan n de mejora.

Collazos & Fernández (2019) ha buscado mejorar el desempeño laboral, mediante la propuesta de un plan de gestión por competencias en una municipalidad de Cajamarca, considera el enfoque cuantitativo de la investigación, de tipo descriptivo proyectivo, diseño no experimental, aplica el cuestionario a una muestra de estudio de 30 colaboradores. Concluye que el rendimiento laboral de los trabajadores es regular e indica que existe poca motivación, no se aplica correctamente los procesos de gestión.

Teoría humana de la administración, Chiavenato (2009) ha sustentado que la capacitación al ser humano es el potencial al desarrollo de una organización eficiente; Agüero (2007) indicó que fue sistematizado por Hawthorne y Mayo en 1927, explica que los cambios se generan en la productividad, en base a la buena interrelación organizacional; también (Morín, 2006) ha referido que la teoría humana de la administración, parte de la consideración que el éxito en la administración de la empresa está en fijar el nivel de desarrollo organizacional pensando en el éxito de la empresa y en el éxito del servidor, ambos requieren satisfacer sus necesidades e intereses, por lo que es fundamental el desarrollo de habilidades, de la especialización y el seguimiento a los resultados, de este modo esta teoría se centra en el ser humano, antes que en el recurso o en el equipamiento; Hill (2024) refiere que esta teoría ha destacado el rol primigenio del ser humano en la productividad, requiere cambio del paradigma tecnocrático al

humanista.

La teoría de las expectativas Merchán & Vera (2022) el desempeño de los trabajadores se han centrado en la dedicación esforzada y en alcanzar un buen desempeño, por lo que intervienen tres factores en la motivación la expectativa de dar lo mejor de sí que conduce al rendimiento y que esta será recompensada por el valor estimulador al logro: expectativa=rendimiento=recompensa; al respecto Marulanda et al. (2014) han indicado que según esta teoría el servidor se siente interesado en lograr mejor desempeño esperando recompensa; Guirado (2019) la teoría ha contenido componentes como: expectativa, instrumentalidad intrínseca y extrínseca, valencia intrínseca y extrínseca.

La teoría de la fijación de metas, Locke & Latham (1990) las metas han debido ser precisas, alcanzables y claras; al respecto Ruiz (2023) indicó que las metas claras son retos que motivan y guían alcanzarlo; Merchán & Vera (2022) indicó que el logro de metas y la satisfacción mejora el desempeño.

El desempeño laboral, Khuay et al. (2023) se refieren al grado de cumplimiento de funciones que se concretan en los objetivos y metas que motivan y guían el accionar dando lo mejor de uno mismo para alcanzarlo, en este proceso se combinan autoeficacia, recursos, potencialidades, funciones de las metas y objetivos y condiciones; Azcurra et al. (2023) agrega que se refiere a la confianza y credibilidad, abarca los perfiles, capacitación y estimulación; también (Pashanasi et al., 2021) indica que se asocia a factores pertinentes de evaluación, capacitación y superación; a esta perspectiva Zele et al. (2021) agrega que una moderna gestión municipal se centra en la modernización de la administración orientado al desempeño laboral; Permata et al. (2023) indica que es un acto de justicia laboral evaluar el grado de desempeño laboral.

En concordancia con Chávez & Galindo (2021) quien ha considerado que se refiere al rendimiento que se genera en una empresa, producto de eficiencia, eficacia del personal y calidad del bien o servicio, por lo que considera las siguientes dimensiones de trabajo, que permitan valoración del desarrollo profesional e identificación de áreas para capacitación y mejora, tales como: actitudes, productividad laboral, ayuda y servicio, monitoreo.

Dimensión 1, actitudes; Kapur (2024) aptitud del funcionario de estar bien preparado para poseer una actitud agradable y positiva, lo cual se ha referido a la disposición, voluntad de cada persona que se constituye en un factor influyente en el desempeño laboral, se corresponde con indicadores de trabajo y valoración actitud positiva para asumir tareas y responsabilidad, fomento de un clima favorable para emprender el trabajo en equipo, el desarrollo creativo para la asunción de retos que conlleve a un compromiso proactivo y flexible, creatividad para resolver retos que permitan adaptarse a los cambios y nuevas demandas del entorno laboral, comunicación empática para que haya fluidez informativa, dinámica y entendible en la organización empresarial.

Dimensión 2, productividad laboral; Fontalvo et al., (2018) ha permitido valorar el nivel de calidad de las funciones realizadas, por tanto, se entiende que se genera como producto de la relación entre tiempo, potencial humano, materiales con la cantidad de bienes o servicios producidos; se consideran indicadores de valoración funciones orientadas al logro de metas, aptitudes profesionales, eficiencia y eficacia profesional, capacidad de iniciativa en favor del logro de metas y el cumplimiento de la normatividad laboral e institucional.

Dimensión 3, ayuda y servicio; Shet et al. (2023) predisposición para colaborar, resolución de situaciones conflictivas, orientación y apoyo, en tan sentido, ha ayudado y servido en la interacción de la gestión y relación con los clientes para resolver dudas, realizar tareas que conlleven a proporcionar apoyo continuo para satisfacer expectativas del cliente, se tiene en cuenta indicadores de trabajo, tales como predisposición colaborativa, resolución de situaciones conflictivas, predisposición para colaborar y atención oportuna a los clientes o administrado.

Dimensión 4, monitoreo; Fontalvo et al. (2020) valoración del cumplimiento vital de las funciones del servidor o funcionario, por lo que ha sido un proceso sistemático de seguimiento y valoración de funciones, procesos, actividades y productividad de la empresa. En este proceso implica recopilación de la información, análisis de datos, toma de decisiones oportunas para la optimización de la eficiencia, efectividad y alcanzar metas, se consideran indicadores la evaluación de desempeño con propósitos y criterios claros, práctica proactiva de la evaluación del desempeño laboral, informe del

cumplimiento de las funciones para la valoración e informa con objetividad el avance de metas y objetivos.

Calidad de los servicios al administrado, Febres & Mercado (2020) grado de satisfacción del usuario al haber atendido sus necesidades; al respecto López (2020) conjunto de acciones que realiza una entidad optimizando recursos y genera satisfacción al usuario; Hammand (2023) agregó que se valoran en estar atento a las necesidades de los ciudadanos, Moreira & Orozco (2020) agregó que se relaciona con la confianza generado en el usuario.

Dimensiones de la calidad de servicio se corresponde con las Normas ISO 19001 que según Arana y Vegas (2023) ha considerado que las empresas busquen cumplimiento de normas de calidad, conducentes a un conjunto de cualidades que reúne un bien o producto para satisfacer las expectativas del cliente, buscando mejoras continuas a través de la gestión centradas en las dimensiones que, sistematiza Hernández et al. (2017) las dimensiones confiabilidad, eficiencia, desempeño, pertenencia y credibilidad.

Dimensión 1, confiabilidad; Santiago (2023) valor alcanzado como producto del cumplimiento del servicio, por lo que, es crucial, insoslayable de satisfacer la percepción de satisfacción a necesidades del cliente, mediante indicadores reflejados en el cumplimiento del servicio, confianza en sí mismo, práctica de valores personales y profesionales y la atención oportuna.

Dimensión 2, eficiencia gerencial; capacidad para liderar estratégicamente la conducción hacia el logro de los objetivos del servicio que ofrece, no solo se trata de limitar productos, sino de incrementar capacidades y habilidades del personal para optimizar la organización que responda a cambios con creatividad y efectividad, por lo que se tiene en cuenta la eficiencia en el logro de los objetivos, orientarse a la planificación estratégica operativa, organización administrativa funcional, desarrollo de la empatía empresarial y la toma de decisiones oportunas (Santiago, 2023).

Dimensión 3, desempeño; Rodríguez et al., (2023) calidad de los servicios que se brindó, resultado clave de la medida de los resultados y calidad de los servicios, se evalúa la eficiencia, efectividad de procesos y resultados correlacionados con la productividad, costos, rentabilidad, por lo que, se

concreta en la selección de personal acorde al perfil para el puesto, dominio de TIC, conocimiento de funciones por parte del personal, agilidad en el servicio funcional, cumplimiento de actividades asignadas.

Dimensión 4, pertenencia y credibilidad; Rojas et al. (2020) satisfacción de las expectativas de los usuarios en sus necesidades, en este sentido se han constituido en aspectos muy necesarios para el éxito de una empresa, que permite fuerte identidad del servicio que ofrece, producto de la consistencia en la calidad, para ello, se tiene en cuenta habilidades para convertir las dificultades en oportunidades de mejora, realiza oportuna gestión de recursos, optimización del logro de objetivos y metas, la gestión centrado en resultados y atención a necesidades de los clientes.

Se considera los siguientes conceptos básicos calidad, según la normativa ISO 9001, se ha referido a un conjunto de características de calidad que se logra mediante mejora continua, optimización de procesos, gestión de riesgos y oportunidades para satisfacer intereses y expectativas del cliente, Rodríguez (2020) refirió que es la valoración óptima de los resultados de los servicio, a ello Cardozo (2021) agregó que es cumplir con las necesidades y expectativas, Administrado; ciudadano que acude a una institución pública a tramitar diversos servicios (Huamán y Medina, 2022); también es la persona que recibe un producto o servicio y tiene un concepto de fidelidad o no (Rodríguez, 2023).

Eficacia; nivel valorativo obtenido de los objetivos y metas de una entidad pública Horna et al. 2023) Rodríguez (2024) ha agregado que la eficacia se expresa la significatividad de logro organizacional; en cambio la eficiencia es valoración del logro de objetivos y metas en relación al uso racional de los recursos tiempo (Adrianzén, 2022); Cárdenas (2023) ha considerado que es hacer bien las cosas con lo necesario por lo que conlleva al éxito, Gestión pública; proceso de organización, planificación, ejecución y valoración de los resultados tendientes al bienestar público (Labaraña & Brunner 2022); Cruz et al. (2024) ha manejado los recursos del Estado con eficiencia y eficacia, INEI (2018) entidad pública que gobiernan con cierta autonomía política y económica; referente a gestión municipal Ley N° 27972 (2003) se ha referido a la planificación de los ejes de desarrollo del ámbito que le compete, Programa; Isabu (2024) ha diseñado considerando responsables, recursos, cronograma, implementación,

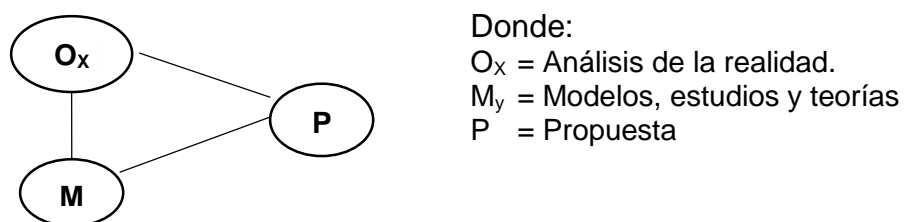
financiamiento; Santana et al. (2023) considera un proceso de implementación orientado a objetivo empresarial e institucional.

II. METODOLOGÍA

Se fundamenta en el paradigma positivista, al respecto, González (2020) indica que, el conocimiento se adquiere de la realidad, sin mediar el subjetivismo del investigador; también Fernández & Vela (2021) indican que se refiere a un enfoque metodológico que indica conocimiento objetivo y válido proveniente de la observación directa empírica y experimentación; corresponde al tipo de investigación básica, al respecto corresponde al tipo de investigación básica, al respecto Juárez & Torres (2022) expresan que permite comprender y ampliar conocimientos; corresponde al enfoque cuantitativo de la investigación que, según Mercado & Layme (2023) los datos se sistematizan mediante la estadística; nivel descriptivo propositivo Guevara et al. (2020) indican que después de describir problemática se propuso mejoras.

Figura 1

Diseño de investigación no experimental:



Variable independiente: Desempeño laboral; Hernández (2022) rendimiento de funcionarios y servidores de una entidad pública. Variable dependiente: Calidad de servicio; Rodríguez (2023) eficiencia y eficacia que un usuario recibe y genera satisfacción de sus expectativas.

Población y muestra; Pantoja (2022) sujetos objeto de estudio, en esta investigación se consideró como población a 90 servidores públicos entre funcionarios y administrados de una municipalidad provincial de Lambayeque 2024; relacionado con la muestra Condori (2020) considera que es una parte representativa de la población, en la cual se aplica los instrumentos de investigación, en base a ello, se tuvo en cuenta a 73 servidores públicos, entre administrados y funcionarios, calculado mediante fórmula probabilística que figura en anexo 2, se seleccionó de manera aleatoria simple, considerando solo a administrados asiduos usuarios de una municipalidad provincial de

Lambayeque, 2024.

Referente a técnicas e instrumentos, se consideró la técnica de la encuesta, al respecto Salas (2020) refiere que permite recoger opinión, datos u otras informaciones de una determinada población; el instrumento utilizado fue el cuestionario que según Cisneros (2022) es un formulario de cuestionamientos que se realiza a una muestra de estudio; la valoración del cuestionario se realizó en base a la validez y confiabilidad, al respecto Corral (2023) un instrumento es válido cuando mide la variable objeto de medición y no otra cosa, por lo que si se evalúa el desempeño laboral no va a evaluar, el clima laboral, la validez se valoró mediante juicios de expertos quienes en base a los criterios coherencia, claridad, suficiencia y relevancia hicieron llegar sugerencias de mejora; indica también que la confiabilidad se expresa en la consistencia y coherencia, de modo que las veces que se aplique arroje los mismos resultados, se realizó mediante la prueba Coeficiente del Alfa de Cronbach.

Resultados del Coeficiente Alfa de Cronbach cuestionario: Se observa que en el cuestionario 1 se obtiene 0.84 y en el cuestionario 2 0.85 que los ubica en un coeficiente de excelente confiabilidad. Procedimiento de análisis de datos; al respecto Aguilar (2022) se realiza mediante gráficos estadísticos. Se utilizó estadística descriptiva, teniendo en cuenta la codificación y tabulación.

Los procesos metodológicos se centró en el método inductivo que según Gálvez (2020) deriva de “deductivo” que significa desplazarse de lo particular a lo general, de lo concreto a lo abstracto y sirvió para observar la realidad y generar ideas relacionados con el desempeño laboral y calidad del servicio; además el método del análisis y la síntesis, referente a los cuales Portilla y Honorio (2022) indican que es un método mixto que permite analizar la realidad observando las partes significativas; luego realizar la síntesis, permitió sistematizar información y resultados integrados holísticamente. Aspectos éticos; Estalella (2022) en la investigación la ética se relaciona con la actuación justa, objetiva y adecuada, por lo que, teniendo en cuenta los aspectos éticos se tuvo especial cuidado, la puesta en práctica de los criterios consentimiento informado, confidencialidad, beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia que promueve la UCV en el Código de Ética estipulado en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 081-2024-VI-UCV.

III. RESULTADOS

Resultados del objetivo general: Propuso un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque

Tabla 1

Necesidad de proponer el objetivo general de la presente investigación

Niveles	F	%
Bajo	8	6.61
Regular	57	47.11
Alto	56	46.28

En la tabla 1, referente al objetivo general el 47.11% en el nivel regular de la escala mayormente no con tendencia de un nivel alto en 46.28% de desatención a indicadores de desempeño laboral de la escala nunca del cuestionario; porque en la municipalidad no se tomó en cuenta los procesos de selección y evaluación de desempeño para promover actitudes y aptitudes que conlleven a mejorar la productividad laboral necesario para generar estimulación y ayuda a los trabajadores y mejorar el servicio de los administrados.

Resultados del objetivo específico 1: describió el desempeño laboral de los colaboradores de una Municipalidad Provincial del departamento de Lambayeque, 2024

Tabla 2

Descripción de las actitudes para el desempeño laboral

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca
	fi	%	fi	%	fi	%	
Actitud positiva	15	21	58	79	0	0	0
Clima laboral favorable	15	21	58	79	0	0	0
Resolver retos	15	21	58	79	0	0	0
Comunicación empática	7	10	52	71	14	19	0
Relaciones interpersonales	14	19	29	40	14	19	16

En la tabla 2 se muestra que los trabajadores de la municipalidad han expresado que en un 79% que mayormente sí demuestran actitud positiva, clima favorable y resuelven retos, el 71% indica que muestra comunicación empática y un 40%

considera que mayormente sí existe buenas relaciones personales; resultados que expresan la disposición de los colaboradores de la municipalidad para cumplir sus funciones, pero no se está aprovechando las estrategias de mejora en los procesos de selección y evaluación de desempeño para que se mejoren.

Tabla 3

Descripción de la productividad laboral

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Orientación al logro	8	11	28	38	21	29	16	22
Aptitudes c	15	21	43	59	15	21	0	0
Eficiencia y eficacia	15	21	35	48	15	21	8	11
Iniciativa c	15	21	23	32	35	48	0	0
Cumplimiento de normas	22	30	0	0	43	59	8	11

En la tabla 3 se obtuvo que el 38% mayormente sí realiza sus funciones orientado al logro y un 29% mayormente no; el 59% mayormente sí demuestra aptitudes profesionales, el 21% mayormente no; un 48% cumple funciones con eficiencia y eficacia, un 48% mayormente no cumple funciones con iniciativa al logro de metas y un 59% mayormente no se aprecia el cumplimiento de normas, el 11% nunca. Debido a que no existe estimulación de desempeño y ameritan necesidad de mejorar, mediante un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral.

Tabla 4

Descripción de las acciones ayuda y servicio

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Predisposición colaborativa	0	0	22	30	43	59	8	11
Resuelve conflictos	7	10	22	30	28	38	16	22
Predisposición	7	10	15	21	35	48	16	22
Atención oportuna	0	0	23	32	50	68	0	0
Orientación administrado	0	0	30	41	43	59	0	0

En la tabla 4 tuvo como resultado que el 59% mayormente no demuestra predisposición colaborativa, el 38% mayormente no resuelve conflictos, el 48% mayormente no demuestra predisposición, el 68% mayormente no realiza funciones de manera oportuna, y un 59% mayormente no realiza orientación al administrad; resultados que demuestran un nivel bajo de atención del servicio que ofrecen y requiere mejorar las habilidades profesionales de los trabajadores para lograr potenciar habilidades.

Tabla 5

Descripción de las acciones de monitoreo

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Evaluación de desempeño	0	0	21	29	44	60	8	11
Participa proactivamente	7	10	14	19	36	49	16	22
Informa de cumplimiento	16	22	7	10	35	48	15	21
Informa con objetividad	8	11	7	10	27	37	31	42
Estimulación y fortalecimiento	7	10	15	21	14	19	37	51

En la tabla 5 se observó que el 60% mayormente no ha participado en evaluación de desempeño, el 49% mayormente no participa proactivamente en su trabajo; el 48% mayormente no realiza informes del cumplimiento de funciones y si realizan informes indica el 42% que nunca se realiza con objetividad y un 51% expresa que en la entidad municipal no existe estimulación y fortalecimiento de capacidades, por lo que, se requiere mejorar el proceso de monitoreo y para que se genere procesos de estimulación y de fortalecimiento profesional.

Tabla 6

Descripción de los niveles de desempeño laboral

Niveles	D1		D2		D3		D4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	15	20.55	8	10.96	0	0.00	0	0.00
Regular	58	79.45	27	36.99	22	30.14	15	20.55
Alto	0	0.00	38	52.05	51	69.86	58	79.45
	73	100	73	100	73	100	73	100

En la tabla 6, se observó que un 79.45% se ubica en el nivel regular en lo que concierne a actitudes para el desempeño laboral y un 20.55% en un nivel bajo; en la dimensión productividad laboral se observa que el 52.05% se ubican en un nivel alto de desatención y un 36.99 en un nivel regular; el 69% se ubica en un nivel alto que mayormente no se realiza óptimo cumplimiento de ayuda y servicio al usuario y solo un 30.14% se ubica en un nivel regular; referido con el monitoreo se observa que el 79.45% se ubica en un nivel alto que mayormente no se da cumplimiento a las acciones de monitoreo.

Resultados del objetivo específico 2: Detalló las acciones para la calidad de servicios de un administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024

Tabla 7

Detalles de la confiabilidad del servicio

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Cumplimiento del servicio	15	21	58	79	0	0	0	0
Confianza en sí mismo	15	21	58	79	0	0	0	0
Práctica de valores	15	21	58	79	0	0	0	0
Atención oportuna	0	0	58	79	15	21	0	0

En la tabla 7 se observó que el 79% considera que mayormente sí realizan cumplimiento del servicio, que muestran confianza en sí mismo, demuestran la práctica de valores y ofrecen atención oportuna, resultados que reflejan la confianza que el personal posee, en relación al servicio que ofrece y se requiere optimizar mediante mejoramiento.

Tabla 8*Detalles de la eficiencia general del servicio*

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Logro de objetivos	18	25	21	29	16	22	18	25
Planificación operativa	9	12	30	41	16	22	18	25
Organización administrativa	9	12	49	67	15	21	0	0
Empatía interpersonal	9	12	40	55	15	21	9	12
Toma de decisiones oportunas	16	22	18	25	39	53	0	0

Referido a la eficiencia general, la tabla 8 se observó que el 29% mayormente sí logra los objetivos propuestos, un 25% que nunca los logra; el 41% mayormente sí logran planificación operativa y un 25% nunca aprecia que existan planificación operativa; el 67% de los encuestados considera que mayormente sí observan organización administrativa y un 12% mayormente siempre; un 55% aprecia que mayormente sí se práctica la empatía interpersonal y un 12% nunca lo practica; un 53% considera que no se toman decisiones oportunas y un 22% que siempre.

Tabla 9*Detalles de las acciones de desempeño*

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Perfil para el puesto	16	22	0	0	48	66	9	12
Dominio de TICs	6	8.2	18	25	40	55	9	12
Conocimiento de sus funciones	7	9.6	15	21	33	45	18	25
Agilidad en el servicio funcional	7	9.6	15	21	33	45	18	25
Cumplimiento de actividades	0	0	18	25	55	75	0	0

En la tabla 9, referido al desempeño laboral se observó que el 66% considera que no se cuenta con el perfil profesional para el puesto y un 12% que nunca; un 55% indica que no se tiene dominio de las TIC y el 8.2% que siempre; el 45% mayormente no tiene conocimiento de las funciones de su puesto laboral y un 25% indica que nunca; el 45% considera que mayormente no se aprecia agilidad en el servicio funcional y un 9.6% que siempre; y un 75% aprecia que mayormente no existe cumplimiento de actividades y un 25% mayormente sí.

Tabla 10*Detalles de las acciones de pertinencia y credibilidad del servicio*

Indicadores	Siempre		Mayormente sí		Mayormente no		Nunca	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Convierte dificultades en oportunidad	0	0	27	37	37	51	9	12
Oportuna gestión de recursos	0	0	18	25	46	63	9	12
Logro de metas y objetivos	6	8.2	18	25	40	55	9	12
Optimización de resultados	9	12	9	12	30	41	25	34
Atención a necesidades	9	12	9	12	21	29	34	47
Cumplimiento del servicio	6	8.2	15	21	9	12	43	59

En la tabla 10 el 63% mayormente no convierte dificultades en nuevas oportunidades y el 12% con tendencia a nunca; el 63% mayormente no realiza gestión oportuna de los recursos y con tendencia a nunca, el 55% mayormente no aprecia el logro de metas y objetivos de servicio y el 8.2% que siempre se realiza; un 41% mayormente no existe optimización de resultados y un 12% que siempre se realiza; el 47% aprecia que nunca se da atención a las necesidades y un 12% que siempre; y, un 59% nunca realiza cumplimiento del servicio que le compete y un 8.2% que siempre lo realiza.

Tabla 11*Detalles de la distribución de niveles de calidad del servicio*

Niveles	D1		D2		D3		D4	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	15	20.55	9	12.33	0	0.00	0	0.00
Regular	58	79.45	22	30.14	20	27.78	9	12.33
Alto	0	0.00	42	57.53	52	72.22	64	87.67
	73	100	73	100	72	100	73	100

En la tabla 11, relacionado al objetivo específico 2 detalló las acciones para la calidad de servicios de un administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024 se observa que el 79.45% se ubica en un nivel regular en lo que concierne a la confiabilidad; referente a la eficiencia general del servicio el 57.33% se ubica en un nivel alto de la escala mayormente no; considerando el desempeño laboral un 72.22% se observa un nivel alto de

la escala mayormente no; concerniente a la pertinencia y credibilidad se observa que el 87.67% se ubica en el nivel alto de la escala mayormente.

Resultados que demuestra que no existe administración estratégica a favor de la mejora de los servicios a los administrados de la municipalidad.

Tabla 12

Síntesis del objetivo 2 detalles de las acciones de servicio

Niveles	F	%
Bajo	9	12.33
Regular	55	75.34
Alto	9	12.33

En síntesis el promedio porcentual, a nivel de variables de habilidades para la calidad del servicio el 75.34% convergen en un nivel regular que los ubica en la escala mayormente no se realiza un óptimo servicio en base a la confiabilidad, eficiencia, desempeño y pertenencia; resultado que refleja que los procesos de desempeño no se realiza en base a una gestión estratégica y corresponde elaborar un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar el servicio al administrado.

IV. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general de proponer un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024; se constituye en una alternativa estratégica para responder al 47.11% regular de la escala mayormente no, con tendencia a un nivel alto en un 46.28% de la escala nunca en lo que concierne a actitudes, productividad laboral, ayuda y servicio a los administrados y monitoreo del desempeño laboral; por lo que se reflejará en la mejora de la calidad del servicio al administrado, considerando que en la síntesis de los niveles de la calidad de servicio un 75.34% se ubican en el nivel regular de la calidad servicio al administrado que mayormente no satisfacción expectativas a los administrados, debido a los bajos niveles confiabilidad, eficiencia general, desempeño, pertinencia y credibilidad; resultado similar a la investigación de Curiel (2022) quien indica que el personal directivo de una empresa no pone en marcha políticas de selección de personal y evaluación productiva, por lo que, requieren de un plan de acción de desempeño laboral para mejorar el servicio, también Moya (2024) indica que solo el 22% realizan sus funciones de manera planificada y expresan en un 54% que el nivel medio para el aprendizaje y cambio y requieren mejoras en los procesos de selección y fortalecimiento del personal; por lo que, el desempeño laboral tiene que ver con la productividad de los trabajadores que implica también su buen desempeño laboral, mediado por la puesta en práctica de un plan de gestión en los procesos de selección, evaluación de desempeño, centrado en promover las actitudes, productividad laboral, ayuda y servicio.

Relacionado al objetivo específico 1 describir el desempeño laboral, en relación a las actitudes del desempeño laboral el 79% se ubican en un nivel regular de atención con actitud positiva que conlleven a un clima laboral favorable para resolver retos practicando la empatía y las buenas relaciones interpersonales que se refleja en el 79.45% de confiabilidad del servicio que realiza ante los requerimientos de las necesidades de los administrados; resultados que muestran similitud con la investigación de Zela et al. (2021) quien indica que el 78,4% de los trabajadores que muestran un regular desempeño laboral y se traduce en un nivel regular del 80.3% de los servicios que ofrece en la empresa y también con los

estudios de Condemarín (2024) quien indica que el 34.8% muestran un regular desempeño laboral y un 24,6% indican que la capacitación es escasa; por lo que se coadyuva como alternativa considerar el objetivo de elaborar un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio en una municipalidad teniendo en cuenta la actitud positiva, constituir un clima laboral que favorezca el trabajo cooperativo, para resolver conflictos, mediados por la comunicación empática y buenas relaciones interpersonales.

Relacionado al objetivo específico 1 describir el desempeño laboral, en relación a la productividad laboral se destaca que el 52.05% se ubican en un nivel regular, lo cual también se refleja en la calidad de las acciones de eficiencia general que realiza para el cumplimiento de los servicios a los administrados que se ubican en un 57.33% en el nivel regular para cumplir funciones con eficiencia gerencial, en base al logro de objetivos expresados en la planificación organizativa, la empatía y toma de decisiones oportunas; similar resultado expresa Collazos & Fernández (2019) quien expresa la necesidad de buscar mejoras en el desempeño laboral de una municipalidad para que se aplique adecuadamente los procesos de gestión para mejorar la calidad del servicio que ofrecen; también Surco (2023) indica que en una municipalidad en un 56.70% existe la tendencia regular para mejorar el desempeño laboral, centrado en la atención de los procesos; es por esta razón que, mejorar los procesos de selección de personal y evaluación de desempeño conlleva a realizar un trabajo de fortalecimiento de capacidades que contribuyen a mejorar la productividad laboral que se exprese en funcionarios que orientan una gestión estratégica que, difunden las metas de logro, potencias las aptitudes profesionales, eficiencia, eficacia e iniciativa.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 1 describir el desempeño laboral, en relación al cumplimiento de funciones orientado a la ayuda y servicio El 69.86% de los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Lambayeque en relación a la ayuda y servicio se ubican en un nivel regular, lo cual se refleja en la escala mayormente no muestran predisposición colaborativa para resolver conflictos que generen predisposición y atención oportuna al administrado; de modo que se refleja en el 72.22% de nivel alto; resultado similar, expresa en su investigación la

investigación de Cieza et al. (2021) considera que en una entidad municipal no existe planificación y motivación para desarrollar un mejor desempeño laboral, tampoco cuentan con políticas de gestión laboral, obteniendo un bajo rendimiento; al respecto, Marulanda et al. (2014) referente a la teoría de las expectativas, indica que el desempeño se corresponde con la recompensa, igualmente Guirado (2019) agrega los componentes expectativa, instrumentalidad intrínseca y extrínseca; por tanto, la puesta en práctica de esta de esta teoría para la elaboración del plan de gestión que corresponda a mejorar los servicios de la entidad municipal que se refleja en el descuido para seleccionar personal acorde al perfil para el puesto que se exprese en el dominio de las TIC que concrete, servicio de funciones oportunas y cumplimiento de actividades y funciones que corresponde al puesto de trabajo y requiere optimizarlos para que se mejore el desempeño laboral.

Referente al objetivo específico 1 describir el desempeño laboral, en relación al monitoreo, el 79.45% se expresa en nivel alto de la escala mayormente no y nunca de la encuesta; resultados similares se presenta en la investigación de Meléndez (2020) quien considera que el 70% de trabajadores de una entidad no reciben estímulo alguno, el 70% indican que los trabajadores que cumplen sus funciones lo hacen por necesidad y no son productivos; igualmente Curiel (2022) expone resultados similares al referirse que el 38,17% de los servidores de una entidad, solo reciben ayuda en algunas actividades para el cumplimiento de sus funciones, por lo que no se observa un buen rendimiento laboral y requieren estar motivados técnica y personalmente; también Álvarez et al. (2019) en su investigación, referido a los factores que influyen en la satisfacción laboral indica que el 64.9% expresan insatisfacción en el trabajo expresando que las condiciones laborales no son las más favorables; por lo que se requiere mayor atención a la evaluación de desempeño, con participación proactiva de los colaboradores, sistematización oportuna y objetiva de informes que conlleven a una política de estimulación y fortalecimiento para mejorar el servicio de la entidad municipal teniendo en cuenta las actitudes positivas de los trabajadores que generan productividad laboral, predisposición para el servicio y la evaluación del desempeño y fortalecimiento, como producto de los resultados del monitoreo.

Teniendo en cuenta los resultados del objetivo 2 detallar las acciones de la calidad del servicio al administrado referente a la confiabilidad el 79.45% se ubica en un nivel regular de la escala mayormente no se da cumplimiento del servicio demostrando confianza, práctica de valores y atención oportuna; similar resultado expone Zela et al. (2021) quien indica que el desempeño laboral en un 78.4% en San Román y en 55.2% en Puno es regular, por lo que, concluyen que la empatía, seguridad y confiabilidad del desempeño laboral se correlaciona directamente con el nivel de servicios; también en Panamá, Meléndez (2020) analiza y desarrolla un plan que fortalezca y dé confiabilidad en el rendimiento laboral y el clima organizacional e indica que el 60% de los trabajadores indican que la comunicación a veces es fluida, confiable y permanente; se profundiza este resultado en base a la teoría de las expectativas Merchán & Vera (2022) quien considera que el ser humano necesita ser estimulado por los resultados del desempeño de sus funciones, factor motivante que centra el desempeño en las recompensas que se corresponden recíprocamente expectativa=rendimiento=recompensa; en este sentido es necesario promover un perfil profesional, personal y moral que respondan a los valores, confiabilidad y credibilidad centrado en el desarrollo actitudinal y aptitudinal de la persona para que genere confianza y eficiencia en el servicio que ofrece, como producto de la puesta en práctica de un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una municipalidad.

El segundo objetivo detallar acciones para la calidad de servicios al administrado, relacionado con la eficiencia general el 57.53%, en desempeño laboral el 72.22% y en pertenencia y credibilidad el 87.67% se ubican en un nivel alto de la escala nunca logran la calidad de los servicios, en función a las expectativas que los usuarios esperan obtener, como producto de la eficiencia profesional y buen desempeño de los colaboradores; resultados que se relacionan con la investigación de Surco (2023) quien manifiesta que el nivel de desempeño laboral en una municipalidad de la provincia de Jaén que en un 60% existe regular interés por mejorar los procesos de gestión y calidad del servicio, igualmente en la investigación bibliográfica de Cieza et al. (2021) sintetiza como resultado que potenciar el recurso humano en base a sus necesidades, la gestión estratégica y la logística suficiente desarrollan un mejor desempeño laboral. resultados que se

profundizan con los fundamentos de la teoría fijación de metas de Locke & Latham (1990) quien genera una teoría de la organización estructurada a un propósito central de objetivos y metas claras, alcanzables y competitivas, los aportes de Ruiz (2023) a esta teoría indica la importancia de los objetivos que motivan y mueven el accionar humano, todos nos proponemos metas y se hacen acciones con un propósito que extrapolado a una empresa es la esencia motivacional organizativa; también Merchán & Vera (2022) indican que los seres humanos se movilizamos y actúan en base a intereses, en una entidad se traduce en los propósitos organizacionales que se corresponden con el nivel de satisfacción que los bienes o servicios generan; se considera necesario que los procesos de eficiencia, desempeño laboral y credibilidad requieren ser mejorados, mediante la atención de la puesta en práctica de un plan de selección y evaluación de desempeño que se concrete en política de gestión estratégica de organización y planificación operativa orientada al logro de objetivos, mediante la optimización de los recursos, selección de personal en función del perfil para el puesto, enmarcado en el especial cuidado para el fortalecimiento del dominio de las TICS, conocimiento de funciones que permita la agilidad de las acciones y servicios centrada en la empatía, toma de decisiones oportunas para optimizar la atención de las necesidades de los administrados.

Referente al objetivo específico 3 elaborar un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024, se constituye en una alternativa que responde al 47.11% de nivel regular con tendencia de un 46.28% a nivel alto, ubicados en la escala mayormente no y nunca de actitudes que conlleven a la productividad, el servicio y monitoreo del desempeño laboral de los trabajadores de la entidad municipal; al respecto la teoría humana de la administración generada por Chiavenato (2009) considera que el desarrollo progresivo del desempeño laboral, se corresponde con la respuesta a los cambios y competencia que genera el ser humano; investigadores de la teoría humana de la administración como Agüero (2007) considera los aportes Hawthorne y Mayo que en el año 1927 indica que el nivel de productividad de una empresa se centra en las competencias del ser humano para optimizar la organización y sustenta la importancia de la capacitación; también (Morín, 2006) refiere que el

éxito de una empresa se refleja en la satisfacción recíproca de necesidades, en los momentos actuales Hill (2024) expresa que el desempeño laboral depende del potencial humano que requiere fortalecer las habilidades atendiendo el cambio de paradigma tecnicista al humanista; los fundamentos teóricos sustentan que la puesta en práctica de un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral es una propuesta viable para mejorar la calidad de servicio de la entidad municipal.

El objetivo de elaborar un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral, resulta viable para responder con una estrategia necesaria para atender el proceso de la productividad de los servidores de la entidad municipal quienes se ubican en un 57.53% de nivel alto de la escala mayormente no y nunca con tendencia a regular en un 30.14%, resultado similar demuestra Cieza et al. (2023) al indicar que el 50.0% de trabajadores de una municipalidad se ubican en un nivel regular de desempeño laboral, también Gonzáles (2023) expresa que el rendimiento de los trabajadores, en base a tareas en una municipalidad se encuentra en un nivel moderado y se relaciona con el 66.7% de trabajadores que no participan de la meritocracia y perciben que la práctica de esta estimulación es baja; realidad que se muestra en una municipalidad provincial de Lambayeque y que es necesario el desarrollo de la propuesta de un plan de gestión estratégica, que atienda los procesos de selección y evaluación, con lo cual se contribuya al fortalecimiento de capacidades habilidades técnicas y emocionales que incremente la calidad del servicio a los administrados y con ello, la municipalidad cumpla la función básica de atender a los usuarios con eficiencia y eficacia.

V. CONCLUSIONES

1. La mejora de la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque fue posible lograrlo mediante una propuesta de un plan de gestión centrado en los procesos de selección y evaluación de desempeño laboral y que atiende componentes básicos del desarrollo actitudinal, el desempeño laboral orientado a la productividad, el servicio, seguimiento y monitoreo.
2. Se logró describir que el desempeño laboral de los colaboradores de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque en un 47.11% se ubicó en un nivel regular, con tendencia del 46.28% a un nivel alto de la escala de desatención que mayormente no realizó las funciones con actitudes positivas, empatía en las relaciones laborales que conlleve a la productividad en base a metas, el monitoreo y evaluación de desempeño orientados hacia la eficiencia y eficacia profesional.
3. El detalle de acciones realizadas en una municipalidad provincial de Lambayeque, especialmente las que abarcan la confiabilidad, eficiencia gerencial, desempeño y productividad en un 75.34% se ubicó en un nivel regular de satisfacción de la calidad de servicio y de expectativas a favor de los administrados.
4. La elaboración de un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral se constituyó en el inicio de una gestión estratégica de constante monitoreo, estimulación y fortalecimiento de los colaboradores para la optimización de resultados a favor de la calidad y expectativas del servicio al administrado de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.
5. La validación de la propuesta de un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque se realizó en base al análisis objetivo del contexto de la municipalidad, el estudio teórico científico del desempeño laboral y calidad del servicio, además se confirmó la pertinencia, credibilidad, confiabilidad por parte de expertos para que se implemente a favor de la calidad de los servicios al administrado.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la gerencia de recursos humanos de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque se sugiere el desarrollo de un plan de gestión centrado en los procesos de selección y evaluación de desempeño laboral a fin de lograr que se atienda la optimización del desarrollo actitudinal, desempeño laboral orientado a la productividad, el servicio, seguimiento y monitoreo en favor de la calidad del servicio a los administrados.
2. Es necesario que la gerencia municipal que, en base a los resultados del plan de gestión de los procesos y evaluación de desempeño se logre desarrollar habilidades actitudinales, empatía, eficiencia profesional y optimización de la productividad laboral a favor de la calidad de los servicios a los administrados.
3. Se sugiere a la gerencia de recursos humanos de una municipalidad provincial de Lambayeque que, en el plan de gestión de selección y evaluación de desempeño laboral, se considere el detalle de las principales acciones que deben ser optimizadas teniendo en cuenta la confiabilidad, eficiencia gerencial, desempeño y productividad como indicadores centrales a favor de la mejora de la calidad del servicio al administrado.
4. La gerencia municipal debe elaborar un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral, como un recurso de gestión estratégica que, de manera sostenible, genere fortalecimiento de la competencia profesional técnica y actitudinal de los colaboradores de la municipalidad.
5. La gerencia municipal y gerencia de recursos humanos requieren validar y aprobar el plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado, en base al contexto de la realidad de la municipalidad, las necesidades de la población y los aportes teórico-científicos de la administración del desempeño laboral y la calidad del servicio al administrado, de tal manera que se cuente con una herramienta válida, confiable y útil.

REFERENCIAS

- Adrianzén Guerrero, R., Carranza Guerrero, B., Barrantes Carrasco, J. & Bravo Gonzáles, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica*. https://www.researchgate.net/publication/366082882_La_nueva_gestion_publica_la_respuesta_para_un_estado_eficiente_y_eficaz
- Agüero, J. (2007). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético *Revista Científica "Visión de Futuro"* ISSN: 1669-7634. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Aguilar, N. (2022). Codificación, tabulación y graficación. <https://es.scribd.com/document/468346959/Codificacion-Tabulacion-y-Graficacion-Modo-de-Compatibilidad>
- Álvarez, L., López, L. & Silva, N. (2019). Satisfacción Laboral en una Organización Humana Care de la Bahía de Guayaquil. *Universidad Espíritu Santo* (35), 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Azcurra Zavaleta, G., Ruiz Montealegre, A., Saavedra López, M., Calle, X. & Hernández, R. (2023). Job satisfaction of public workers in northern Peru during the covid-19 pandemic. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34732/EZCURRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Batista, A. (2018). Motivación del Personal Civil de la Dirección de Relaciones Institucionales de la Armada Argentina, Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés, Buenos Aires <https://repositorio.udesar.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16757/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Batista%2C%20Antonela.pdf>
- Cabrera Díaz, D. (2022). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la Región Lambayeque [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78133>
- Cárdenas, F. (2023). Eficiencia y eficacia. <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>

- Cardozo, L. (2021). Calidad del servicio. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Chávez Huamaní, S. y Galindo Salinas, E. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en personal administrativo de una municipalidad en el departamento de Arequipa, 2021 tesis licenciatura, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73819/Chavez_HSA-Galindo_SEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang Vega, M. & San Martín Neira, N. (2015). Análisis de satisfacción y el desempeño laboral en funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Revista Ciencia y Trabajo. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, E. (2019). Gestión del talento humano. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Cieza, Sempértegui, J., Silva Tarrillo, J. & Silva Tarrillo, M. (2021). Gestión y Desempeño Laboral en Trabajadores Municipales. Polo del Conocimiento. Revista multidisciplinar de innovación y estudios aplicados, 6(2), 270-287. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253>
- Collazos Fernández, M. & Fernández Altamirano, A. (2019) Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán- Periodo 2018. Revista Ingeniería Ciencia Tecnología e Innovación. https://www.researchgate.net/publication/366707540_PROPUESTA_DE_GESTION_POR_COMPETENCIAS_PARA_MEJORAR_EL_DESEMPEÑO_LABORAL_DE_LOS_COLABORADORES_EN_LA_MUNICIPALIDAD_DISTRI TAL_DE_CONCHAN-_PERIODO_2018
- Condemarín Condemarín, J. (2024). Gestión de capacitación y su relación con el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Lambayeque – 2020 [Tesis licenciatura, Universidad Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12496>
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

- Cornejo, M. (2012). Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Corral de Franco, Y. (2023). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica. *Revista Ciencias de la Educación*, ISSN 2665-0231. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Corrales, N. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Cruz Bernal, J. & Heredia Rivas, L. (2023). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa cantera Pátapo La Victoria S.A. Chiclayo, 2021 [Tesis licenciado Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10814/Cruz%20Bernal%2C%20Jackeline%20%26%20Heredia%20Rivas%2C%20Leidy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, M. Morales, A. & Cortez, R. (2024). El necesario y urgente «golpe de timón» de la gestión pública en el Perú. *Revista Apuntes* ISSN 0252-1865. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-18652024000100002
- Cruzado, E. (2021). Motivación y desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4413/Tesis%20Erick%20Cruzado.pdf?sequence=1>
- Curiel, Y. (2022). Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC. Tesis de maestría, Universidad de la Guajira, Riohacha - Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/494/GES>

TI%C3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20EL%20DESE
MPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS.pdf?sequence=1&isAllowe
d=y

Dal, R. (2011). Gestión de la calidad en la administración municipal.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3702581.pdf>

Espinach, M. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas
carreras de administración de empresas.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6522029.pdf>

Estalella, A. (2022). : Ética de la investigación para las ciencias sociales. Madrid:
Universidad Complutense de Madrid.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8963189.pdf>

Febres Ramos, R. y Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de
atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.
Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, Universidad
los Andes. ISSN 1814-5469versión On-line ISSN 2308-0531.
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-
05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E. & Morelos Gómez, J. (2018). La
productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional.
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-
85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047)

Fontalvo, O. Fontalvo, T. Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de
las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una
institución de educación superior. Revista Información Tecnológica.
Versión On-line ISSN 0718-0764.
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-
07642020000300113](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000300113)

Gálvez, J. (2020). Métodos y técnicas de aprendizaje. Teoría y aprendizaje. Edit.
Valeria, Chota, Perú, sexta edic.

- Gavidia, A. (2022). La observación y la percepción en la investigación científica. Revista médica Universidad Nacional de Trujillo. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/RMT/article/view/4977>
- George, A. (2021). A Framework for the successful management of the Service Suppliers in the Public Sector in South Africa. Master's in Business Administration, Nelson Mandela University. <http://hdl.handle.net/10948/51411>
- González Rivera, L. (2024). Updated criteria on educational research methodology: A bibliographic approach. Mendive. Education Magazine
- Gonzales Cortez, N. (2023). Influencia de la meritocracia en el desempeño laboral de los trabajadores en una municipalidad de la provincia del Santa, 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139382>
- Guartán, A., Torres, K., Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. Revista digital Publisher ISSN 2588-0705. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7144062.pdf>
- Guevara Albán, G., Verdesoto Arguello, A. & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento. ISSN 2588-073X. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7591592.pdf>
- Guirado, D. (2019). Estudio sobre la motivación laboral. <https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hammand, M. (2023). Qué es la calidad del servicio. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio#:~:text=La%20calidad%20de%20servicio%20es,al%20utilizar%20un%20determinado%20servicio.>
- Hernández García, T. (2022) Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. Revista venezolana de Gerencia. ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8890860.pdf>
- Hernández, C. Preto, A & Hernández, C. (2017). Revista arbitrada venezolana. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

- Hernández, M. (2019). Plan de Acción Basado en Gestión del Talento Humano para Mejoramiento del Desempeño Laboral de Docentes del Colegio Santa Rosa. Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8027/1/mhernandez.pdf>
- Hong, D. (2020). The performance of public administrative service through the service quality and citizen's satisfaction: The case of complaint's settlement in Ho Chi Minh City Inspectorate. Master's thesis, Tampere University. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/120649>
- Horna Torres, E., Peralta Tapia, M., Horna Torres, E. & Heredia Llatas, F. (2023). Relación entre la gestión pública y el desarrollo sostenible, revisión literaria. Revista Podium, versión On-line ISSN 2588-0969 versión impresa ISSN 1390-5473. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692023000200081
- Hoza, M. (2020). The Impact of Performance Management on Effectiveness of Public Sector Service Provision in Tanzania: The Case of Uvinza District Council. Master's Thesis, University of Tanzania. <http://repository.out.ac.tz/2770/1/MWANAMVUA%20BAKARI%20HOZA%20MRINDOKO%20TYR.doc>
- Huamán Coronel, P. & Medina Sotelo, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. Revista Comunicación. Versión impresa ISSN 2219-7168
- INEI (2018). Perú: indicadores de gestión municipal. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf
- Instituto de Salud de Bucaramanga (Isabú, 2024). Plan institucional de capacitaciones. <https://isabu.gov.co/wp-content/uploads/2024/02/10.-GTH-PL-009-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACIONES-2024.pdf>
- ISSN 1815-7696. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

- Kapur, R. (2024). Attitude: Definitions and Meaning. https://www.researchgate.net/publication/377271168_Attitude_Definitions_and_Meaning
- Khuay, L., Lionel, G. Channuwong, S. & Wongmajarapinya (2023). Human resource management and organizational performance. https://www.researchgate.net/publication/371409367_HUMAN_RESOURCE_MANAGEMENT_AND_ORGANIZATIONAL_PERFORMANCE
- Kill, K. (224). Exploring the Human Relations Movement in Management Theory. <https://www.linkedin.com/pulse/exploring-human-relations-movement-management-theory-kim-hill-jm57f>
- Labaraña, J. & Brunner, J. (2022). The ideology of new public management from the point of view of Chilean university managers: a multiple case study. *Ibero-American Journal of Higher Education*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-28722022000300003&script=sci_arttext
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003). https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Locke & G. P. Latham (Eds.), *new developments in goal setting and task performance*. <https://psycnet.apa.org/record/2013-00428-001>
- López López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, ISSN: 2307-6100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8185489>
- Marín, D. (2006). El sujeto humano en la administración. Una mirada crítica. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v19n32/v19n32a06.pdf>
- Marín, M. y Hernández, E. (2020). Efectos del capital humano en las organizaciones empresariales: estimaciones econométricas para nuevos negocios y exportaciones. https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/2508/404

- Marulanda Valencia, F., Montoya Restrepo, I. & Vélez Restrepo, J. (2014) Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. Revista pensamiento y gestión ISSN: 1657-6276. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Meléndez, M. (2020). Clima Organizacional VS Rendimiento Laboral de Abastecimientos Industriales de Panamá, S.A. Tesis de maestría, Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, Panamá. <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/10/Informe-Final-Proyecto-de-Titulaci%C3%B3n-Maestria-MICHELL-MELENDZ-8-792-1919-Versi%C3%B3n-a-publicar.pdf>
- Mercado Hermenegildo, A. & Layme Calatayud, L. (2023) Enfoques de investigación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9060875>
- Merchán Morales, A. & Vera Álvarez, A. (2022). Teorías de la Motivación y su relación en el ámbito laboral. Revista d investigación Formación y Desarrollo. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8625447.pdf>
- Minaya Cuba, M., Monrroy Ayne, J. & Mejía Avalos, M. (2024). Gestión administrativa y desempeño laboral del personal del Servicio de Administración Tributaria, Lima 2021. Revista BrazilianJournalofBusiness130ISSN:2596-1934. <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/66895>
- Moya Rojas, E. (2024). Gestión por competencias y desempeño laboral de una municipalidad distrital – Lambayeque (tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132757/Moya_REA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreira Zambrano, L. & Orozco Santos, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. Revista Polo del Conocimiento ISSN: 2550-682X. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Neves, L. (2024). Study of the impact of leadership in educational context of Portuguese Teachers. Review Article, International Journal of Psychiatry, ISSN: 2475-5435. <https://www.opastpublishers.com/open-access-articles/study-of-the-impact-of-leadership-in-educational-context-of-portuguese-teachers.pdf>

- Ortega, R. Bravo, W. y Santillán, D. (2022). Competencias blandas como factor determinante en la sostenibilidad de los emprendimientos. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8964801.pdf>
- Pantoja Burbano, M., Arciniegas Paspuel, O. & Álvarez Hernández, S. (2022). Desarrollo de una investigación a través de un plan de estudio. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/2649/2575/>
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J. & Palomino Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Revista de investigación en Comunicación y Desarrollo. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales ISSN 1315-9518. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Portilla Menacho, G. & Honorio C. (2022). Aplicación del método analítico-sintético para mejorar la comprensión de textos argumentativos en los estudiantes - [tesis licenciatura, Universidad Nacional del Santa]. <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3886>
- Quispe, C. (2019). La Gestión del Rendimiento y el Trabajo en Equipo del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann, 2023. Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna, Perú. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1540/QuispePari-Carol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Armijos, D. & Arista Huamán, A. (2022). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articloe/view/2326>

Rodríguez Carrasco, R., Uribe Kajatt, J. & De Castro Hidalgo, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. Revista ISSN 1560-9146versión On-line ISSN 1810-9993.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000100179

Rodríguez, B. (2020). Análisis al Clima Laboral como Factor Clave para la Optimización del Rendimiento de los Empleados del GAD de la Parroquia de Tonsupa. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas - Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2372/1/RODR%C3%8DGUEZ%20SABANDO%20BLANCA%20KATHERINE.pdf>

Rodríguez, J. (2023). Qué es el cliente. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente>

Rodríguez, J. (2024). Eficiencia, efectividad y eficacia: claves del éxito organizacional. <https://es.linkedin.com/pulse/eficiencia-efectividad-y-eficacia-claves-para-el-jes%C3%BAAs-rodrc%C3%ADguez-qdjof>

Rojas Martínez, C., Niebles Núñez, W., Pacheco Ruiz, C. & Hernández Palma., H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Revista Información Tecnológica. ISSN 0718-0764.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221

- Ruiz, L. (2023). Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke. <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- Salas, D. (2020). La encuesta y el cuestionario. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Saldaña, L. (2023). Estrategia Emocional del Clima Laboral para Mejorar la Satisfacción en el Trabajo de los Colaboradores de mi Banco, Agencia Chiclayo-Matriz. Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11508/Salda%c3%b1a%20Guerrero%20Luis%20Orlando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. (2003). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. <https://repositorio.cepal.org/bitstreams/ef792e6b-8df0-407f-94e6-406a6a7f1f18/download>
- Santana López, A., Mejía Meneses, E. & Saracostti, M. (2023). Para qué contar con programas de intervención social en las escuelas en contextos de pobreza. Revista ISSN 1989-20209. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8966616>
- Santiago, B. (2023). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/7237/13612/14155>
- Sheth, J., Jaín, V. & Ambika, A. (2023). The growing importance of customer-centric support services for improving customer experience. Magazine Journal of Business Research. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296323003016>

Surco Bocanegra, B. (2023). Gestión municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Felipe, Jaén, 2020 [Tesis licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10947/Reporte%20de%20similitud.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

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

Vásquez Vásquez, A. (2023). (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo [Tesis licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11209/Vasquez%20Vasquez%2c%20Aleida%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zela Pacori, C., Calcina Cuevas, S. Castillo Machaca, J. y Campos García, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. Revista Ciencias Técnicas y Aplicadas, ISSN: 2477-8818. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383759.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Hernández (2022) rendimiento de funcionarios y servidores de una entidad pública quienes cumplen sus funciones en un ambiente con actitudes positivas que conllevan a generar eficiente productividad laboral, disposición a la ayuda, el servicio en una cultura para el control	Desempeño laboral es el grado de valorar la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral, por lo que se refiere a la puesta en práctica de habilidades actitudinales, procedimentales, cognitivas que conlleve a una mayor productividad, creando un ambiente favorable para el monitoreo y la respectiva estimulación	Actitudes	Actitud positiva Clima laboral favorable para el trabajo en equipo Creatividad para resolver retos Comunicación empática Relaciones interpersonales	Siempre Mayormente sí Mayormente no Nunca
			Productividad laboral	Funciones orientadas al logro de metas Aptitudes profesionales Eficiencia y eficacia profesional Iniciativa en favor del logro de metas Cumplimiento de la normatividad laboral e institucional	
			Ayuda y servicio	Predisposición colaborativa Resuelve situaciones conflictivas Predisposición para colaborar Atención oportuna Orientación y apoyo al administrado	
			Monitoreo	Evaluación de desempeño con propósitos y criterios claros Participa proactivamente en la evaluación de desempeño laboral Informa cumplimiento de funciones	

				para la valoración Informa con objetividad el avance de metas y objetivos Estimulación orientada al permanente fortalecimiento	
Calidad de los servicios	Rodríguez (2023) atención con eficiencia y eficacia que un usuario recibe, generando satisfacción de sus expectativas		Confiability	Cumplimiento del servicio Demuestra confianza en sí mismo Demuestra la práctica de valores personales y profesionales Atención oportuna	Siempre Mayormente sí Mayormente no Nunca
			Eficiencia gerencial	Logro de objetivos Planificación operativa Organización administrativa Empatía interpersonal Toma de decisiones oportunas	
			Desempeño	Perfil para el puesto Dominio de TICs Conocimiento de sus funciones Agilidad en el servicio funcional Cumplimiento de actividades asignadas	
			Pertinencia credibilidad	Convierte dificultades en oportunidades Oportuna gestión de recursos Logro de metas y objetivos Optimización de resultados Atención a necesidades	

ANEXO 2: INSTRUMENTO

Cuestionario

Desempeño laboral en una Municipalidad provincial del departamento de Lambayeque

Es grato expresar mi saludo y presentarme ante usted como una estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo y con el propósito de proponer un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo; agradezco su valioso apoyo respondiendo a un cuestionario. Debo aclarar que las respuestas que usted emita, se ajuste a la objetividad, porque su finalidad es exclusivamente académica y anónima.

Datos generales:

Marque con una X en el paréntesis o emita su respuesta en la línea punteada, según corresponda:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Es funcionario de la Municipalidad Sí () No ()

Cargo laboral en la municipalidad, indíquelo:

Experiencia laboral:

Es un usuario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo Sí () No ()

Orientación general

A continuación de lectura a cada una de las preguntas y en el recuadro que corresponda a los números 1, 2, 3, 4, marque con una X (equis) el que corresponda, si es: siempre (1) mayormente sí (2) mayormente no (3) nunca (4)

Nº	Preguntas	1	2	3	4
1	¿La atención que usted recibe en la Municipalidad Provincial de Chiclayo es siempre con actitud positiva?				
2	¿Observa que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe un buen clima laboral favorable para el trabajo en equipo?				
3	¿Has notado que los funcionarios y trabajadores de la en la Municipalidad Provincial de Chiclayo demuestra creatividad para resolver retos?				
4	¿Observas que entre los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo practican la comunicación				

	empática?				
5	¿Aprecia que existe buenas relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				
6	¿La administración de la Municipalidad Provincial de Chiclayo orienta sus funciones al logro de metas?				
7	¿El servicio que ofrecen los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo con buenas aptitudes profesionales?				
8	¿Los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo realizan sus funciones con eficiencia y eficacia profesional?				
9	¿Has notado que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo se realizan las labores con iniciativa en favor del logro de metas?				
10	¿Opina que existe cumplimiento de la normatividad laboral e institucional por parte de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				
11	¿Observa que en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo demuestran predisposición colaborativa en los servicios que ofrece?				
12	¿En las oportunidades que ha solicitado servicio o trámites en la Municipalidad Provincial de Chiclayo se ha resuelve situaciones conflictivas?				
13	¿Observa que en los servicios que ha solicitado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo los funcionarios y trabajadores realizan su función con predisposición para colaborar?				
14	¿Existe atención oportuna de servicios en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				
15	¿En los trámites que ha realizado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe orientación y apoyo al administrado?				
16	¿En la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe evaluación de desempeño con propósitos y criterios claros?				
17	¿Considera que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo participa proactivamente en la evaluación de desempeño laboral?				
18	¿Usted nota que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo los funcionarios y trabajadores informan cumplimiento de funciones para la valoración?				
19	¿Usted informa con objetividad el avance de metas y objetivos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				
20	¿Considera que existe estimulación orientada al permanente fortalecimiento en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?				

Cuestionario

Calidad del servicio al administrado en una Municipalidad provincial del departamento de Lambayeque

Es grato expresar mi saludo cordial y presentarme ante usted como una estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo y con el propósito de proponer un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo; agradezco su valioso apoyo respondiendo a un cuestionario. Debo aclarar que las respuestas que usted emita, se ajuste a la objetividad, porque su finalidad es exclusivamente académica y anónima.

Datos generales:

Marque con una X en el paréntesis o emita su respuesta en la línea punteada, según corresponda:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Es un usuario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo Sí () No ()

Orientación general

A continuación de lectura a cada una de las preguntas y en el recuadro que corresponda a los números 1, 2, 3, 4, marque con una X (equis) el que corresponda, si es: siempre (1) mayormente sí (2) mayormente no (3) nunca (4)

Nº	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo han dado cumplimiento del servicio usted ha solicitado?				
2	¿Nota usted que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo demuestran confianza en sí mismo?				
3	¿Los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo demuestran la práctica de valores personales y profesionales?				
4	¿De parte de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo has recibido atención				

	oportuna?				
5	¿Percibe usted que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo demuestran públicamente el logro de objetivos?				
6	¿Considera que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo realizan planificación operativa?				
7	¿Nota usted que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe buena organización administrativa?				
8	¿Considera que entre los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe empatía interpersonal?				
9	¿Los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo toma de decisiones oportunas en bien de los usuarios?				
10	¿Aprecia que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo realizan concursos públicos en bien del perfil adecuado para el puesto?				
11	¿En las oportunidades que ha solicitado trámites has notado que existe dominio de las TICs (tecnologías de la información y comunicación)?				
12	¿Observa que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe buen conocimiento de sus funciones?				
13	¿Nota que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo realizan sus funciones con agilidad centrado en el servicio?				
14	¿Considera que en los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe buen cumplimiento de actividades asignadas?				
15	¿Aprecia que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo convierten las dificultades en oportunidades?				

16	¿Observa que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe oportuna gestión de recursos?				
17	¿Consideras que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo su rol se orienta al logro de metas y objetivos?				
18	¿Opinas que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo existe optimización de resultados y se nota en los servicios que realiza?				
19	¿Consideras que los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo realizan su función centrado en la atención a necesidades de los administrados?				
20	¿Los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo han dado cumplimiento del servicio usted ha solicitado?				

¡Gracias!

ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE”
Objetivo del instrumento	Evaluar el desempeño laboral en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.
Nombres y apellidos del Experto	Abg. Jorge José Yaipén Torres
Documento de identidad	42735937
Años de experiencia en el Área	07 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	985686482
Firma	 <i>Dr. Jorge J. Yaipén Torres</i> ABOGADO ICAL. 4713
Fecha	05/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE".
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.
Nombres y apellidos del Experto	Abg. Jorge José Yaipén Torres
Documento de identidad	42735937
Años de experiencia en el Área	07 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	985686482
Firm	 Dr. Jorge J. Yaipen Torres ABOGADO ICAL. 4713
Fecha	05/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **YAIPIEN TORRES**
Nombres **JORGE JOSE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42735937**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN DERECHO
CON MENCION EN DERECHO EMPRESARIAL**
Fecha de Expedición **31/08/16**
Resolución/Acta **199-2016-CU**
Diploma **A01873070**
Fecha Matrícula **14/04/2012**
Fecha Egreso **13/07/2014**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002027360



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/07/2024 08:56:46-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

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

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

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE”
Objetivo del instrumento	Evaluar el desempeño laboral en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.
Nombres y apellidos del experto	Jorge Pavel Méndez Oliva
Documento de identidad	18137122
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	976619411
Firma	
Fecha	05/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE".
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.
Nombres y apellidos del experto	Jorge Pavel Méndez Oliva
Documento de identidad	18137122
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	976619411
Firma	
Fecha	05/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MENDEZ OLIVA**
Nombres **JORGE PAVEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **18137122**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109854**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002027334



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

Fecha: 31/07/2024 08:52:11-0500

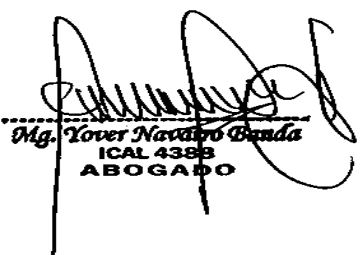
ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

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

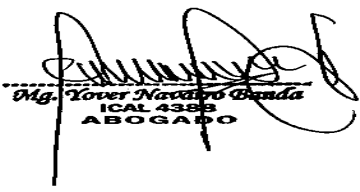
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

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

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE”
Objetivo del instrumento	Evaluar el desempeño laboral en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.
Nombres y apellidos del Experto	YOVER NAVARRO BANDA
Documento de identidad	42765369
Años de experiencia en el Área	12 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Distrital de Cujillo- Cutervo Cajamarca
Cargo	Abogado
Número telefónico	989831941
Firma	 Mg. Yover Navarro Banda ICAL 4388 ABOGADO
Fecha	06/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	“CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE”.
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque.
Nombres y apellidos del experto	Yover Navarro Banda
Documento de identidad	42765369
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Distrital de Cujillo- Cutervo Cajamarca
Cargo	Abogado
Número telefónico	989831941
Firma	 Mg. Yover Navarro Banda ICAL 4388 ABOGADO
Fecha	05/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **NAVARRO BANDA**
Nombres **YOVER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42765369**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **15/04/19**
Resolución/Acta **0103-2019-UCV**
Diploma **052-060570**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002027346



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

Fecha: 31/07/2024 08:54:37-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

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

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

ANEXO 4: REPORTE TURNITIN

TNT-NESR

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	16%	0%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	explore.openaire.eu Fuente de Internet	1%
5	doaj.org Fuente de Internet	<1%
6	issuu.com Fuente de Internet	<1%
7	personal.telefonica.terra.es Fuente de Internet	<1%
8	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia	<1%

ANEXO 5: CONFIABILIDAD

Prueba de confiabilidad para la variable desempeño laboral

Fiabilidad
Escala : ALL VARIABLES
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,841	20

Prueba de confiabilidad para la variable de calidad de servicios

Fiabilidad
Escala : ALL VARIABLES
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0
	Total	30	100.0

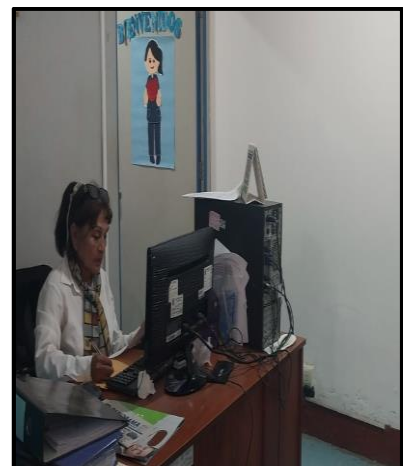
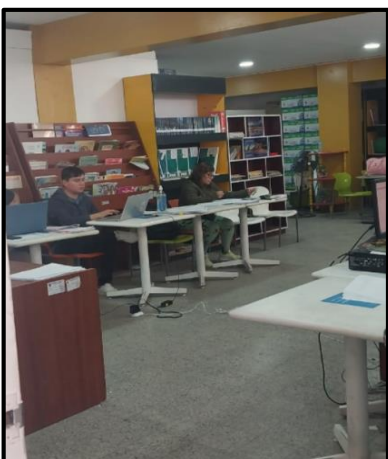
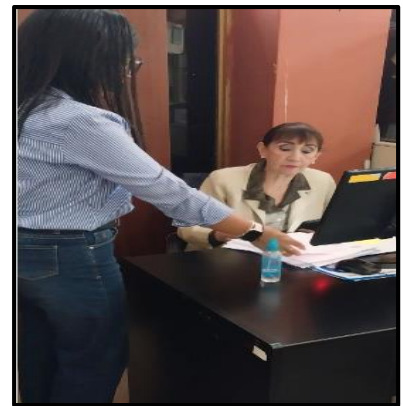
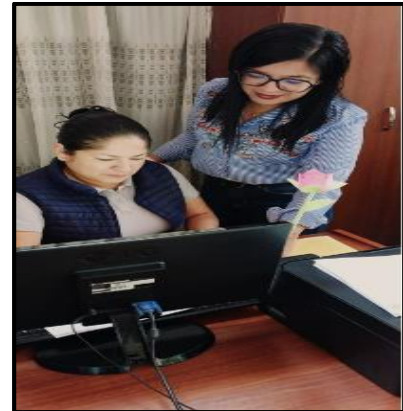
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,846	20

Tal como se detalla en las tablas, se realizó la prueba de confiabilidad para ambas variables, haciendo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach .

ANEXO 6: OTRAS EVIDENCIAS



ANEXO 7 : PROPUESTA INTEGRAL

Denominación

Propuesta de un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024

Fundamentación

La presente propuesta, se constituye en una alternativa estratégica, para que la gerencia de la municipalidad atienda la optimización de la calidad del servicio, mediante la puesta en acción de un plan direccionado en los procesos de selección y evaluación de desempeño que contribuya al fortalecimiento de las áreas la confiabilidad, eficiencia gerencial, desempeño, pertinencia y credibilidad.

Diagnóstico

Se observa que, en la municipalidad, el servicio que ofrece está centrado en el trabajo rutinario, individual y requiere que sea superado por el trabajo en equipo y optimización de recursos para responder proactivamente al 47.11% de los trabajadores que se ubican en un rendimiento regular de su desempeño y repercute en el 75.34% que consideran regular cualificación de la calidad del servicio que ofrecen a las expectativas de satisfacción de los usuarios.

Concreción de la propuesta

La gerencia, en coordinación con recursos humanos, elaboran, consensuan, validan y aprueban un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral que responda a la mejora de la calidad de servicio al administrado; los propósitos, acciones, cronograma, implementación, ejecución y seguimiento se corresponda con atender actitudes proactivas, productividad laboral, ayuda y servicio, monitoreo para promover la calidad del servicio.

El plan se implementará teniendo en cuenta las siguientes fases análisis de necesidades, considerando identificación de capacidades, mediante la evaluación de áreas que requieren mayor atención para mejorar el servicio; la siguiente fase lo constituye los propósitos que se relaciona con el objetivo general y metas que cuantifican el nivel de logro; fase de misión y visión los cuales se encargan de direccionar un plan estratégico de la entidad municipal y que abarque propósitos,

enfoque, valores, principios y el aspecto que concrete el futuro inspirador y la orientación estratégica; la determinación de fundamentos comprendiendo el aspecto teórico, práctico y social; la fase selección de personal para conformar el equipo de gestión y elabore documentación estratégica centrado en la elaboración y aprobación del manual de organización y funciones, elaboración del plan de evaluación de desempeño, del plan de estimulación y del plan de fortalecimiento; la fase de contenidos del programa considerando las dimensiones de desarrollo en el desempeño laboral y dimensiones de la calidad de servicio; la fase de actividades que comprende la publicación del plan de selección y evaluación de desempeño, elaboración del organigrama, ubicación del personal en función al perfil en dos meses consecutivos, evaluación de desempeño, dos veces al año, entrega de estímulos de desempeño y el fortalecimiento de capacidades; fase de ejecución y la fase de evaluación, se aplica mediante ficha de seguimiento y monitoreo de la calidad del servicio que genere estimulación laboral y fortalecimiento de habilidades.

El plan de mejora estará a cargo de la oficina de recursos humanos, el cual requiere que se elabore un programa de capacitación en habilidades de desempeño laboral cuyos propósitos y metas a lograr para que atienda, mediante jornadas de capacitación sistemáticas, cronogramado en 9 meses y abarque la dedicación de 4 jornadas mensual de 90 minutos para atender las dimensiones de desempeño actitudes, productividad, orientación al administrado y monitoreo; así como las dimensiones de desarrollo de la calidad del servicio confiabilidad, eficiencia gerencial, desempeño y credibilidad. La selección de los profesionales expertos en esta temática estará a cargo de profesionales expertos. El financiamiento se realizará teniendo en cuenta rubros para remunerar al equipo de gestión de la entidad, equipo de capacitación, tecnología, recursos calculando los costos que corresponde a un monto aproximado de s/. 19 799.00 que será autofinanciado por una Municipalidad provincial de la región Lambayeque. Se tendrá en cuenta el siguiente modelo:

PROPUESTA DE UN PLAN DE DESEMPEÑO LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ADMINISTRADO EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Fundamentos

Organización

Teórica

- ✓ Teoría humana de la administración
- ✓ Teoría de las expectativas
- ✓ Teoría de la fijación de metas

Práctica

- ✓ La planificación de los procesos de selección y evaluación

Social

- ✓ Mejora de las expectativas de servicio a los usuarios

Propósitos

Actividades

Objetivo:

- Mejorar la calidad de servicio

Metas:

- Elaborar y aprobar un plan de selección y evaluación de desempeño
- Aplicar el plan al 100% de los trabajadores
- La evaluación de desempeño se aplica al 100% en dos etapas al año
- Estimular el rendimiento laboral al 100 de trabajadores
- Fortalecimiento de capacidades al 100% de colaboradores

SELECCIÓN DE PERSONAL:

Organización del equipo de selección y evaluación de desempeño

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA:

- Elaboración y aprobación del manual de organización y funciones
- Elaboración del plan de evaluación de desempeño
- Elaboración del plan de estimulación
- Elaboración del plan de fortalecimiento

- Publicación del plan de selección y evaluación de desempeño.
- Elaboración del organigrama
- Ubicación del personal en función al perfil en dos meses consecutivos
- Evaluación de desempeño, dos veces al año
- Entrega de estímulos de desempeño
- Fortalecimiento de capacidades

Misión:

La municipalidad ejerce una gestión moderna incrementando su desempeño laboral y calidad de servicio

Visión:

Al 2025 seremos una municipalidad líder en el mejoramiento de la calidad de vida de la población optimizando el perfil para el puesto y una evaluación de desempeño centrada en la estimulación y fortalecimiento profesional

Dimensiones de desarrollo en desempeño laboral:

actitudes, productividad, orientación al administrado y monitoreo

Dimensiones de desarrollo en calidad del servicio:

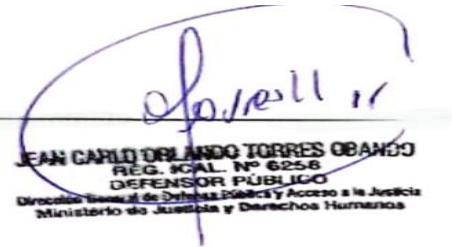
confiabilidad, eficiencia gerencial, desempeño y credibilidad

ANEXO 10: VALIDACION DE LA PROPUESTA


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre de la investigación	Desempeño laboral y calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque
Nombre de la propuesta	Propuesta de un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024
Nombres y apellidos del experto	Karen Vanessa Oliva Chavez
Documento de identidad	73676434
Años de experiencia	8 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Independiente
Cargo	Abogada
Número telefónico	946 120 070
Firma	
Fecha	11 de Julio del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre de la investigación	Desempeño laboral y calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque
Nombre de la propuesta	Propuesta de un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024
Nombres y apellidos del experto	Jean Carlo Orlando Torres Obando
Documento de identidad	45997718
Años de experiencia	12 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Gestión Pública Magíster en Derecho Penal y Procesal Penal
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Cargo	Defensor Público Penal
Número telefónico	974930179
Firma	 JEAN CARLO ORLANDO TORRES OBANDO REG. ICAL. N° 6258 DEFENSOR PÚBLICO Oficina General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Fecha	11 de Julio del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre de la investigación	Desempeño laboral y calidad de servicios en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque
Nombre de la propuesta	Propuesta de un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado de una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque, 2024
Nombres y apellidos del experto	David Ricardo Castro Navarro
Documento de identidad	72521760
Años de experiencia	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo- Chiclayo
Cargo	Docente
Número telefónico	939324107
Firma	
Fecha	11 de Julio del 2024

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
¿Cómo un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial del departamento de Lambayeque, 2024?	<p>General Proponer un plan de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral mejoraría la calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial del departamento de Lambayeque, 2024</p> <p>Específicos Describir el desempeño laboral de los colaboradores de una Municipalidad Provincial del departamento</p>	VI Desempeño laboral	Actitudes	Actitud positiva Clima laboral favorable para el trabajo en equipo Creatividad para resolver retos Comunicación empática Relaciones interpersonales	1-5	Siempre Mayormente sí Mayormente no Nunca
			Productividad laboral	Funciones orientadas al logro de metas Aptitudes profesionales Eficiencia y eficacia profesional Iniciativa en favor del logro de metas Cumplimiento de la normatividad laboral e institucional	6 - 10	
			Ayuda y servicio	Predisposición colaborativa Resuelve situaciones conflictivas Predisposición para colaborar Atención oportuna Orientación y apoyo al administrado	11-15	
			Monitoreo	Evaluación de desempeño con propósitos y criterios	16-20	

<p>de Lambayeque, 2024 Detallar las acciones para la calidad de servicios de un administrado en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque Elaborar un plan de gestión de procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial del departamento de Lambayeque, 2024 Validar el plan</p>				<p>claros Participa proactivamente en la evaluación de desempeño laboral Informa cumplimiento de funciones para la valoración Informa con objetividad el avance de metas y objetivos Estimulación orientada al permanente fortalecimiento</p>		
	<p>VD Calidad del servicio</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>Cumplimiento del servicio Demuestra confianza en sí mismo Demuestra la práctica de valores personales y profesionales Atención oportuna</p>	<p>21-24</p>	<p>Siempre Mayormente sí Mayormente no Nunca</p>	
		<p>Eficiencia gerencial</p>	<p>Logro de objetivos Planificación operativa Organización administrativa Empatía interpersonal Toma de decisiones oportunas</p>	<p>25-29</p>		
		<p>Desempeño</p>	<p>Perfil para el puesto Dominio de TICs Conocimiento de sus funciones Agilidad en el servicio funcional Cumplimiento de</p>	<p>30-34</p>		

	de gestión en procesos de selección y evaluación de desempeño laboral para mejorar la calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial del departamento de Lambayeque, 2024		Pertinencia credibilidad	<p>actividades asignadas</p> <p>Convierte dificultades en oportunidades Oportuna gestión de recursos Logro de metas y objetivos Optimización de resultados Atención a necesidades</p>	35-40	
--	--	--	-----------------------------	---	-------	--