



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Desempeño laboral y servicios públicos locales en una
municipalidad provincial, Amazonas 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Huaman Acosta, Walter Anibal (orcid.org/0000-0002-6950-9492)

ASESORES:

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "DESEMPEÑO LABORAL Y SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, AMAZONAS 2024", cuyo autor es HUAMAN ACOSTA WALTER ANIBAL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 09 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 09-08- 2024 08:26:33

Código documento Trilce: TRI - 0806042



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAMAN ACOSTA WALTER ANIBAL 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 SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, AMAZONAS 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
WALTER ANIBAL HUAMAN ACOSTA DNI: 42775455 ORCID: 0000-0002-8950-9492	Firmado electrónicamente por: HACOSTAW el 09-07- 2024 17:58:05

Código documento Trilce: TRI - 0806043

Dedicatoria

A mi madre, a mi padre a mis hijos, por haberme motivado para alcanzar mis metas, especialmente a Dios por haberme guiado y darme fuerza en cada proyecto de mi vida personal y profesional.

Walter Anibal

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme el espacio para crecer académicamente. A mis docentes, por su guía; a mi familia, por su apoyo constante; y a mis compañeros, por su amistad y motivación en este camino.

Walter Anibal

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Relacion entre servicios publicos y desempeño laboral.....	15
Tabla 2 Relacion entre la dimension atencion al ciudadano y el desempeño laboral....	16
Tabla 3 Relacion entre las dimensiones gestion interna y el desempeño laboral.....	17
Tabla 4 Relacion de dimensiones simplificacion administrativa y desempeño laboral...	18
Tabla 5 Nivel de desempeño laboral en una municipalidad provincial de amazonas	19
Tabla 6 Nivel de los servicios publicos en una municipalidad provincial de amazonas. .	20

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación.....	13
---	----

Resumen

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS N°16) paz, justicia e instituciones sólidas del estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral y los servicios públicos locales en una Municipalidad Provincial Amazonas. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental, utilizando el mismo método con 50 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el análisis se utilizó estadística descriptiva mediante Excel y SPSS Statistics V27. Como resultado se tuvo una fuerte relación de las dimensiones atención al ciudadano, gestión interna y simplificación administrativa con el desempeño laboral en la municipalidad de estudio. Se concluyó que entre las variables servicios públicos y el desempeño laboral se determinó que existe una correlación positiva y significativa, destacada por un sólido coeficiente de Rho de Spearman de 0,793. Esta fuerte conexión evidenció que un elevado nivel de excelencia en la prestación de servicios públicos se encuentra estrechamente ligado a un rendimiento laboral mejorado por parte del personal municipal.

Palabras clave: Desempeño laboral, eficiencia, eficacia, servicio público.

Abstract

The Sustainable Development Goal (SDG N°16) peace, justice and strong institutions of the study was to determine the relationship between job performance and local public services in a Provincial Municipality Amazonas. This is a quantitative, correlational and non-experimental design study, using the same method with 50 users. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. Descriptive statistics using Excel and SPSS Statistics V27 were used for the analysis. As a result, there was a strong relationship between the dimensions citizen services, internal management and administrative simplification and work performance in the municipality under study. It was concluded that there was a positive and significant correlation between the variable's public services and job performance, highlighted by a strong Spearman's Rho coefficient of 0.793. This strong connection evidenced that a high level of excellence in public service delivery is closely linked to improved job performance on the part of municipal staff.

Keywords: Job performance, efficiency, effectiveness, public service.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación busca aportar al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS N°16), denominado "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas", específicamente en la meta 16.5, que promueve el fortalecimiento de la democracia, el liderazgo y la ciudadanía. Para responder a las demandas ciudadanas, se necesita una administración eficiente; sin embargo, se han identificado obstáculos en la gestión actual, tales como la falta de habilidades de liderazgo, una selección de personal inadecuada, falta de compromiso y un sistema burocrático en los trámites. Estos factores han derivado en servicios deficientes y un creciente descontento social, lo que no solo impacta en la estabilidad interna, sino que también podría afectar el desarrollo sostenible de la región a largo plazo.

La clase en servicios públicos encuentra su sustento en eficiencia y compromiso de los empleados municipales, considerando que la gestión competente de una municipalidad va más allá de la ejecución de tareas administrativas ya que requiere la habilidad proactiva y eficiente para abordar las cambiantes necesidades de la población. En este contexto, el desempeño laboral se erige como un pilar fundamental en la satisfacción ciudadana y la efectividad de los servicios prestados.

La economía española se encuentra entre las más bajas de la Zona Europea, por debajo de los niveles mostrados por los países líderes a nivel global. La capacidad de generar bienes y servicios en España ha registrado un bajo desempeño durante las últimas dos décadas semejantes a Europa. En acuerdo con números Eurostat del año 2022, la productividad laboral en España fue 16,5 puntos porcentuales inferior al promedio de la eurozona y 8,2 puntos menos que el promedio (Cabrera, 2023).

El problema del desempeño laboral público en América Latina ha sido un desafío persistente. Existen problemas como la falta de capacitación, el funcionariado extremado, perversión en incentivos efectivos como factores que afectan la productividad, la clase en servicios brindados y confianza, en instituciones del Estado. Analizar, entender y mejorar el desempeño en funcionarios públicos e interés, países como Argentina tienen hasta 18,2 % de la población total ocupada (Salas y Solano, 2023).

En Perú, según la información recopilada en la más reciente evaluación realizada por [Servir], se evidencia que 87% los servidores participan en la inversión pública requieren capacitación para desempeñar eficazmente sus responsabilidades. Esto sugiere que aproximadamente nueve de cada diez funcionarios carecen de las habilidades necesarias para gestionar adecuadamente la inversión pública.

En el contexto de la región Amazonas, son conocidos los múltiples desafíos presentes en la entrega de los principales servicios y la fragilidad en su administración. Esto resulta en la falta de cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas y en la falta de sostenibilidad de los mismos. Sumándose las deficiencias en infraestructura vial, de salud y educación La falta de soluciones en la entrega de servicios básicos en la región Amazonas puede tener consecuencias significativas y agudizar en el largo plazo los problemas que afectan a la población (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, 2022).

La investigación se propone contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS N°16) paz , justicia e instituciones sólidas, resolver las demandas de los ciudadanos a través con una administración eficiente, pero se observaron factores negativos en la gestión actual, como la falta de habilidades de liderazgo y inadecuada selección de personal, falta de compromiso, y un sistema burocrático en los trámites que ha generado la entrega de servicios deficientes, un creciente descontento social que no solo afecta la estabilidad interna, sino que también puede tener implicaciones en el desarrollo a largo plazo de la región.

Según el contexto existen deficiencias en el desempeño laboral y los servicios públicos por lo que se formuló el próximo problema ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y servicios públicos locales en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024? Los problemas específicos derivados del planteamiento central de la investigación fueron los siguientes: 01: ¿Cómo se relaciona la dimensión atención al ciudadano y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024? 02: ¿En qué medida se relaciona la gestión interna y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024? 03: ¿Cómo se relaciona la simplificación administrativa y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024? 04: ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024? 05: ¿Cuáles

son los niveles de las dimensiones de la variable servicios públicos en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024?

La investigación se justificará desde una perspectiva práctica ya que la clara de servicios públicos involucra, calidad de vida en los pobladores y este estudio permitirá identificar áreas de mejora específicas, a su vez, facilitará la ejecución, contribuyendo a la satisfacción ciudadana. También tuvo una justificación teórica ya que aportará a la comprensión de las variables, además de las habilidades, motivaciones y condiciones laborales de los empleados municipales y prestación de servicios ayudando a desarrollar un marco teórico sólido. Además, la investigación permitió contextualizar estos hallazgos en las teorías de la gestión pública y la administración. Asimismo, desde una perspectiva metodológica, este estudio se basó en enfoques cuantitativos, la metodología adoptada garantizó la validez y confiabilidad de los hallazgos.

Los objetivos se formularon en relación a las preguntas de investigación. El propósito general fue determinar la relación entre el desempeño laboral y los servicios públicos locales en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024. Los objetivos específicos fueron: 1) Determinar la relación entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024; 2) Determinar la relación entre la gestión interna y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024; 3) Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024; 4) describir los niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024? y 5) describir los niveles de las dimensiones de la variable servicios públicos en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024?

En Ecuador, Valdiviezo (2021) en su enseñanza, objetivo fue considerar el peso del desempeño laboral para la mejora en el talento humano en una entidad de Sucre. La metodología fue cuantitativa, no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario a 111 trabajadores. Se tuvo como resultados que la mayoría (88%) de colaboradores dice que falta capacitación profesional y el 44% indica que hay falta de comunicación en la institución. Se concluyó que el desempeño laboral no es óptimo y se necesita implementar estrategias para mejorar su efectividad.

En Cajamarca Perú, Surco (2023) con su estudio que tuvo como objetivo analizar la vinculación de la dirección municipal y el desempeño laboral en una Municipalidad de Jaén. El examen fue correlacional, transversal, se utilizó el cuestionario aplicado a 30 empleados. Se consiguió el producto que la dirección municipal y desempeño laboral fue de nivel medio. Concluyendo que existe una relación positiva por lo cual al mejorarse una de las variables generará un impacto positivo en la otra.

En Lima Perú, Sánchez (2022) con su estudio, objetivo fue ordenar la vinculación de la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en una Municipalidad de Recuay. El estudio es cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 85 trabajadores de la entidad. Las cifras indicaron que según el valor obtenido de Rho de Spearman fue de 0.717 señalando la relación significativa entre las variables. Concluyendo que la gestión relacionada con la articulación interinstitucional impactará directamente en el nivel de desempeño exhibido. En consecuencia, se subraya la necesidad de implementar medidas que promuevan la unión efectiva en las conexiones de la entidad con las empresas, contribuyendo así a mejorar la gestión general llevada a cabo.

El Lima Perú, Ruiz (2022) es su estudio se presentó en determinar la vinculación entre gestión municipal y calidad de servicio público. investigación fue cuantitativa, transversal, con experimental. Utilizó como instrumento el cuestionario, aplicado a una muestra de 62 personas y fueron trabajadores u usuarios de la localidad. Los resultados indican que el 35% señala que los servicios brindados son deficientes, concluyendo que existe una alta correlación positiva con un valor de $r=0,928$, por lo cual hay la oportunidad de mejorar los servicios brindados por parte de la entidad.

Considerando los estudios previos encontrados de las variables desempeño laboral y servicios públicos se realiza el desarrollo teórico de estas variables para un mejor entendimiento.

El desempeño laboral, contexto del campo popular público se refiere a la manera en que los empleados del gobierno o entidades gubernamentales llevan a cabo sus obligaciones y labores asignadas, implica evaluar cómo los individuos

ayudan al éxito de los procesos de la institución pública en la que trabajan (Vásquez et al., 2021).

En el sector público, el desempeño laboral no solo se centra en eficiencia y eficacia en la realización de propósitos, sino en el cumplimiento de los principios éticos, la transparencia, la responsabilidad y el servicio a la comunidad. Los empleados públicos suelen estar involucrados en la prestación de servicios y administración gubernamental, por lo que su desempeño tiene un impacto directo. El desempeño laboral puede incluir la medición de resultados cuantificables, la observación de comportamientos éticos, la capacidad para trabajar en equipo, la comunicación efectiva con el público y otros aspectos relevantes para el buen funcionamiento de la institución gubernamental. Es común que se utilicen sistemas de evaluación y métricas específicas adaptadas a las características y objetivos de cada entidad pública (Tello et al., 2023).

Otra es la Teoría del Comportamiento Organizacional [TCO] que se centra en la comprensión y explicación de la manera en que las personas manifiestan su comportamiento en el ámbito laboral, destacando de manera singular cómo dichas conductas inciden directamente en la eficacia y eficiencia en la institución. A diferencia de otras que se basan en estructuras organizativas rígidas y jerárquicas, esta se distingue por su capacidad para abrazar y comprender la complejidad inherente a las interacciones humanas dentro del contexto laboral. (Treviño-Reyes, & López-Pérez, 2022).

La variable desempeño laboral tiene 3 dimensiones: productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral las cuales se detallan para el contexto del sector público a continuación. Quispe, (2015). en su teoría Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.

La primera dimensión, productividad laboral que se refiere a la eficiencia y rendimiento de los empleados gubernamentales en la ejecución de sus responsabilidades y en la consecución de los objetivos establecidos. Esta dimensión busca evaluar cuánto valor y resultados se generan a partir del esfuerzo y tiempo invertido por los trabajadores del sector público. El indicador "Producción del personal", se vincula a cifra y clase de trabajo realizado por empleados públicos relación con sus funciones y responsabilidades. Esto implica evaluar la eficiencia en el proceso

de labores, la aptitud para gestionar el tiempo de manera efectiva y la generación de resultados tangibles y el indicador “Cumplimiento de Metas” evalúa en qué medida los empleados del sector público logran alcanzar los objetivos y metas establecidos para sus roles y para la organización en general. (Gutiérrez-Diez et al.,2022).

La segunda dimensión es eficacia laboral que disponer los empleados gubernamentales para ganar los resultados y metas deseados y para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva, produciendo resultados tangibles y contribuyendo al logro de metas organizacionales (Campos-Carreño et al.,2020).

La tercera dimensión es eficiencia laboral es la capacidad de los empleados gubernamentales para ver sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera oportuna y con un uso óptimo de los recursos disponibles. Esta dimensión busca evaluar cómo se gestionan los requerimientos y la duración de alcanzar el producto efectivos y alcanzar metas, minimizando el desperdicio y maximizando la productividad (Gallegos-Varela et al., 2021).

La variable servicios públicos se define como aquellos bienes y actividades que son proporcionados por entidades gubernamentales o instituciones del sector público para satisfacer las necesidades básicas y colectivas en sociedad. los oficios esenciales para el bienestar y el funcionamiento adecuado de la comunidad, abarcando áreas como educación, salud, seguridad, transporte, saneamiento, entre otros (López & Aguilar,2020).

Implica la utilización de recursos gubernamentales para garantizar el acceso equitativo y la calidad de estos servicios para todos los ciudadanos. El objetivo principal es cubrir necesidades fundamentales. La mejora continua en la oferta y la gestión de estos servicios es fundamental para asegurar y fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales (Rodríguez-Correa et al., 2022).

Existen teorías que sustentan la variable servicios públicos en Teoría de la Administración Pública que examina la organización y gestión de las entidades gubernamentales encargadas de proporcionar servicios públicos. Esta teoría mira la valides de la burocracia, estructura organizativa de eficacia y eficiencia en los servicios, y aboga por principios como la profesionalización y la especialización de funciones (Huamán & Medina, 2022).

Otra teoría es la Teoría de la Responsabilidad Social en el aspecto en servicios públicos se erige como un marco conceptual que pone especial énfasis en la obligación que tienen las entidades gubernamentales y las instituciones públicas de actuar de manera socialmente responsable. En su esencia, esta teoría postula que la prestación de servicios públicos no solo debe cumplir con los objetivos funcionales y administrativos, sino que también debe responder de manera integral. En el núcleo de esta teoría está la convicción de que los servicios públicos deben ser diseñados y administrados con un compromiso hacia la equidad, la accesibilidad y la satisfacción general de las necesidades comunitarias. La equidad se refiere a la distribución justa y sin discriminación de los beneficios y recursos asociados con los servicios públicos, asegurando que se beneficien de manera adecuada (Sosa et al., 2020).

La variable servicios públicos tiene 3 dimensiones: atención al ciudadano, gestión interna y simplificación administrativa.

La primera dimensión atención al ciudadano, se refiere a la calidad y eficacia con la que las instituciones gubernamentales responden a las necesidades, consultas que utilizan los servicios públicos. Es una medida fundamental que evalúa cómo las entidades gubernamentales interactúan y se comprometen con la comunidad, asegurando un transparente, eficiente y centrada en el ciudadano. La centralidad en el ciudadano implica reconocer y abordar la diversidad de necesidades individuales, ofreciendo respuestas personalizadas que fortalezcan la confianza y fomenten una conexión más sólida entre el gobierno y la comunidad a la que sirve (Foglia & Rofman, 2020).

La segunda dimensión de gestión interna en el contexto de la variable servicios públicos se refiere al modo en que las instituciones gubernamentales administran y coordinan sus recursos internos para optimizar la prestación de servicios a la comunidad. Esta dimensión abarca, la toma de decisiones. Una gestión interna eficiente implica la implementación de prácticas administrativas que maximicen la utilización de recursos, reduzcan la burocracia innecesaria y faciliten la ejecución ágil de tareas. Una gestión interna efectiva también se traduce en la capacidad de anticipar y abordar posibles problemas, y promover la innovación en la entrega de servicios. Además, implica la ejecución de sistemas de calidad y evaluación interna (Cabana et al.,2020).

La tercera dimensión de simplificación administrativa en el contexto de la variable servicios públicos se concentra en la optimización y agilización de los procesos burocráticos y administrativos gubernamentales. Esta dimensión reconoce la importancia de simplificar procedimientos, trámites, regulaciones y reducir la carga administrativa tanto para los usuarios como para las propias instituciones gubernamentales. Una gestión gubernamental que prioriza la simplificación administrativa busca eliminar redundancias, reducir la complejidad innecesaria y utilizar tecnologías de la información para agilizar la relación entre los pobladores e instituciones gubernamentales. Al simplificar los procesos, se fomenta, se minimizan los tiempos de espera y se facilita el cumplimiento de requisitos, contribuyendo así a una experiencia más positiva para los ciudadanos (Ennis & Rojas, 2020).

Una buena gestión de los servicios públicos ayuda al funcionamiento eficiente de la comunidad. En primer lugar, una gestión eficaz garantiza la entrega oportuna y efectiva de servicios esenciales, como educación, salud, seguridad y transporte. Estos servicios son pilares fundamentales en el desarrollo de una sociedad. Una administración pública bien gestionada, maximiza el impacto positivo en la comunidad (Fontalvo et al., 2020).

Además, una gestión eficiente de los servicios públicos promueve la confianza en la ciudadanía. Cuando los ciudadanos experimentan una atención oportuna, procesos simplificados y resultados positivos de los servicios públicos, se fortalece el desarrollo. Esto contribuye a una mayor legitimidad de las instituciones gubernamentales y fomenta una participación ciudadana más activa. (Nieto & Somuano, 2020).

Asimismo, una buena gestión en función pública es esencial para la eficiencia operativa eficiente e simplificación administrativa, no solo reducen la carga burocrática, sino que también permiten que las instituciones gubernamentales se adapten de manera ágil a los desafíos emergentes. Esto es crucial, especialmente en entornos dinámicos, donde la capacidad de respuesta rápida es esencial. Es decir, una gestión efectiva de los servicios contribuye a una sociedad más cohesionada, participativa y resiliente (Luneke, 2021).

Mejorar la gestión de los servicios públicos implica implementar tareas efectivas y optimicen en entrega de servicios. En primer lugar, la adopción de

tecnologías es una estrategia clave. La implementación de plataformas en línea para trámites y consultas ciudadanas puede simplificar procesos y mejorar la accesibilidad. Asimismo, el uso de sistemas de gestión integrada puede facilitar la coordinación interna de las entidades gubernamentales, promoviendo la eficiencia operativa y reduciendo la burocracia (Díaz,2020).

La formación y capacitación del personal gubernamental es esencial para mejorar. Proporcionar a trabajadores y conocimientos necesarios en llevarse en nuevas tecnologías, gestionar eficientemente recursos y fomentar una atención al ciudadano de calidad es fundamental. (Meza-Sepulveda et al.,2020).

El desempeño laboral municipal es de suma importancia el funcionamiento efectivo de una comunidad y el desarrollo sostenible de una localidad. En primer lugar, los empleados municipales son la fuerza impulsora esenciales. Desde la gestión de residuos hasta el mantenimiento de infraestructuras es producto del desempeño laboral de trabajadores ediles. Una administración municipal eficiente y comprometida con su desempeño laboral puede asegurar una prestación de servicios oportuna, eficaz y adaptada (Zabala et al.,2021).

Además, el desempeño laboral de trabajadores municipales actúa directamente en la lealtad ciudadana. Un personal motivado, capacitado y comprometido con la satisfacción del ciudadano contribuye a construir una buena gestión. Esto no solo fortalece la legitimidad de la administración local, sino que también fomenta una participación ciudadana más activa y una colaboración más estrecha entre el gobierno y los residentes (Bustamante et al.,2022).

La eficiencia en el desempeño laboral municipal también es importante para la utilización eficaz de los recursos públicos. La administración interna bien estructurada y una planificación estratégica efectiva permiten optimizar la asignación de presupuestos y recursos humanos, evitando desperdicios y redundancias. (Mori & Bardales, 2020).

El desempeño laboral municipal no solo se trata de cumplir con las tareas administrativas, sino también de ser proactivo ante los desafíos emergentes. Los empleados municipales, al estar comprometidos y bien capacitados, pueden anticipar y abordar eficazmente las problemáticas locales, ya sea en respuesta a desastres naturales, cambios demográficos o evolución de las necesidades comunitarias

(Espinoza,2022). Su capacidad para adaptarse y ser proactivos contribuye a la resiliencia y sostenibilidad a largo plazo de la localidad (Damian et al.,2021).

El control y seguimiento son aspectos cruciales vinculados al desempeño laboral municipal (Delgado et al.,2020). Además, un gobierno local con un desempeño laboral transparente y una gestión basada en resultados refuerza la confianza de la comunidad. Esto implica no solo informar sobre las acciones tomadas, sino también demostrar la efectividad de las decisiones y políticas implementadas. (Dolores et al., 2023)

La importancia del desempeño laboral y la prestación eficiente en servicios se manifiesta como algo indispensable para el bienestar ciudadano (Cruz & Centeno, 2020). Los empleados municipales impulsan la ejecución efectiva de tareas administrativas. La eficacia y compromiso de la fuerza laboral municipal son factores esenciales que garantizan la entrega oportuna y efectiva de servicios esenciales. Los buenos servicios públicos se traducen en una comunidad más satisfecha y confiada en sus instituciones locales. La atención centrada en el ciudadano, la transparencia y la eficiencia operativa derivadas de un desempeño laboral sólido fortalecen la conexión entre el gobierno municipal en población, fomentando una participación ciudadana activa y colaboración más estrecha (Urdaneta et al.,2023).

La eficiente gestión del personal es esencial para el ofrecimiento de servicios públicos de calidad en la Región Amazonas. La calificación y superación adecuadas del trabajador son determinantes para garantizar que quienes participan en la prestación de servicios posean las aptitudes y conocimientos necesarios. La eficiencia operativa se ve favorecida por una gestión del talento humano eficaz. La motivación, la superación y el compromiso del trabajador contribuyen a la realización de trámites internos de manera más fluida y mejorando la rapidez en la entrega de servicios. (Yallico et al.,2022).

La innovación y la mejora continua encuentran un terreno fértil en entornos donde el talento humano está bien gestionado. Un personal comprometido se convierte motor en nuevas ideas y soluciones, contribuyendo a superar desafíos y elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Esta capacidad de adaptación es esencial en un contexto donde las necesidades y expectativas de la sociedad pueden experimentar cambios significativos. También promueve la transparencia y la

responsabilidad. Una clara definición de responsabilidades y la entrega de operación prevalece la fe. Esta transparencia no solo es un número o signo para la legitimidad de la administración, sino que también alimenta una imagen institucional positiva (Salas, 2022).

La percepción general de la comunidad sobre la eficacia impacta directamente en la reputación de la entidad gubernamental. Un personal bien gestionado contribuye positivamente a la reputación de la institución, generando confianza y credibilidad. Esta imagen institucional sólida es fundamental para el respaldo y la colaboración de la ciudadanía en proyectos y políticas gubernamentales (Bautista & Delgado, 2020).

La eficiencia, la innovación, la transparencia y la imagen institucional positiva que resultan de una gestión efectiva del personal no solo benefician a la comunidad, sino que también fortalecen la capacidad de la administración. A pesar de enfrentar limitaciones presupuestarias, existe siempre la posibilidad de mejorar significativamente los servicios públicos mediante una gestión eficiente y estratégica de los recursos disponibles. (Perez-Benites et al., 2022).

El Estado peruano ha venido implementando diversas estrategias y políticas para mejorar la política nacional en similitud al desempeño laboral y los servicios públicos un esfuerzo por modernizar y simplificar la administración, se han adoptado medidas que buscan hacer los procesos más eficientes y transparentes, incorporando tecnologías de la información, reduciendo trámites burocráticos y digitalizando servicios para agilizar la atención ciudadana. Además, se han emprendido acciones para mejorar la administración en recursos humanos en el campo público.

En el recinto de la atención al ciudadano, se han diseñado estrategias para fortalecerla, mejorando la calidad y accesibilidad de los servicios públicos. Estos esfuerzos buscan no solo agradecer las necesidades de la población de manera más efectiva, sino también elevar los estándares de atención, considerando la importancia de una relación más directa y efectiva entre el Estado y la ciudadanía (Ruiz, 2022).

La hipótesis general fue: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y los servicios públicos locales en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024. Las hipótesis específicas son: 01. Existe relación entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024. 02. Existe relación entre determinar la relación entre la gestión interna y el desempeño laboral

en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024; 03. Existe relación entre determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral en una municipalidad de la región de Amazonas 2024.

II. METODOLOGÍA

Este modelo es de tipo básica que según Díaz-Muñoz (2020) porque los estudios contribuyen a la comprensión integral de cómo el desempeño laboral y la gestión interna en una municipalidad de la región Amazonas impactan directamente en los servicios públicos locales, contribuyendo a la creación de nuevos conocimientos. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, empleando la medida en las variables mediante el análisis de frecuencias y porcentajes. Se caracterizó por ser de naturaleza transversal, dado que la recopilación de datos se llevó a cabo único momento en el año.

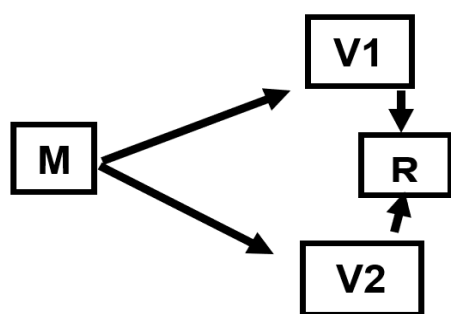
La investigación tuvo un diseño no experimental, que según García-González & Sánchez-Sánchez (2020) indican que es cuando no se manipulan las variables y por el contrario solo se describen a analizan en su estado natural.

El estudio es correlacional ya que se encontró a través de un procedimiento estadístico la conexión entre las variables, esto es sustentado por Vialart et al. (2020).

Esquema de la investigación:

Figura 1.

Diseño de investigación



Leyenda:

M: Muestra

V1: Desempeño laboral

V2. Servicios Públicos

R: relación de V1 Y V2

La definición conceptual del desempeño laboral, manera en que los empleados del gobierno o entidades gubernamentales llevan a cabo sus obligaciones y deberes asignadas, implica evaluar cómo los individuos contribuyen al logro de los propósitos y aspiración de la institución pública en la que trabajan (Vásquez et al., 2021)

La definición conceptual de los servicios públicos, aquellos bienes y actividades que son proporcionados por entidades gubernamentales o instituciones del sector público con el propósito de cumplir las cosas básicas y grupales en la sociedad. Estos servicios son esenciales para el bienestar y el funcionamiento adecuado de la comunidad, abarcando áreas como educación, salud, seguridad, transporte, saneamiento, entre otros (López & Aguilar, 2020).

La definición operacional de la variable desempeño laboral fue media en 3 dimensiones: productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral.

La definición operacional de los servicios públicos fue medidos a través de 3 dimensiones: atención al ciudadano, gestión interna y simplificación administrativa.

La población son las personas o elementos con similitud de características que forman parte del fenómeno estudiado (Condori-Ojeda, 2020). La comunidad estará reunida de 110 colaboradores de la municipalidad de Amazonas y se siguió los criterios siguientes:

La muestra es un punto peculiar de la población. Para el estudio se obtuvo un resultado de 50 trabajadores.

Los criterios de inclusión en la investigación todos los participantes que laboran en el municipio y todos los colaboradores con contratos activos al momento de la recolección de datos.

Los criterios de exclusión fueron trabajadores de licencia, permisos o ausentes de la entidad fueron excluidos.

El muestreo se realizó un muestreo probabilístico al azar conveniencia que de acuerdo a Piedra & Manqueros (2021) indican que es un sistema de presencia en el cual los componentes se ven principalmente por su disponibilidad y accesibilidad para el investigador.

El método se aplicará será la encuesta que según González (2020) con preguntas construidas a partir de las dimensiones. El medio es el temario. Se utilizaron diseñados en escala Likert con puntuaciones del 1 al 5, uno para cada variable en el presente estudio.

El instrumento se llevará en la elaboración de un cuestionario a los trabajadores de la entidad. Se gestionaron las autorizaciones necesarias coordinando con el alcalde y el gerente municipal, obteniendo una respuesta positiva y la consecuente concesión de los permisos para la aplicación exitosa del cuestionario. Posteriormente, se procedió al análisis de datos e interpretación. Además, para las variables desempeño laboral, el cuestionario comprendido por 14 items, variable servicios públicos con 10 items, se analizó la confiabilidad interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y se sometió a validar a los expertos.

El modo de estudio de apuntes adquiridos de la aplicación fue procesado en la base de datos del programa Microsoft Office 2019 y al programa de IBM SPSS Statistic v26, donde se observaron los datos y obtener resultados en una estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los resultados de la investigación realizada.

Los aspectos éticos se procurarán en favor a la población y de los participantes en el estudio, cumpliendo con el principio de beneficencia. Asimismo, se aplicaron medidas para evitar cualquier forma de afección en las personas, siguiendo el principio de no maleficencia. Además, se respetó la autonomía y justicia, asegurando un trato ético y equitativo.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre servicios públicos y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	,793**
Rho de Spearman	Servicios públicos	Sig. (bilateral)	0.001
		N	50

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

Contrastación de hipótesis

H₀: No existe una relación positivamente alta y significativa entre los servicios públicos y el desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

H₁: Existe una relación positivamente alta y significativa entre los servicios públicos y el desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

Interpretación:

De acuerdo al análisis de la variable servicios públicos y la variable desempeño laboral en la municipalidad se comprueba que hay una correlación positiva fuerte representada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,793. La marcada correlación positiva indica alto nivel de calidad en la prestación de servicios públicos está fuertemente vinculado a un mejor rendimiento laboral, y viceversa. Este hallazgo subraya el interés de proporcionar servicios públicos eficientes como un factor influyente en el rendimiento laboral positivo del personal municipal.

Tabla 2*Relación entre la dimensión atención al ciudadano y el desempeño laboral.*

		Dimensiones de servicios públicos	Desempeño laboral
		Coeficiente de correlación	1.000
Rho de Spearman	Atención al ciudadano	Sig. (bilateral)	,822* 0.018
		Sig. (bilateral)	0.001

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

Contrastación de hipótesis:

H₀: No existe una relación altamente positiva y significativa entre la dimensión atención al ciudadano y el desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

H₁: Existe una relación altamente positiva y significativa entre la dimensión atención al ciudadano y el desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

Interpretación:

El trato al análisis de la dimensión atención al ciudadano y la variable desempeño laboral en la municipalidad hay una correlación positiva fuerte representada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,822. El coeficiente de correlación es considerablemente alto y sugiere que, a medida que la atención al ciudadano mejora, existe una tendencia significativa de un aumento correspondiente en el desempeño laboral de los empleados municipales, y viceversa.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones gestión interna y el desempeño laboral.

Dimensiones de servicios públicos		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Gestión interna	Coefficiente de correlación 1.000	,816*
		Sig. (bilateral)	0.000

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

Contratación de hipótesis:

H₀: No existe una relación altamente positiva y significativa entre la dimensión gestión interna y desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

H₁: Existe una relación altamente positiva y significativa entre la dimensión gestión interna y desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

Interpretación.

Según el análisis de dimensión gestión interna y la variable desempeño laboral la municipalidad hay correlación positiva fuerte representada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,816. Esta cifra sugiere conexión considerablemente robusta y positiva introducirse la forma en que se gestiona internamente la municipalidad y el rendimiento laboral de sus empleados. Coeficiente correlación tan elevado indica que mejoras en la gestión interna se asocian positivamente con un mejor desempeño laboral, y viceversa. Este hallazgo sugiere que una gestión interna más eficaz está vinculada a una ejecución laboral más destacada por parte del personal municipal.

Tabla 4*Relación de dimensiones Simplificación administrativa y el desempeño laboral.*

Dimensiones de servicios públicos		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	,702**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.001

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

Contrastación de hipótesis:

H₀: No existe una relación altamente positiva y significativa entre la dimensión simplificación administrativa y desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

H₁: Existe una relación altamente positiva y significativa entre la dimensión simplificación administrativa y desempeño laboral de una municipalidad de la región Amazonas.

Interpretación:

De acuerdo al análisis dimensión simplificación administrativa y desempeño laboral en la municipalidad hay una correlación positiva fuerte representada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,702. La elevada correlación positiva sugiere que la simplificación administrativa está vinculada de manera fuerte y positiva a un rendimiento laboral más destacado, y viceversa. Este descubrimiento implica que estrategias destinadas a simplificar y agilizar los procesos administrativos pueden tener un impacto positivo y directo en la ejecución eficiente del personal municipal.

Tabla 5*Nivel de desempeño laboral en una municipalidad de la región Amazonas*

Nivel	Productividad Laboral		Eficacia Laboral		Eficiencia Laboral		Desempeño Laboral	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	Alto	34	68	31	62	47	94	41
Medio	14	32	19	38	3	6	9	18
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

Nota. Esta tabla muestra la cantidad y frecuencia de resultados de la encuesta aplicada.

El 68% muestra un nivel alto en la productividad laboral en la municipalidad provincial, lo que implica un considerable enfoque en esta área. Además, el 32% se sitúa a nivel medio, lo que señala un enfoque considerable en esta dimensión. No obstante, solo el 10% se sitúa nivel bajo, lo que sugiere posibilidad de mejora en la planificación.

El 62% de los empleados municipales tienen una alta eficacia laboral, lo cual indica que son capaces de lograr metas y proyectos exitosos. El 38% demuestra capacidad debido a sus resultados.

El 94% de los trabajadores muestra una alta eficiencia laboral, lo que indica que cumplen inteligentemente con sus tareas. El 6% también se considera un nivel medio que motiva y estimula a los empleados para fomentar el compromiso laboral.

El 82% presenta un desempeño laboral óptimo con acciones observables en un contexto favorable. El 18% tiene un desempeño adecuado en su comportamiento y cómo realiza su trabajo.

La atención en nivel medio señala áreas de oportunidad para elevar la productividad de un segmento considerable de empleados.

Tabla 6*Nivel de los servicios públicos en una municipalidad de la región Amazonas*

Nivel	Atención al Ciudadano		Gestión Interna		Simplificación Administrativa		Servicios Públicos	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	45	90	47	94	2	4	49	98
Medio	5	10	3	6	48	96	1	2
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

Nota: Esta tabla muestra la cantidad y frecuencia de resultados de la encuesta aplicada.

El 90% de la atención al ciudadano en la municipalidad de la región Amazonas se considera de nivel alto. El 10% también muestra compromiso en tareas de gestión pública.

La gestión interna del municipio provincial es altamente efectiva, con un nivel destacado para administrar sus activos y operaciones y garantizar su sostenibilidad y buen desempeño. El 6% nivel medio, lo cual refleja buen desempeño en planificación de la gestión y la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones por parte de la municipalidad provincial.

El 96% de la simplificación administrativa es de nivel medio, indica que la municipalidad provincial cumple con el principio de eliminar obstáculos y costos innecesarios para la sociedad. El 4% está en un nivel alto, lo que muestra que el personal municipal entiende su papel en la prestación de servicios a las personas y busca eliminar requisitos innecesarios para ofrecer respuestas rápidas y eficientes a las necesidades.

El 98% de los servicios públicos generados por la municipalidad está nivel alto. Esto indica la municipalidad ha cumplido satisfactoriamente con sus actividades para satisfacer las necesidades de la comunidad y garantizar la igualdad de los ciudadanos. El 2% se ubica en nivel medio, lo cual muestra que se han completado

las actividades generales para proporcionar a administrados las prestaciones necesarias y tener una existencia noble.

Los resultados demuestran un buen desempeño laboral en la municipalidad provincial, con enfoque destacado en servicios públicos en muchos casos. Aun así, es necesario mejorar el rendimiento laboral para brindar servicios públicos equitativos y beneficiosos para todos los administrados. Estos resultados mejoran esta gestión municipal a la vez enfocan impulsos en zonas de interés.

IV. DISCUSIÓN

Considerando el propósito principal de investigar la relación entre el desempeño laboral y los servicios públicos locales en una Municipalidad Provincial de Amazonas, se confirmó una correlación positiva y significativa (coeficiente de Rho de Spearman de 0,793) entre la calidad de los servicios públicos y el rendimiento laboral en dicha municipalidad. La marcada correlación positiva indica que una elevada calidad en la entrega de servicios públicos está fuertemente vinculado a un mejor rendimiento laboral, y viceversa. Estos resultados son concordantes con Surco (2023) en dicho estudio encontró conexión positiva entre la gestión municipal y el desempeño laboral por lo cual al mejorarse una de las variables generará un impacto positivo en la otra.

Los resultados también son concordantes con Ruiz (2022) que en su estudio señala que hay una fuerte correlación positiva entre las variables en la municipalidad con un valor de $r=0,928$, por lo cual hay la oportunidad de mejorar los servicios brindados por parte de la entidad. Por lo que se puede decir que la correlación positiva y significativa identificada entre la calidad de los servicios públicos y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Amazonas lleva consigo implicaciones estratégicas y oportunidades para implementar mejoras significativas en la gestión municipal. La fuerte conexión entre estas dos variables sugiere que un enfoque integral en la optimización y fortalecimiento de los servicios públicos puede generar un impacto positivo directo en el rendimiento laboral del personal municipal. Por lo tanto, la entidad podría considerar estrategias que promuevan una atención ciudadana eficiente, procesos administrativos simplificados y una gestión interna eficaz.

Los hallazgos también sugieren la oportunidad de introducir programas de formación y desarrollo del personal, dirigidos a fortalecer las habilidades y competencias requeridas para ofrecer servicios públicos de excelente calidad. Asimismo, la adopción de tecnologías innovadoras para mejorar tanto los procesos internos como externos podría ser una inversión estratégica que no solo elevaría la calidad de los servicios públicos, sino que también aumentaría la eficiencia del personal municipal. En última instancia, estos hallazgos sugieren que, al centrarse en fortalecer la conexión entre la calidad de los servicios y el rendimiento laboral, la

municipalidad podría avanzar hacia un modelo más eficiente y orientado al ciudadano, mejorando la satisfacción de la comunidad.

Según el objetivo específico 1, que consistía en establecer la relación entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral en una municipalidad de la región Amazonas, se confirmó mediante el análisis que existe una correlación positiva significativa entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral en la municipalidad, reflejada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,822 que es considerablemente alto y sugiere que, a medida que la atención al ciudadano es buena, existe una tendencia significativa de que el desempeño laboral del mismo nivel en los empleados municipales, y viceversa. Estos hallazgos son concordantes con Delgado & Verduga (2023) que concluyó que la falta de motivación de los empleados se debía a una gestión municipal inadecuada.

Para fortalecer la relación positiva entre la atención al ciudadano y el rendimiento laboral, la municipalidad podría pensar en la ejecución de programas de formación enfocados en el fortalecimiento de habilidades de comunicación y servicio al cliente para su personal. Además, la introducción de mecanismos podría proporcionar retroalimentación valiosa para ajustar y mejorar continuamente los procesos de atención al ciudadano. Esto incluye la creación de un entorno laboral que motive y de apoyo también se revela esencial; esto podría lograrse a través de iniciativas que reconozcan y recompensen los logros del personal, promoviendo de esta manera un sentimiento de pertenencia y compromiso.

Adicionalmente, la adopción de tecnologías que agilicen y optimicen los procesos de atención al ciudadano, como plataformas de atención en línea o sistemas de gestión de consultas, podría no solo mejorar la eficiencia, sino también contribuir a una atención más efectiva. En decir, se sugiere una combinación de desarrollo de habilidades, evaluación continua de la satisfacción ciudadana, fomento de un entorno laboral positivo y la implementación de tecnologías modernas para fortalecer la atención al ciudadano.

De acuerdo al objetivo específico 2, que consistía en establecer la relación entre la gestión interna y el desempeño laboral en una municipalidad de la región Amazonas, se verificó que según el análisis de la gestión interna y el desempeño laboral en la municipalidad hay una correlación positiva fuerte representada por un

coeficiente de Rho de Spearman de 0,816. Esta cifra sugiere una conexión considerablemente robusta y positiva entre la forma en que se gestiona internamente la municipalidad y el rendimiento laboral de sus empleados.

Los hallazgos son concordantes con Sánchez (2022) que en su investigación concluye que la administración relacionada con la articulación interinstitucional impacta directamente en el nivel de desempeño exhibido por los empleados. En consecuencia, se subraya la necesidad de implementar medidas que promuevan la articulación efectiva de las comunicaciones de la entidad con las instituciones, contribuyendo así a mejorar la gestión general llevada a cabo.

En este marco, la información generada por la investigación no solo ofrece un diagnóstico preciso de la conexión entre la administración interna y el rendimiento laboral en la municipalidad de la región Amazonas, sino que también se erige como un sólido punto de partida para implementar estrategias transformadoras. La identificación de esta conexión crítica sirve de guía estratégica para diseñar e implementar medidas específicas que aborden las áreas identificadas como clave para la mejora continua.

Dentro de las estrategias sugeridas, la ejecución de programas de capacitación específicos se vislumbra como una herramienta poderosa. Estos programas podrían centrarse en el fortalecimiento de habilidades gerenciales, el fomento de una cultura organizacional colaborativa y la adopción de prácticas innovadoras de gestión. A su vez, la introducción de tecnologías innovadoras para optimizar los procesos internos se perfila como una inversión estratégica. La implementación de herramientas digitales que agilicen la gestión administrativa puede conducir a una administración más ágil y eficiente.

Estas acciones, respaldadas por el conocimiento detallado de la interrelación fundamental entre la gestión interna y el rendimiento laboral, no solo buscan correcciones superficiales, sino que apuntan a catalizar mejoras sostenibles en la eficiencia y la efectividad de la municipalidad. Este enfoque integral no solo promueve un entorno de trabajo más dinámico, sino que también orienta a la entidad hacia el logro de objetivos más ambiciosos, contribuyendo así a su desarrollo continuo y a la satisfacción de los ciudadanos a los que sirve.

Según el objetivo específico 3, que consistía en establecer la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral en una municipalidad de la región Amazonas, se verificó que existe una correlación positiva significativa entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,702. La elevada correlación positiva sugiere que la simplificación administrativa está vinculada de manera fuerte y positiva a un rendimiento laboral más destacado, y viceversa.

Estos hallazgos están en línea con los de Villanueva (2022) que en su estudio concluye que La apreciación favorable por parte de los usuarios no solo es un simple indicador, sino un componente esencial para evaluar la excelencia. Esta perspectiva positiva desempeña un papel crucial al proporcionar insights valiosos que permiten la detección y subsanación de posibles áreas de mejora. Al mismo tiempo, actúa como un cimiento sólido para reforzar y afianzar los puntos fuertes ya existentes. En este contexto, la satisfacción del usuario no solo es un indicador estático, sino un proceso dinámico que impulsa la evolución continua de los servicios públicos, fomentando una atención más eficaz y centrada en las necesidades de la comunidad. (Villanueva,2022)

La comprensión de la correlación positiva entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral proporciona al gobierno municipalidad una valiosa base estratégica para la mejora continua. La implementación de políticas y prácticas que simplifiquen los procedimientos internos se convierte en un elemento clave para lograr una administración más ágil y eficiente. Este enfoque no solo se traduce en la optimización de los flujos de trabajo, sino que también facilita un ambiente laboral más propicio. (Piedra & Manqueros,2021)

La adopción de medidas concretas orientadas a la simplificación administrativa puede abarcar desde la revisión y actualización de protocolos internos hasta la implementación de tecnologías que automatizan tareas rutinarias. La simplificación no solo reducirá la carga administrativa sobre los empleados municipales, permitiéndoles enfocarse en tareas más estratégicas, sino que también favorecerá la eficacia y la rapidez en la respuesta a las demandas ciudadanas. Estos cambios contribuyen a la creación de un entorno de trabajo más dinámico y eficiente. La importancia de este conocimiento radica en la capacidad de la municipalidad para

adoptar enfoques más informados y específicos en la mejora de sus procesos internos. La identificación de áreas específicas que se beneficiarían de la simplificación administrativa permite la implementación de estrategias a medida, adaptadas a las necesidades y desafíos particulares de la entidad. Este enfoque personalizado ayuda a los cambios, maximizando los beneficios para el desempeño laboral y la eficacia global de la municipalidad. (Tello., 2023)

La simplificación administrativa no solo representa una oportunidad para la eficiencia operativa, sino ayuda a la reducción de la burocracia y no solo mejora la eficiencia, sino que también contribuye a crear un entorno laboral más positivo y satisfactorio. La adopción de un enfoque que promueva la simplificación no solo impulsa la productividad, sino que también fortalece la cohesión y la colaboración dentro del equipo municipal (Ennis & Rojas, 2020).

En última instancia, este conocimiento capacita a la municipalidad para orientar sus esfuerzos y acciones dirigidas hacia una entrega más eficiente de los servicios públicos y centrada en el ciudadano. Es una herramienta estratégica eficiente. La capacidad de la entidad para adaptarse de manera flexible y estratégica a los hallazgos de esta correlación positiva es esencial para avanzar hacia una gestión municipal más eficiente y centrada en el ciudadano (López & Aguilar,2020).

En el contexto complejo de una municipalidad, la importancia del desempeño laboral de los empleados es un pilar fundamental. La eficiencia y compromiso no solo afectan la ejecución adecuada de tareas administrativas, sino que también impactan directamente en la percepción y satisfacción de los ciudadanos. Un equipo municipal altamente comprometido y eficiente no solo ejecuta sus responsabilidades con precisión, sino que también genera un entorno propicio para la confianza y la colaboración entre la comunidad y la entidad gubernamental. (Gutiérrez-Diez et al.,2022).

La prestación efectiva de servicios representa el núcleo mismo de la misión de una municipalidad. La calidad de estos servicios, que abarcan desde la gestión del agua y el saneamiento hasta la seguridad y el orden público. Una administración municipal capaz de proporcionar servicios públicos eficaces se posiciona como un facilitador esencial del desarrollo local (Fontalvo et al., 2020).

La satisfacción ciudadana, estrechamente ligada al rendimiento laboral y a la eficacia de los servicios gubernamentales, se erige como una medida tangible de éxito para la municipalidad. Cuando los empleados municipales demuestran un compromiso sólido y ejecutan sus responsabilidades con eficiencia, se traduce en una atención más efectiva a las necesidades cambiantes de la población. Este ciclo virtuoso fortalece la conexión entre la municipalidad y sus ciudadanos, fomentando la confianza. (Luneke, 2021).

La imagen institucional de la municipalidad, forjada por la opinión pública y la excelencia de los servicios públicos, desempeña un papel fundamental en su legitimidad y relevancia. Una entidad municipal que prioriza el rendimiento laboral y garantiza la excelencia en la prestación de servicios no solo cumple con sus responsabilidades legales, sino que también se posiciona como un actor integral en el desarrollo. (Díaz,2020).

Los alcaldes desempeñan un rol principal e importante en la mejora de los servicios públicos al asumir los líderes locales encargados de gestionar y administrar los asuntos municipales. Su responsabilidad incluye la elaboración de estrategias de planificación que aborden las necesidades prioritarias de la comunidad, asegurando la sostenibilidad y la eficiencia de los servicios públicos. Además, tienen la tarea de asignar de manera efectiva los recursos del presupuesto municipal, garantizando que se destinen fondos adecuados para mantener y mejorar los servicios esenciales. En este contexto, la administración de recursos humanos también recae en sus manos, siendo responsables de seleccionar el personal competente que sea fundamental para la ejecución eficaz de los servicios públicos. Además, su liderazgo implica impulsa la participación ciudadana mediante la creación de sistemas que involucren a la comunidad en la toma de decisiones y asegurando transparencia en la gestión municipal. En conjunto, estas responsabilidades destacan la importancia del rol del alcalde en la configuración y mejora de los servicios públicos a nivel local, influyendo directamente en el bienestar de los ciudadanos (Meza-Sepulveda et al.,2020).

V. CONCLUSIONES

1-Se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad de los servicios públicos y el desempeño laboral en la municipalidad, destacada por un sólido coeficiente de Rho de Spearman de 0,793. Este descubrimiento subraya la importancia de un buen rendimiento laboral para garantizar la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

2-Se determinó una correlación positiva fuerte entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral en la municipalidad, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,822. Mejorar la atención al ciudadano se asocia significativamente con un aumento en el rendimiento laboral de los empleados municipales.

3-Se estableció una correlación positiva robusta entre la gestión interna y el desempeño laboral en la municipalidad, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,816. Este hallazgo indica que una gestión interna mejorada está positivamente relacionada con un mejor rendimiento laboral entre los empleados municipales.

4-La simplificación administrativa mostró una correlación positiva fuerte con el desempeño laboral en la municipalidad, representada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,702. Esta conexión sugiere que simplificar los procesos administrativos puede mejorar el rendimiento laboral de manera efectiva.

5-Evaluar los niveles de desempeño laboral proporciona una visión más clara sobre el rendimiento de cada colaborador, mejorando así la gestión de recursos humanos.

6-Mejorar el rendimiento laboral es crucial para proporcionar servicios públicos equitativos y beneficiosos para los ciudadanos. Estos resultados fortalecen la gestión municipal y enfocan los esfuerzos en áreas críticas de atención

VI. RECOMENDACIONES

1. Basándome en los hallazgos que muestran una conexión sólida entre el rendimiento laboral y los servicios públicos en una municipalidad de la región Amazonas, se sugiere que la Oficina de Recursos Humanos implemente programas de capacitación dirigidos al personal municipal. Estos programas deben centrarse en mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer servicios públicos eficientes. La formación continua no solo fomentará el desarrollo profesional, sino que también promoverá un rendimiento laboral más efectivo.
2. Se recomienda al gerente o administrador municipal coordinar con el Alcalde y la Oficina de Recursos Humanos para reconocer y celebrar públicamente las buenas prácticas en la atención al ciudadano por parte del personal municipal. Esto no solo motivará a los empleados, sino que también establecerá estándares de excelencia en el servicio.
3. Se recomienda al gerente general de la municipalidad establecer una rutina de evaluación periódica de los procesos internos para identificar áreas de mejora continua. Esta evaluación constante garantizará la adaptación a cambios y la implementación oportuna de mejoras en la gestión interna.
4. Se sugiere a los jefes de área de la municipalidad involucrar al personal en el proceso de simplificación administrativa, solicitando su feedback y sugerencias. La participación activa del equipo no solo fomenta un sentido de pertenencia, sino que también identifica áreas potenciales para mejorar desde la perspectiva de la persona.

REFERENCIAS

- Bautista, J., & Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/189>
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., & Zerda, E. (2022). Comparison of organizational climate factors between a public hospital and a private hospital in Guayas (Ecuador). *Información tecnológica*, 33(3), 249-260. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300249>
- Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F., & Vargas, V. (2020). Influence of management control on the public value generated in services dependent on the Ministry of Economy, Development and Tourism, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103-116. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Cabrera, J. (2023). *Productividad en España: ¿Por qué es tan baja?* <https://www.channelpartner.es/pymes/por-que-es-tan-baja-la-productividad-en-las-empresas-espanolas/>
- Campos-Carreño, M., Velasco, C., & Araya, J. (2020). Adaptation and validation of measurement scales at work. Part 2: collective efficacy. *Información tecnológica*, 31(6), 43-52. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600043>
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cruz, N., & Centeno, E. (2020). Evaluation of the quality of the drinking water supply service based on the perception of users: the case in Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54 (1), 95-122. <https://dx.doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Damián, J. L., Castillo, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas, R. M., & Ayala, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624-

632.http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727897X2021000400624&script=sci_arttext

Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Delgado, V. & Verduga, C. (2023). Contribución a la gestión del desempeño laboral del personal del Gobierno Provincial de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(2), 701-716. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/368>

Díaz, C. (2020). ICT in the public sector of the Mexican Health System: Advances and opportunities. *University Act*, 30, e2650. Epub March 26, 2021. <https://doi.org/10.15174/au.2020.2650>

Díaz-Muñoz, G. (2020). Metodología del estudio piloto. *Revista chilena de radiología*, 26(3), 100-104. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082020000300100>

Dolores, E., Salazar, J, & Valdivia, M. (2023). Work motivation and its relationship with job performance. A case study. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26), e039. Epub 08 de septiembre de 2023. <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Ennis, J, & Rojas, D. (2020). Introduction. Rodolfo Lenz revisited: a glottopolitical vector in a modernizing country. *Boletín de filología*, 55(2), 11-32. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-93032020000200011>

Espinoza, F. R. D. R. (2022). Competencias gerenciales y desempeño laboral en una municipalidad del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 890-911. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3581>

Foglia, Carolina, & Rofman, Adriana. (2020). Local participatory governance in Greater Buenos Aires: a current x-ray of the 24 municipalities. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, (21), 113-145. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902020000100113>

Fontalvo, T., De la hoz-Dominguez, E., & De la Hoz, E. (2020). Method for evaluating the quality of the service of a user service unit in a water service company in

Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

Gallegos-Varela, M., Beltrán-Urvina, L., Vallejos-Orbe, H., & Galiano-Andrade, N. (2021). Gender differences and technological changes in the labor field of the public administration of Ecuador. *Información tecnológica*, 32(6), 159-168. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000600159>

Gallo, O., Gonzales-Miranda, D., Román-Calderón, J., & García, G. (2021). Relationships with the organization and work in Colombian millennials. *Innovar*, 31(80), 129-140. Epub June 02, 2021. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n80.93669>

García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000600159&script=sci_arttext

González, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Arequipa, Arequipa, Perú*. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>

Gutiérrez-Diez, M., Bordas-Beltrán, J., Piñón, L., & Sapién, A. (2022). Working where you live or living where you work: conditions that affect the productivity of teleworkers in Chihuahua, Mexico. *Información tecnológica*, 33(2), 309-320. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200309>

Huamán, P., & Medina, C. (2022). Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Peru. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

López, F., & Aguilar, A. (2020). The suburbanization of poverty and access to public services in Mexico City. *Revista de geografía Norte Grande*, (77), 293-312. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022020000300293>

- Luneke, A. (2021). Urban insecurity, citizen participation and neighborhood care: the search for protection in neighborhoods. *Revista INVI*, 36(102), 302-327. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-83582021000200302>
- Meza-Sepulveda, D., Quintero-Saavedra, J., Zарtha-Sossa, J., & Hernández-Z. (2020). Prospective study of the cocoa sector to the year 2032 as a basis for university training programs in the agroindustrial sector. Application of the Delphi method. *Información tecnológica*, 31(3), 219-230. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300219>
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Nieto, F. & Somuano, F. (2020). To participate or not to participate: a typological analysis of the citizen participation of Mexicans. *Revista de ciencia política (Santiago)*, 40 (1), 49-72. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2020000100049>
- Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & Del Carmen, M. (2022). Gestión Administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>
- Piedra, J. A. M., & Manqueros, J. M. C. (2021). El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación. *Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa. un abordaje didáctico.*, 81. <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>
- Rodríguez, C. R., Oré, J. L. B., & Vargas, D. E. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica* (Vol. 78). 3Ciencias. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5jFJEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=unidad+de+análisis+en+investigación+científica&ots=3eiuyDCp5_&sig=DYT9AEEoZ5hbi_CMDX9BNFDb3hU#v=onepage&q=unidad%20de%20análisis%20en%20investigación%20científica&f=false

- Rodríguez-Correa, Paula A., Garcés-Giraldo, Luis F., Valencia-Arias, Jhoany A., & Benjumea-Arias, Martha. (2022). Quality of drinking water service for inhabitants of Medellín (Colombia): approach from service quality models. *Información tecnológica*, 33(3), 89-96. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300089>
- RPP (2023). *Nueve de cada 10 funcionarios no están aptos para manejar inversión pública*. <https://rpp.pe/economia/economia/nueve-de-cada-10-funcionarios-no-estan-aptos-para-manejar-inversion-publica-noticia-1464305>
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio digital. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, E., & Solano, M. (2023). Potenciar el desarrollo argentino hacia los próximos 40 años de democracia. Profesionalización del empleo público. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2023/09/Documento-2.0-Profesionalizacio%CC%81n-del-empleo-publico.pdf>
- Salas, M. (2022). Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática. *Social Innova Sciences*, 3(2), 28-42. <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/93>
- Sánchez, C. (2022). *Modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Recuay – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115091/Sanchez_CCK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sánchez, M. (2022). Artificial intelligence in the public sector and its limit regarding fundamental rights. *Estudios constitucionales*, 20(2), 257-284. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002022000200257>
- Sosa Cardona, Rafael Enrique, Tello Castrillón, Carlos, & Pineda Henao, Elkin Fabriany. (2020). Constitutional law, organizational social responsibility and

governance: the case of municipal companies in Cali. *Justicia*, 25 (37), 227-246. <https://doi.org/10.17081/just.25.37.4153>

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2022). Determinación del área de prestación de servicios del departamento de Amazonas. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/08/INFORME-ADP-AMAZONAS-VFinal.pdf>

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

Tello, M. A. L., Revilla, A. C., Guevara, R. C., & Timaná, D. B. B. (2023). Competences for the work performance of the public servant in Peru. *Revista de ciencias sociales*, 29(7), 358-366. DOI: 10.31876/rcs.v29i.40470

Treviño-Reyes, R., & López-Pérez, J. (2022). Critical factors in job satisfaction, organizational commitment and burnout in teachers in Mexico. *Información tecnológica*, 33 (2), 259-268. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>

Urdaneta, A. J., López, J. G., y Borgucci, E. V. (2023). Perception about quality of public services in Machala, Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(Edición Especial 10), 1329-1350. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/41193/47406>

Valdiviezo, O. (2021). *Análisis del desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón sucre período 2020*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio digital. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1523/1/TTAP54D.pdf>

Vásquez, M. Inostroza, R., & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-17. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>

- Vialart, M. N., Gálvez, A. M., Vidal Ledo, M. J., & Pérez, R. (2020). Propuesta metodológica para defensas de tesis de maestrías en modalidad virtual, con la plataforma MOODLE. *Educación Médica Superior*, 34(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412020000400011&script=sci_arttext
- Villanueva, G., Astonitas, N. P., & Carrero, J. R. F. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60-68. <https://www.revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/69>
- Yallico, C. P. F., Osorio, R., Bueno, A., Yallico, G. L. F., Córdor, J. C. C., & Farfán, S. W. U. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317-12338. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4255>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Effect on organizational management and user satisfaction of an enterprise resource planning (ERP) computer system in Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32(5), 101-110. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Quispe, F. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable Desempeño laboral	Bizneo (2023) es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización.	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario al personal de la MPB	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de producción del personal. • Cumplimiento de las metas del personal. 	Ordinal
			Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad del trabajo • Nivel de formación del personal • Cumplimiento de las tareas 	
			Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • responsabilidad • liderazgo y cooperación • perfil adecuado 	
Variable servicios públicos	Según Econopidemia (2023) son aquellos brindados por las entidades del estado ya sea directamente o bajo su control y regulación.	La variable será examinada a través de un cuestionario (escala de Likert) lo que permitirá la calidad del servicio público de la MPB.	Atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • eficiencia • impacto • calidad 	Ordinal
			Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> • mejora continua • organización • control 	
			Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque procesos • Eliminación burocrática • Tupa 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

El presente instrumento tiene como propósito determinar la relación entre el desempeño laboral y los servicios públicos en una Municipalidad de la región Amazonas, para ello dicha encuesta esta dirigida a los colaboradores que laboran en esta entidad

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual y honesta.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Productividad laboral						
1	Existe un nivel de producción del personal en las áreas para poder alcanzar y Cumplir con los objetivos de trabajo.					
2	Busco activamente oportunidades para aprender y aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.					
3	¿Cuándo el área es reconocida por alcanzar las metas, el jefe reconoce que se debe al esfuerzo de todo el equipo de trabajo?					
4	¿La Municipalidad se preocupa de proveer a los trabajadores, los recursos materiales para cumplir con las tareas asignadas propias del trabajo?					

Eficacia laboral						
5	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
6	Me adapto eficazmente y manejo bien situaciones inesperadas o imprevistas en el trabajo.					
7	El nivel de formación del personal se ve reflejada en sus responsabilidades en el desempeño de sus funciones.					
8	¿Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas?					
Eficiencia laboral						
9	Demuestro autonomía y resuelvo problemas inesperados en mi área o lugar de trabajo de manera oportuna.					
10	Asumo responsabilidad cuando las cosas no salen como se esperaba, demostrando compromiso para mejorar.					
11	Contribuyo en actividades adicionales a mis responsabilidades habituales en mi área de trabajo.					
12	Propongo ideas para mejorar los procesos de trabajo en mi área.					
13	Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral.					
14	Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.					

Cuestionario para la variable Servicios Públicos

El presente instrumento tiene como propósito determinar la relación entre el desempeño laboral y los servicios públicos en una municipalidad de la región Amazonas, para ello dicha encuesta está dirigida a los colaboradores que laboran en esta entidad

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual y honesta.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Atención al ciudadano						
1	La eficiencia en la calidad de los servicios públicos cumple con las expectativas de la población.					
2	Los servicios prestados por la municipalidad generan satisfacción en la población.					
3	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.					
4	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora esta predispuesto a brindar un servicio de calidad.					

Gestión interna						
5	Los trabajadores de la municipalidad ponen todo su esfuerzo a la mejora continua en los servicios públicos a la población.					
6	Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.					
7	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.					
Simplificación administrativa						
8	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora lo atiende de manera discriminatoria al brindar un servicio.					
9	Está conforme con los costos unitarios que cobra la municipalidad por los diferentes servicios.					
10	Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas y procesos de la entidad.					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Desempeño laboral y servicios públicos locales en una municipalidad de la región Amazonas 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Desempeño laboral. Vásquez, en el 2021 señala manera en que los empleados del gobierno o entidades gubernamentales llevan a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas, implica evaluar cómo los individuos contribuyen al logro de los objetivos y metas de la institución pública en la que trabajan.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad laboral	Nivel de producción del personal.	Existe un nivel de producción del personal en las áreas para poder alcanzar y Cumplir con los objetivos de trabajo.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de las metas del personal	¿Cuándo el área es reconocida por alcanzar las metas, el jefe reconoce que se debe al esfuerzo de todo el equipo de trabajo?	1	1	1	1	
		Busco activamente oportunidades para aprender y aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.	1	1	1	1	
		¿la Municipalidad se preocupa de proveer a los trabajadores, los recursos materiales para cumplir con las tareas asignadas propias del trabajo?	1	1	1	1	
Eficacia laboral	Percepción del nivel de calidad del trabajo	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	1	1	1	1	
		Me adapto eficazmente y manejo bien situaciones inesperadas o imprevistas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Nivel de formación del personal	El nivel de formación del personal se ve reflejada en sus responsabilidades en el desempeño de sus funciones.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de las tareas asignadas	¿Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas?	1	1	1	1	
	Responsabilidad del personal	Demuestro autonomía y resuelvo problemas inesperados en mi área o	1	1	1	1	

Eficiencia laboral		lugar de trabajo de manera oportuna.					
	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	Asumo responsabilidad cuando las cosas no salen como se esperaba, demostrando compromiso para mejorar.	1	1	1	1	
		Contribuyo en actividades adicionales a mis responsabilidades habituales en mi área de trabajo.	1	1	1	1	
		Propongo ideas para mejorar los procesos de trabajo en mi área.	1	1	1	1	
	Perfil adecuado para el puesto del trabajo	Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral.	1	1	1	1	
		Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA

 Mag. Waldo Vallejas Santa Cruz
 Gerente (e) Servicios Municipales

Magister en Gestión Pública
 Firma del evaluador
 DNI: 33589560

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Servicios públicos. López & Aguilar, en el 2020 señala, aquellos bienes y actividades que son proporcionados por entidades gubernamentales o instituciones del sector público con el propósito de satisfacer las necesidades básicas y colectivas de la sociedad. Estos servicios son esenciales para el bienestar y el funcionamiento adecuado de la comunidad, abarcando áreas como educación, salud, seguridad, transporte, saneamiento, entre otros.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Atención al Ciudadano	Eficiencia	La eficiencia en la calidad de los servicios públicos cumple con las expectativas de la población.	1	1	1	1	
	Impacto	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.	1	1	1	1	
	Calidad	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora esta predispuesto a brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
		Los servicios prestados por la municipalidad generan satisfacción en la población.	1	1	1	1	
Gestión interna	mejora continua	Los trabajadores de la municipalidad ponen todo su esfuerzo a la mejora continua en los servicios públicos a la población.	1	1	1	1	
	organización	Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.	1	1	1	1	

	control	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.	1	1	1	1	
Simplificación administrativa	Enfoque de procesos	Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas y procesos de la entidad.	1	1	1	1	
	Eliminación de barrera burocrática	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora lo atiende de manera discriminatoria al brindar un servicio.	1	1	1	1	
	TUPA	Está conforme con los costos unitarios que cobra la municipalidad por los diferentes servicios.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA

 Mag. Waldo Vallejos Santa Cruz
 Gerente (e) Servicios Municipales

Magister en Gestión Pública
 Firma del evaluador
 DNI: 33589560

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Desempeño laboral. Vásquez, en el 2021 señala manera en que los empleados del gobierno o entidades gubernamentales llevan a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas, implica evaluar cómo los individuos contribuyen al logro de los objetivos y metas de la institución pública en la que trabajan.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad laboral	Nivel de producción del personal.	Existe un nivel de producción del personal en las áreas para poder alcanzar y Cumplir con los objetivos de trabajo.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de las metas del personal	¿Cuándo el área es reconocida por alcanzar las metas, el jefe reconoce que se debe al esfuerzo de todo el equipo de trabajo?	1	1	1	1	
		Busco activamente oportunidades para aprender y aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.	1	1	1	1	
		¿la Municipalidad se preocupa de proveer a los trabajadores, los recursos materiales para cumplir con las tareas asignadas propias del trabajo?	1	1	1	1	
Eficacia laboral	Percepción del nivel de calidad del trabajo	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	1	1	1	1	
		Me adapto eficazmente y manejo bien situaciones inesperadas o imprevistas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Nivel de formación del personal	El nivel de formación del personal se ve reflejada en sus responsabilidades en el desempeño de sus funciones.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de las tareas asignadas	¿Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas?	1	1	1	1	

Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal	Demuestro autonomía y resuelvo problemas inesperados en mi área o lugar de trabajo de manera oportuna.	1	1	1	1	
	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	Asumo responsabilidad cuando las cosas no salen como se esperaba, demostrando compromiso para mejorar.	1	1	1	1	
		Contribuyo en actividades adicionales a mis responsabilidades habituales en mi área de trabajo.	1	1	1	1	
		Propongo ideas para mejorar los procesos de trabajo en mi área.	1	1	1	1	
	Perfil adecuado para el puesto del trabajo	Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral.	1	1	1	1	
		Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


Diana Luz Montalban Torres
Magister en Gestión Pública
Firma del evaluador
DNI: 33592067

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Servicios públicos. López & Aguilar, en el 2020 señala, aquellos bienes y actividades que son proporcionados por entidades gubernamentales o instituciones del sector público con el propósito de satisfacer las necesidades básicas y colectivas de la sociedad. Estos servicios son esenciales para el bienestar y el funcionamiento adecuado de la comunidad, abarcando áreas como educación, salud, seguridad, transporte, saneamiento, entre otros.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Atención al Ciudadano	Eficiencia	La eficiencia en la calidad de los servicios públicos cumple con las expectativas de la población.	1	1	1	1	
	Impacto	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.	1	1	1	1	
	Calidad	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora esta predispuesto a brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
		Los servicios prestados por la municipalidad generan satisfacción en la población.	1	1	1	1	
Gestión interna	mejora continua	Los trabajadores de la municipalidad ponen todo su esfuerzo a la mejora continua en los servicios públicos a la población.	1	1	1	1	
	organización	Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.	1	1	1	1	
	control	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.	1	1	1	1	
	Enfoque de procesos	Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas y procesos de la entidad.	1	1	1	1	

Simplificación administrativa	Eliminación barrera burocrática	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora lo atiende de manera discriminatoria al brindar un servicio.	1	1	1	1	
	TUPA	Está conforme con los costos unitarios que cobra la municipalidad por los diferentes servicios.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Diana Luz Montalvan Torres
 Magister en Gestión Pública
 Firma del evaluador
 DNI: 33592067

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Desempeño laboral. Vásquez, en el 2021 señala manera en que los empleados del gobierno o entidades gubernamentales llevan a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas, implica evaluar cómo los individuos contribuyen al logro de los objetivos y metas de la institución pública en la que trabajan.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad laboral	Nivel de producción del personal.	Existe un nivel de producción del personal en las áreas para poder alcanzar y Cumplir con los objetivos de trabajo.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de las metas del personal	¿Cuándo el área es reconocida por alcanzar las metas, el jefe reconoce que se debe al esfuerzo de todo el equipo de trabajo?	1	1	1	1	
		Busco activamente oportunidades para aprender y aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.	1	1	1	1	
		¿la Municipalidad se preocupa de proveer a los trabajadores, los recursos materiales para cumplir con las tareas asignadas propias del trabajo?	1	1	1	1	
Eficacia laboral	Percepción del nivel de calidad del trabajo	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	1	1	1	1	
		Me adapto eficazmente y manejo bien situaciones inesperadas o imprevistas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Nivel de formación del personal	El nivel de formación del personal se ve reflejada en sus responsabilidades en el desempeño de sus funciones.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de las tareas asignadas	¿Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas?	1	1	1	1	

Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal	Demuestro autonomía y resuelvo problemas inesperados en mi área o lugar de trabajo de manera oportuna.	1	1	1	1	
	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	Asumo responsabilidad cuando las cosas no salen como se esperaba, demostrando compromiso para mejorar.	1	1	1	1	
		Contribuyo en actividades adicionales a mis responsabilidades habituales en mi área de trabajo.	1	1	1	1	
		Propongo ideas para mejorar los procesos de trabajo en mi área.	1	1	1	1	
	Perfil adecuado para el puesto del trabajo	Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral.	1	1	1	1	
		Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



 Mag. CPC *Patty Virginia Huayama Huamán*
 MAT. 04-3491
 Magister en Gestión Pública
 Firma del evaluador
 DNI: 47177347

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Servicios públicos. López & Aguilar, en el 2020 señala, aquellos bienes y actividades que son proporcionados por entidades gubernamentales o instituciones del sector público con el propósito de satisfacer las necesidades básicas y colectivas de la sociedad. Estos servicios son esenciales para el bienestar y el funcionamiento adecuado de la comunidad, abarcando áreas como educación, salud, seguridad, transporte, saneamiento, entre otros.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Atención al Ciudadano	Eficiencia	La eficiencia en la calidad de los servicios públicos cumple con las expectativas de la población.	1	1	1	1	
	Impacto	La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.	1	1	1	1	
	Calidad	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora esta predispuesto a brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
		Los servicios prestados por la municipalidad generan satisfacción en la población.	1	1	1	1	
Gestión interna	mejora continua	Los trabajadores de la municipalidad ponen todo su esfuerzo a la mejora continua en los servicios públicos a la población.	1	1	1	1	
	organización	Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.	1	1	1	1	
	control	Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.	1	1	1	1	
	Enfoque de procesos	Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas y procesos de la entidad.	1	1	1	1	

Simplificación administrativa	Eliminación barrera burocrática	Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora lo atiende de manera discriminatoria al brindar un servicio.	1	1	1	1	
	TUPA	Está conforme con los costos unitarios que cobra la municipalidad por los diferentes servicios.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



 Mag. CPC *Patty Virginia Huayama Huamán*
 MAT. 04-3491
Magister en Gestión Pública
Firma del evaluador
DNI: 47177347

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"DESEMPEÑO LABORAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar el rendimiento de trabajo de los trabajadores.
Nombres y apellidos del experto	MG. WALDO OSCAR VALLEJOS SANTA CRUZ
Documento de identidad	33589560
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANO
Institución	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA
Cargo	GERENTE DE SERVICIOS MUNICIPALES
Número telefónico	954569077
Firma	 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <i>Mag. Waldo Vallejos Santa Cruz</i> Gerente (e) Servicios Municipales Magister en Gestión Pública Firma del evaluador DNI: 33589560
Fecha	23/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"SERVICIOS PUBLICOS".
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de los servicios que se brindan en la municipalidad.
Nombres y apellidos del experto	MG. WALDO OSCAR VALLEJOS SANTA CRUZ
Documento de identidad	33589560
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANO
Institución	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA
Cargo	GERENTE DE SERVICIOS MUNICIPALES
Número telefónico	954569077
Firma	 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA ----- <i>Mag. Waldo Vallejos Santa Cruz</i> Gerente (e) Servicios Municipales Magister en Gestión Pública Firma del evaluador DNI: 33589560
Fecha	23/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección 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	VALLEJOS SANTA CRUZ
Nombres	WALDO OSCAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	33589560

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPÉN 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	15/07/19
Resolución/Acta	0223-2019-UCV
Diploma	052-066826
Fecha Matricula	09/10/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001955819



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/06/2024 11:41:47-0500

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 fue generado automáticamente por el Sistema de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"DESEMPEÑO LABORAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar el rendimiento de trabajo de los trabajadores.
Nombres y apellidos del experto	MG. MONTALVAN TORRES DIANA LUZ
Documento de identidad	33592067
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRIA GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	RED DE SALUD BAGUA-AMAZONAS
Cargo	ADMINISTRADORA
Número telefónico	954569077
Firma	 Diana Luz Montalvan Torres Magister en Gestión Pública Firma del evaluador DNI: 33592067
Fecha	23/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"SERVICIOS PUBLICOS".
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de los servicios que se brindan en la municipalidad.
Nombres y apellidos del experto	MG. MONTALVAN TORRES DIANA LUZ
Documento de identidad	33592067
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRIA GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	RED DE SALUD BAGUA-AMAZONAS
Cargo	ADMINISTRADORA
Número telefónico	954569077
Firma	 Diana Luz Montalvan Torres Magister en Gestión Pública Firma del evaluador DNI: 33592067
Fecha	23/05/2024

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección 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	MONTALVAN TORRES
Nombres	DIANA LUZ
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	33592067

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	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	15/07/19
Resolución/Acta	0223-2019-UCV
Diploma	052-066919
Fecha Matricula	09/10/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001955835



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

Fecha: 20/06/2024 11:44:32-0500

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 lectores 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	"DESEMPEÑO LABORAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar el rendimiento de trabajo de los trabajadores.
Nombres y apellidos del experto	MG.CPC. PATTY VIRGINIA HUAYAMA HUAMAN
Documento de identidad	47177347
Años de experiencia en el área	4 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRIA GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA-CHICLAYO
Cargo	JEFE PRESUPUESTO
Número telefónico	902366899
Firma	 ----- Mag. CPC Patty Virginia Huayama Huamán MAT. 04-3491 Magister en Gestión Pública Firma del evaluador DNI: 47177347
Fecha	24/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"SERVICIOS PUBLICOS".
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de los servicios que se brindan en la municipalidad.
Nombres y apellidos del experto	MG.CPC. PATTY VIRGINIA HUAYAMA HUAMAN
Documento de identidad	47177347
Años de experiencia en el área	4 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRIA GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA-CHICLAYO
Cargo	JEFE PRESUPUESTO
Número telefónico	902366899
Firma	 ----- Mag. CPC. Patty Virginia Huayama Huamán MAT. 04-3491 Magister en Gestión Pública Firma del evaluador DNI: 47177347
Fecha	24/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección 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	HUAYAMA HUAMAN
Nombres	PATTY VIRGINIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47177347

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	MOYA RONDO RAFAEL MARTIN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	03/12/2014
Resolución/Acta	1168-2014-UCV
Diploma	A1863617
Fecha Metricule	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001955853



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

Fecha: 26/06/2024 11:47:26-0500

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. Resultados de análisis de consistencia interna

Confiabilidad del instrumento 1 de la investigación titulada:

**“Encuesta para medir el nivel desempeño laboral en una municipalidad de la
región Amazonas 2024”**

ESTADISTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	14

ESTADISTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

ITEM	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Existe un nivel de producción del personal en las áreas para poder alcanzar y Cumplir con los objetivos de trabajo.	50,68	11,569	,753	,925
Busco activamente oportunidades para aprender y aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.	50,72	11,389	,727	,925
¿Cuándo el área es reconocida por alcanzar las metas, el jefe reconoce que se debe al esfuerzo de todo el equipo de trabajo?	50,68	11,569	,753	,925
¿la Municipalidad se preocupa de proveer a los trabajadores, los recursos materiales para cumplir con las tareas asignadas propias del trabajo?	50,72	11,389	,727	,925
Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades	50,68	11,569	,753	,925

Me adapto eficazmente y manejo bien situaciones inesperadas o imprevistas en el trabajo.	50,72	11,389	,727	,925
El nivel de formación del personal se ve reflejada en sus responsabilidades en el desempeño de sus funciones.	50,68	11,569	,753	,925
¿Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas?	50,72	11,389	,727	,925
Demuestro autonomía y resuelvo problemas inesperados en mi área o lugar de trabajo de manera oportuna.	50,68	11,569	,753	,925
Asumo responsabilidad cuando las cosas no salen como se esperaba, demostrando compromiso para mejorar.	50,72	11,389	,727	,925
Contribuyo en actividades adicionales a mis responsabilidades habituales en mi área de trabajo.	50,68	11,569	,753	,925
Propongo ideas para mejorar los procesos de trabajo en mi área.	50,72	11,389	,727	,925
Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral.	50,68	11,569	,753	,925
Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas.	50,72	13,634	-,129	,948

Confiabilidad del instrumento 2 de la investigación titulada:

“Encuesta para medir el nivel de los servicios públicos en una municipalidad de la región Amazonas 2024”

ESTADISTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	10

ESTADISTICAS DE TOTAL DE ELEMENTOS

ITEM	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La eficiencia en la calidad de los servicios públicos cumple con las expectativas de la población.	35,84	2,300	,666	,869
Los servicios prestados por la municipalidad generan satisfacción en la población.	35,88	2,189	,573	,876
La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades.	35,84	2,300	,666	,869
Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora esta predispuesto a brindar un servicio de calidad.	35,84	2,300	,666	,869
Los trabajadores de la municipalidad ponen todo su esfuerzo a la mejora continua en los servicios públicos a la población.	35,84	2,300	,666	,869
Existe organización en las diferentes áreas de la municipalidad al momento de brindar un servicio.	35,88	2,189	,573	,876

Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades.	35,84	2,300	,666	,869
Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora lo atiende de manera discriminatoria al brindar un servicio.	35,88	2,189	,573	,876
Está conforme con los costos unitarios que cobra la municipalidad por los diferentes servicios.	35,84	2,300	,666	,869
Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas y procesos de la entidad.	35,88	2,189	,573	,876

Anexo 9. Otras evidencias

PROPUESTA

1.1 Título de la propuesta

Programa de fortalecimiento del Desempeño laboral y servicios públicos locales en una municipalidad de la región Amazonas 2024.

1.2 Fundamentación

En Lima Perú, Sánchez (2022) con su estudio, objetivo fue ordenar la vinculación de la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en una Municipalidad de Recuay. El estudio es cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 85 trabajadores de la entidad. Las cifras indicaron que según el valor obtenido de Rho de Spearman fue de 0.717 señalando la relación significativa entre las variables. Concluyendo que la gestión relacionada con la articulación interinstitucional impactará directamente en el nivel de desempeño exhibido. En consecuencia, se subraya la necesidad de implementar medidas que promuevan la unión efectiva en las conexiones de la entidad con las empresas, contribuyendo así a mejorar la gestión general llevada a cabo.

El Lima Perú, Ruiz (2022) es su estudio se presentó en determinar la vinculación entre gestión municipal y calidad de servicio público. investigación fue cuantitativa, transversal, con experimental. Utilizó como instrumento el cuestionario, aplicado a una muestra de 62 personas y fueron trabajadores u usuarios de la localidad. Los resultados indican que el 35% señala que los servicios brindados son deficientes, concluyendo que existe una alta correlación positiva con un valor de con $r=0,928$, por lo cual hay la oportunidad de mejorar los servicios brindados por parte de la entidad.

El desempeño laboral, contexto del campo popular público se refiere a la manera en que los empleados del gobierno o entidades gubernamentales llevan a cabo sus obligaciones y labores asignadas, implica evaluar cómo los individuos ayudan al éxito de los procesos de la institución pública en la que trabajan (Vásquez et al., 2021).

En el sector público, el desempeño laboral no solo se centra en eficiencia y eficacia en la realización de propósitos, sino el cumplimiento de los principios éticos, la transparencia, la responsabilidad y el servicio a la comunidad. Los empleados públicos suelen estar involucrados en la prestación de servicios y administración gubernamental, por lo que su desempeño tiene un golpe directo. El desempeño laboral puede incluir la medición de resultados cuantificables, la observación de comportamientos éticos, la capacidad para trabajar en equipo, la comunicación efectiva con el público y otros aspectos relevantes para el buen funcionamiento de la institución gubernamental. Es común que se utilicen sistemas de evaluación y métricas específicas adaptadas a las características y objetivos de cada entidad pública (Tello et al., 2023).

La finalidad en la Teoría del Comportamiento Organizacional [TCO] que se adentra en la comprensión y explicación de la manera en que las personas manifiestan su comportamiento en el ámbito laboral, destacando de manera singular cómo dichas conductas inciden directamente en la eficacia y eficiencia en la institución. A diferencia de otras que se sumían en estructuras organizativas rígidas y jerárquicas, esta se distingue por su capacidad para abrazar y comprender la complejidad inherente a las interacciones humanas dentro del contexto laboral. Este enfoque reconoce que las organizaciones son entidades dinámicas, donde la interacción entre individuos y grupos desempeña un rol fundamental en la configuración del funcionamiento colectivo (Treviño-Reyes, & López-Pérez, 2022).

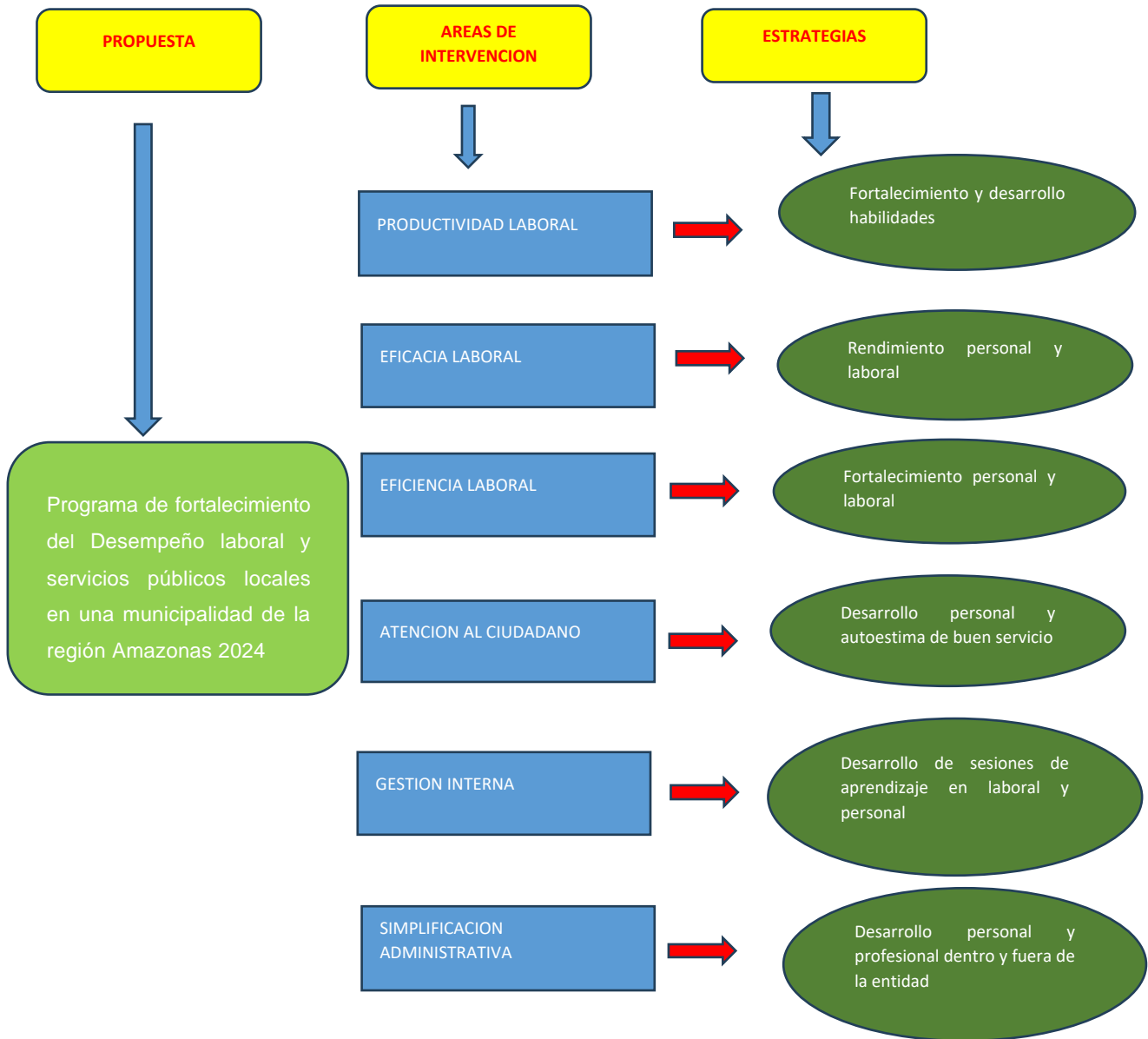
1.3 Objetivos

Los objetivos se formularon en relación a las preguntas de investigación. El propósito general fue determinar la relación entre el desempeño laboral y los servicios públicos locales en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024. Los objetivos específicos fueron: 1) Determinar la relación entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024; 2) Determinar la relación entre la gestión interna y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024; 3) Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024; 4) describir los niveles de las

dimensiones de la variable desempeño laboral en una Municipalidad Provincial, Amazonas 2024? y 5) describir los niveles de las dimensiones de la variable servicios públicos en una municipalidad de la región Amazonas 2024?

1.4 Estructura del modelo

Diseño de la propuesta



1.5 Metodología

De acuerdo al estudio se encontró las siguientes dificultades, para lo cual se diseña la implementación del programa usando estrategias metodológicas como se describe en la tabla

Dimensiones	Problema	Acciones	Beneficios	Beneficiados
Productividad laboral	El 68% muestra un nivel alto de productividad laboral y el 10% se sitúa en un nivel bajo.	Talleres de capacitación	Fortalecimiento y desarrollo habilidades	Personal administrativo
Eficacia laboral	El 62% de los empleados municipales tiene una alta eficacia laboral y el 38% demuestra capacidad debido a sus resultados.	Seminarios de estrategias laborales	Rendimiento personal y laboral	Gerentes Personal administrativo
Eficiencia laboral	El 94% de los trabajadores muestra una alta eficiencia laboral y el 6% se considera un nivel medio	Actividades de rendimiento laboral y clima de trabajo	Fortalecimiento personal y laboral	Gerentes Personal administrativo
Atención al ciudadano	El 90% de la atención al ciudadano esta en un nivel alto y el 10% muestra compromiso en tareas de gestión.	Capacitaciones y retroalimentación de temas de atención al cliente	Desarrollo personal y autoestima de buen servicio	Gerentes Personal administrativo
Gestión interna	Tiene un nivel destacado de buen desempeño y el 6% en un nivel medio	Seguir capacitándose y mejorar en el desarrollo personal	Desarrollo de sesiones de aprendizaje en laboral y personal	Gerentes Personal administrativo locadores
Simplificación administrativa	El 96% esta en un nivel medio y el 4% nivel alto en su papel de prestación de servicios	Seminarios y actividades para reforzar las atenciones y demás actividades	Desarrollo personal y profesional dentro y fuera de la entidad	Gerentes Personal administrativo Locadores y población

1.6 Cronograma

Talleres de capacitación	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Seminarios de estrategias laborales												
Actividades de rendimiento laboral y clima de trabajo												
Capacitaciones y retroalimentación de temas de atención al cliente												
Seguir capacitándose y mejorar en el desarrollo personal												
Seminarios y actividades para reforzar las atenciones y demás actividades												

1.7 Presupuesto

Dimensiones	Problema	Costo Unitario(soles)	Costo por área(soles)
Productividad laboral	Talleres de capacitación	12.000	12.000
Eficacia laboral	Seminarios de estrategias laborales	10.000	10.000
Eficiencia laboral	Actividades de rendimiento laboral y clima de trabajo	11.000	11.000
Atención al ciudadano	Capacitaciones y retroalimentación de temas de atención al cliente	13.000	13.000
Gestión interna	capacitándose y mejorar en el desarrollo personal	8.000	8.000
Simplificación administrativa	Seminarios y actividades para reforzar las atenciones y demás actividades	5.000	5.000
Costo total general		59.000	59.000

Referencias

- Sánchez, C. (2022). *Modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Recuay – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115091/Sanchez_CCK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio digital. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M. Inostroza, R., & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-17. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Tello, M. A. L., Revilla, A. C., Guevara, R. C., & Timaná, D. B. B. (2023). Competences for the work performance of the public servant in Peru. *Revista de ciencias sociales*, 29(7), 358-366. DOI: 10.31876/rcs.v29i.40470
- Treviño-Reyes, R., & López-Pérez, J. (2022). Critical factors in job satisfaction, organizational commitment and burnout in teachers in Mexico. *Información tecnológica*, 33 (2), 259-268. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>