



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la
Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo,
Moyobamba 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Delgado Arevalo, Mariana (ORCID: 0000-0001-5418-1319)

ASESOR:

Mg. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por haberme formado con principios y valores y por impulsarme a seguir adelante pese a las adversidades de la vida. A mis hermanos Amberli y Henry que hoy gozan de la presencia de Dios y que siempre estarán presentes en mi mente y en mi corazón.

Mariana

Agradecimiento

A Dios en primer lugar por el don de la vida y porque sin él no hubiera sido posible realizar esta maestría.

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad que me brindó para realizar mis estudios de posgrado.

A los docentes de la maestría con mención en gestión pública por sus enseñanzas brindadas.

La autora

Índice de contenidos

| | |
|--|-------------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS..... | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 25 |
| VI. CONCLUSIONES | 28 |
| VII. RECOMENDACIONES | 29 |
| REFERENCIAS | 30 |
| ANEXOS..... | 37 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Resultados de la correlación Pearson entre la fiabilidad y el desempeño laboral. | 19 |
| Tabla 2. Análisis de varianza de la dimensión fiabilidad con la variable desempeño laboral. | 19 |
| Tabla 3. Resultados de la correlación Pearson entre la empatía y el desempeño laboral. | 20 |
| Tabla 4. Análisis de varianza de la dimensión empatía con la variable desempeño laboral. | 20 |
| Tabla 5. Resultados de la correlación Pearson entre capacidad de respuesta con el desempeño laboral. | 20 |
| Tabla 6. Análisis de varianza de la dimensión capacidad de respuesta con la variable desempeño laboral..... | 21 |
| Tabla 7. Resultados de la correlación Pearson entre calidad de servicio y desempeño laboral. | 21 |
| Tabla 8. Prueba de normalidad de datos | 23 |
| Tabla 9. Análisis de varianza de las variables calidad de servicio y desempeño laboral. | 24 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Dispersión entre calidad de servicio y desempeño laboral. | 22 |
|---|----|

Resumen

La presente investigación, ha tenido como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. En esta investigación se empleó el diseño básico no experimental de nivel correlacional, de tipo básica con enfoque cuantitativo. La población ha sido 100 usuarios y la muestra fue no probabilística, elegido por conveniencia a 40 usuarios. La técnica de estudio fue la encuesta y se aplicó el cuestionario como instrumento, procesando los datos mediante el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo como resultado que existe una relación muy alta entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.937$; las variables han sido directamente proporcionales, concluyendo que cuando la calidad de servicio es eficiente el desempeño laboral también será eficiente ya que los resultados de la estadística de regresión indica una relación muy alta entre calidad de servicio influyendo en un $r^2 = 87.86\%$ en el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.

Palabras claves: Fiabilidad, empatía, capacidad, empleo.

Abstract

The present research has the general objective of determining the relationship between quality of service and job performance in collaborators of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion, Moyobamba 2020. In this research, the basic non-experimental design of correlational level, of type basic with a quantitative approach. The population has been 100 users and the sample were non-probabilistic, chosen for convenience of 40 users. The study technique was the survey and the questionnaire was applied as an instrument, processing the data using the Pearson correlation coefficient, obtaining as a result that there is a very high relationship between quality of service and job performance in collaborators of the Regional Labor Office and Employment Promotion, given that the value of the Pearson correlation coefficient $r = 0.937$; The variables are directly proportional, concluding that when the quality of service is efficient, job performance will also be efficient, since the results of the regression statistics indicate a very high relationship between quality of service, influencing $r^2 = 87.86\%$ in performance. Work in collaborators of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion, Moyobamba 2020.

Keywords: Reliability, empathy, ability, employment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las entidades públicas reflejan deficiencias en cuanto a calidad de servicio debido al poco interés por parte de las autoridades de turno y su equipo técnico en la implementación de estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio a través de indicadores de desempeño como parte del fortalecimiento de capacidades, según lo señala (Ngo y Nguyen, 2016) de otro lado, la alta rotación y resistencia del personal afecta la calidad de servicio cuando se trata de realizar mejoras en cuanto al servicio que se brinda según las competencias del sector, los mismos que afectan directamente a la calidad porque se puede identificar que el desempeño laboral no es el óptimo debido a la resistencia a los cambios más aún si se trata de rotación de personal o incremento de tareas específicas (Jamaluddin y Ruswanti, 2017)

En América Latina, la calidad de servicio y el desempeño laboral se han visto afectados por factores intrínsecos y extrínsecos que ha permitido que muchas empresas quiebren y salgan del mercado, no pudiendo subsistir debido a la fuerte demanda que existe y por la falta de planes de contingencia o estrategias de solución, (Callerge, 2016) del mismo modo muchas empresas se han visto obligadas a implementar políticas de mejora en cada procedimiento que realizan según el rubro de negocio al cual se dedican, porque les ha permitido identificar que la consecuencia a falta de planificación es grave y conllevaría a generar pérdidas significativas en su capital de trabajo, (Gambo, 2016)

A nivel nacional, existen muchas empresas del mismo rubro o actividad económica, pero solamente aquellas que trabajan de manera adecuada con una debida planificación son las que sobresalen ante cualquier situación adversa, porque dificultades siempre va existir sin embargo la implementación de nuevas estrategias contribuirá a mejorar su calidad de servicio partiendo del comportamiento y buen desempeño laboral de los que forman parte, (Acosta, 2018) asimismo se ha identificado que existen dificultades en cuanto al desempeño de cada colaborador porque muchos no cuentan con la capacidad de resolver conflictos sociales o por la falta de experiencia se pierden oportunidades de desarrollo, (Oliva, 2017)

A nivel regional y local, la calidad de servicio se ha visto muy afectada estos últimos años sobre todo en las entidades del estado debido a los actos de corrupción por el mal desempeño laboral de algunos funcionarios y servidores públicos y eso hace que la población no crea en sus autoridades mucho menos en las labores que realizan, (Cieza, 2019) además de ello las entidades no adoptan medidas que establece SERVIR, para responder necesidades del sector público y así poder contribuir a mejorar la gestión y cumplimiento de políticas públicas, principalmente porque el desempeño laboral son afectados debido a la falta de competencias del personal en un puesto de trabajo porque en muchos casos no se procede por meritocracia (Servir)

En base a la **realidad problemática** de estas dos variables de estudio antes vista, es necesario formular el **Problema general**. ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020? Como **Problemas específicos** ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020? ¿Cómo se relaciona la empatía con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020? ¿En qué medida se relación la capacidad de respuesta con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020?

La presente investigación se justifica destacando la función de **Conveniencia**. Porque permitirá cumplir con los objetivos propuestos y sobre todo la información será relevante en cuanto a las variables de estudio y la relación que guardan entre sí. **Relevancia social**. En el ámbito social beneficiará a los usuarios que acudan a las entidades del estado porque se realizará las recomendaciones a fin de mejorar el desempeño de los trabajadores y así poder brindar una buena calidad de servicio. **Valor teórico**. Permitirá recopilar conceptos y dimensiones actualizadas sobre las variables de estudio para verificar el nivel de relación que existe con los colaboradores de la entidad, el cual servirá de utilidad para investigadores que requieran de información actualizada. **Implicancia práctica**. Facilitará la comunicación con el personal de la entidad y los usuarios serán los beneficiados

con los servicios de calidad que se brinde como parte de las competencias del sector. **Utilidad metodológica.** La información servirá como base teórica para aquellos que tomen la decisión de realizar investigaciones similares.

Ahora bien, me permito plantear como **Objetivo general.** Determinar la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020 y como **Objetivos específicos.** Analizar la relación que existe entre la fiabilidad y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. Identificar la relación de la empatía con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. Analizar la relación entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.

Además de ello, se plantea como **Hipótesis general.** **H_i:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020 y como **Hipótesis específicas.** **H₁:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. **H₂:** Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. **H₃:** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el **nivel internacional**, se han realizado estudios, tal es el caso de (Bustamante, M.; Zeda, E.; Abando, F. & Tello, M., 2020) *Desde las expectativas hacia la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador* (artículo científico) Información tecnológica - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La investigación adopta un enfoque cualitativo no experimental y transaccional descriptivo, con una población de 2'350,915 habitantes, de los cuales 1'473,336 es la muestra, haciendo uso de la encuesta y cuestionarios, llegando a la conclusión que el servicio de salud en la República Ecuatoriana depende mucho del desempeño del personal médico y asistencial, el cual debe permitir satisfacer a la población mediante las atenciones médicas de calidad. Del mismo modo, (Contreras, E.; Fralle, A & Suarez, A., 2019) *Análisis de la calidad de los servicios académicos y administrativos en una Universidad Colombiana* (artículo científico) Revista lasallista de investigación. La investigación es descriptiva, utilizando una muestra de 832 alumnos, haciendo uso de la encuesta y el instrumento servqualing, llegando a concluir que todo servicio académico debe ser reflejado en la calidad que se brinda a la población educativa de los diversos niveles de educación y para que ello se cumpla, el personal docente y administrativo debe contar con un buen desempeño laboral, el mismo que deberá ser supervisado y evaluado por el máximo órgano competente en educación de la República Colombiana. Asi como, (Cruz, N. & Centeno, E., 2020) *Assessment of the drinking water delivery service based on Users` perceptions: The case in Cartago, Costa Rica* (scientific article) Tropical Journal of Environmental Sciences. La investigación tiene enfoque de la percepción, con una población y muestra de 2,292 personas, con la técnica de encuesta utilizando el programa Statistica 10 y cuestionarios como instrumentos, llegando a la conclusión que los servicios básicos deben ser de buena calidad para beneficio de la ciudadanía en su conjunto, es decir se debe emplear mecanismos que permita brindar un servicio de calidad, del mismo modo el personal a cargo del servicio debe tener el compromiso y la responsabilidad. Asimismo, (Luna, O.; Ronal, C. & Andrade, F., 2019) *Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de Educación en el Ecuador* *Universidad y Sociedad* (artículo científico). El estudio es descriptivo de enfoque cualitativo, tomando como población y muestra a 12 subsistemas, haciendo uso de

la revisión documental y un cuestionario, concluyendo que el clima laboral debe ser el óptimo que permita mejorar el servicio en beneficio de la población. De otro lado, (Vera, N. & Suarez, A., 2018) *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad Universidad y Sociedad* (artículo científico). La investigación tiene un enfoque científico, con una población y muestra de 307 maestros, aplicando una encuesta y los cuestionarios, llegando a la conclusión que el desempeño laboral es inadecuado en la organización porque no se cumple con las metas establecidas debido a la falta de compromiso y responsabilidad el cual afecta directamente el crecimiento económico y social y la calidad del servicio no se ve reflejada. Asimismo, (Manjarrez, N. Boza, J & Mendoza, E., 2020) *The motivation in the labor performance oh hotel employess in the Quevedo Canton, Ecuador* (scientific article) Revista científica de la Universidad de Cienfuegos. La investigación tiene enfoque cualitativo, descriptivo correlacional, tomando como población y muestra a 38 empleados, utilizando como técnica los métodos teóricos empíricos de observación científica, analítica y sistemática, concluyendo que es de vital importancia permitirle al colaborador desempeñar sus propias habilidades sin que sienta mucha presión o demasiada exigencia, que lejos de motivarlo conllevará a intimidarlo y perder la voluntad de hacer las cosas adecuadamente.

Por lo consiguiente, también se puede mencionar que existen investigaciones en el **nivel nacional**, tales como (Custodio, J.; Rojas, C. & Hernández, L., 2017) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD Ica en febrero y marzo del año 2017* (artículo científico). La investigación es descriptivo transversal, tomando como población y muestra a 130 usuarios, empleando la técnica de encuesta y cuestionarios como instrumentos, concluyendo que los servicios en las diversas especialidades que brindan tanto en el ESSALUD como en el MINSA no son los que la población espera recibir, es decir no se brinda un servicio de calidad debido a que se ha determinado que existe en muchos establecimientos la falta de equipos médicos y medicinas para atender según la demanda, por lo que no depende del desempeño del personal que se encuentra a cargo sino más bien la dotación de equipamiento y medicina por parte del Gobierno es deficiente. Además, (Campos, P.; Gutiérrez, H. & Matzumura, J., 2019) *Rotación*

y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de un instituto especializado (artículo científico). El estudio es correlacional, prospectivo transversal, con una población y muestra de 29 enfermeras, aplicando el muestreo probabilístico por conveniencia, con una técnica de encuesta y el cuestionario, concluyendo que existe una constante rotación del personal de salud perjudicando el desempeño laboral mediante el desarrollo de sus funciones, porque se ha identificado que se dilata el tiempo en el proceso de adaptación a las nuevas actividades que amerita la labor. En tanto (Podestá, L. & Maceda, M., 2018) *Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte Lima 2017* (scientific article). La investigación es de enfoque cualitativo descriptivo transversal correlacional prospectivo no experimental, tomando una población y muestra a 124 médicos, utilizando encuestas, concluyendo que el servicio asistencial dentro del hospital es satisfactorio, debido al buen desempeño laboral de los médicos ya que suman esfuerzos en beneficio de la población, asociado a la vocación de servicio que tienen como parte de sus habilidades profesionales el cual beneficia a todas las personas que acuden al hospital para ser atendidos en las diversas especialidades.

A **nivel regional y local** se tiene investigaciones realizadas, tal es el caso de (Tejada, 2020) *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019* (tesis de posgrado) Universidad César Vallejo Tarapoto, Perú. La investigación es de tipo básica con diseño correlacional, tomando como población a 3456 usuarios y una muestra de 346 usuarios, haciendo uso de la encuesta y el cuestionario, concluyendo que los usuarios si han recibido un buen servicio, el cual se ha determinado mediante los sistemas estadísticos que ha implementado la SUNARP. Finalmente, (Reátegui, 2019) *Desempeño laboral y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín 2019* (tesis de posgrado) Universidad César Vallejo Tarapoto, Perú. El estudio es aplicado correlacional inconfundible, tomando la población a 150 trabajadores con una muestra de 108 trabajadores, utilizando además el muestreo probabilístico, haciendo uso de la encuesta y el cuestionario, llegando a concluir que la gestión municipal ha mejorado en cuanto a sus servicios 11 el cual les impulsa a seguir apostando por el crecimiento de la provincia y seguir implementando estrategias de calidad en los

diversos servicios, como por ejemplo en los programas sociales el cual está directamente relacionado con la calidad de servicio.

Las bases teorías que rigen a la variable **calidad de servicio**, según (Villacis, 2018) da cumplimiento a las expectativas del consumidor en base al servicio, para lo cual se debe implementar mecanismos que permita mejorar la calidad del servicio según las exigencias del mercado, identificando en cada proceso los factores de riesgo y planteando alternativas que permitan dar solución inmediata. Su importancia según el mismo autor, es primordial que deben cumplir todas las empresas indistintamente de su estructura orgánica, por lo que deben tener las capacidades para afrontar retos exigiendo a sus colaboradores un mejor trato con los clientes basado en principios y valores, de otro lado, (Coronel, Basantes & Vinueza, 2019) consideran que existe mucha competencia entre empresas del mismo rubro, el mismo que conlleva a crear nuevas estrategias de venta y ampliar la ventaja competitiva utilizando políticas de atención que facilite su permanencia dentro del mercado.

Asimismo, la NORMA ISO (9001, 2017) conceptualiza como el punto de encuentro de múltiples esfuerzos para lograr un fin común, que viene evolucionando desde los años 80 y que está orientado a mejorar los procedimientos de una determinada empresa u organización para el cumplimiento de sus objetivos, el mismo que puede dividirse en etapas, tales como: La industrialización, que viene a ser los cambios a medida del avance tecnológico, supervisando el grado de efectividad. Del mismo modo, (Ganga, Alarcón & Predraja, 2019) precisan sobre el control estadístico, que se debe emplear herramientas que faciliten la labor de supervisión. Sistemas, que permitan brindar información válida y útil para los que toman decisiones en la empresa. Estrategias, para cada proceso según el rubro del negocio contemplando una ventaja competitiva y calidad total, mediante un proceso en conjunto tomando en cuenta el valor agregado para cada producto o servicio a ofertar.

De otro lado, (López, 2017) refiere que la calidad de servicio no es un tema reciente para las empresas u organizaciones, ya que desde siglos atrás el cliente siempre ha sido exigente en cuanto a la atención brindada, por lo que invoca a cada una de las organizaciones a emplear diversas alternativas y tomen en cuenta la buena imagen y que permita ampliar su cartera de clientes.

Asimismo, la calidad de servicio se centra básicamente en enfatizar el monitoreo y supervisión a los resultados, mediante una evaluación a cada proceso de tal manera que se vea reflejada por el liderazgo de una organización orientadas a satisfacer las necesidades de la población, implementando para ello políticas con enfoque global y mejora continua, (Mendoza, 2016) de otra forma es la exigencia que posee las instituciones públicas para brindar un buen servicio a la ciudadanía demostrando en todo momento el compromiso y la responsabilidad en la solución de conflictos sociales, que permita además dar cumplimiento a las políticas de estado, considerando la calidad como un factor importante que realiza cada individuo y que está presente en el desarrollo de actividades cotidianas, trabajando con eficiencia y eficacia y fomentando la capacidad de innovación en los servicios públicos como un pilar fundamental para lograr cambios significativos en un determinado territorio, (Blanco, 2014)

Como **dimensiones**, Villacis (2018) considera: **Fiabilidad**, como el conjunto de habilidades interpersonales que posee una persona en una entidad, empresa u organización, demostrando en todo momento sus aptitudes y actitudes que le caractericen como tal, permitiendo a las empresas incrementar su potencial económico y la productividad según la actividad que realice. **Empatía**, la capacidad de comprensión hacia otra persona y la predisposición para colaborar dentro de sus posibilidades con un trato cordial, de otra forma es la habilidad de entender las emociones de la otra persona y apoyarle cada vez que lo requiera en las diversas áreas de su vida, generando confianza en todo momento. **Capacidad de respuesta**, viene a ser la rapidez con la que se actúa para satisfacer las necesidades en un tiempo determinado, optimizando tiempo y recursos de tal manera que se pueda garantizar el cumplimiento del objetivo planteado.

Ahora bien, el **enfoque** que sostiene la variable calidad de servicio, según el (Villacis, 2018) enfatiza que según los estudios realizados conlleva a distinguir los principios, la práctica y las técnicas basadas en el monitoreo a los procesos realizados y evaluar el resultado final teniendo estrategias claras, que permitan aplicar métodos y utilizar herramientas estadísticas y de análisis que faciliten mejorar los estándares de calidad, tomando en cuenta las características del nuevo enfoque de calidad de servicio para realizar la supervisión a cada proceso, así como

también emplear mecanismos según las exigencias y sobre todo que los miembros de una organización cooperen con el desarrollo y las etapas de planificación, ejecución, verificación y evaluación sin dejar de lado la importancia que tiene el liderazgo a través de la comunicación asertiva frente a su equipo de trabajo como parte operativa de toda organización, realizando el entrenamiento periódico mediante capacitaciones, asistencia técnica y coaching laboral, definidos en el plan de capacitación de manera periódica

En cuanto al **desempeño laboral**, (Pastor, 2018) Define como el rendimiento de cada individuo con las tareas asignadas, demostrando responsabilidad y buen criterio personal y/o profesional enfocado al cumplimiento de metas en un periodo determinado según las exigencias y requerimientos de la empresa de manera eficiente, eficaz y efectiva. Por su lado, (Chiavenato, 2016) refiere que el desempeño laboral y la evaluación es importante en los trabajadores, porque viene a ser la habilidad que cada individuo posee para desarrollar sus labores de manera adecuada y acorde a las necesidades y exigencias del mercado con el fin de ser evaluadas para medir el nivel de desempeño dentro de una organización, de tal manera que pueda facilitar identificar posibles factores que afecten la productividad y el buen desarrollo de sus actividades, para ello se deben usar herramientas que faciliten su procesamiento haciendo uso de la tecnología (p.262). Asimismo, (Mastrantonio, 2016) precisa que son las actividades que desarrollan los trabajadores como un hábito o una práctica cotidiana, resaltando su importancia de las habilidades que pose cada individuo y la capacidad para resolver situaciones adversas que afecten su adecuado desenvolvimiento en un periodo de tiempo (p.97). Por otro lado, (Vargas, 2017) hace mención respecto a la evaluación de desempeño como una estrategia para mejorar la efectividad de la organización y que esto está a cargo de los empleadores en el marco de sus funciones, utilizando un adecuado procedimiento que permita evaluar la conducta, la solución de conflictos, desarrollo personal y profesional y las habilidades comunicativas a todo nivel (p.3). Por su parte, (Rodríguez, 2017) conceptualiza que es el resultado que toda organización espera de sus colaboradores, en base a las metas trazadas en un periodo determinado de tal manera que se pueda medir a través de indicadores de desempeño. Sin embargo, para (Robbins y Timothy, 2013) la eficacia que posee una persona en una empresa u organización, con un clima laboral adecuado que

le permita al individuo sentirse motivado y con la capacidad de poder resolver situaciones adversas que afecten su productividad, fomentando el trabajo en equipo de manera eficiente y eficaz y enfocados en el cumplimiento de objetivos institucionales, no dejando de lado su correcta aplicación de los principios que rigen el adecuado procedimiento a seguir acorde a las necesidades del mercado (p.36). Del mismo modo, (Robbins y Timothy, 2013) hacen referencia que muchas de las empresas que existen hoy en día solo se enfocan a realizar una evaluación a su desempeño de cada colaborador más no implementan estrategias que permita mejorar los aspectos negativos que pueda existir en cuanto a los puestos de trabajo, el desarrollo de tareas, el aspecto psicológico y la productividad en las labores encomendadas. De igual manera hacen mención que se debe tomar como línea base para proyectar a futuro lo que se espera lograr, implementando procesos que permitan a todos los que forman parte de la organización a sentirse comprometidos con las mejoras, desarrollando las ideas innovadoras y estableciendo roles mediante planes estratégicos y capacitaciones continuas de retroalimentación según la estructura orgánica y el grado de responsabilidad de cada puesto laboral (p.555). Según, (Dessler y Varela, 2009) define como el proceso adecuado que está unido al cumplimiento de metas, la evaluación y el desarrollo de los sistemas que cuenta una empresa, garantizando el crecimiento económico y el impacto social que genera dentro de un territorio (p.336).

Como **dimensiones**, (Robbins y Timothy, 2013) p.48, consideran: **Capacidad laboral**, son las actitudes del trabajador en el marco de sus funciones y está basado en experiencia, conocimiento y habilidades que posee una persona. **Desenvolvimiento**, viene a ser las aptitudes y destrezas de los trabajadores y la capacidad comunicativa a todo nivel desarrollando el bienestar social y la excelencia personal. **Eficacia**, optimizar tiempo y recursos en el desarrollo de actividades relacionadas al puesto de trabajo y enfocados al cumplimiento de objetivos. **Perfil del trabajador**, se determina mediante el comportamiento y características del trabajador dentro de una empresa u organización y está orientado a los aspectos personales y la identificación institucional.

En tanto, el **enfoque** que sostiene la variable desempeño laboral, para (Robbins y Timothy, 2013) son simples y fáciles de aplicar a los componentes que permitan

comparar el desempeño de cada integrante y construir una jerarquía ordenada que oriente a tomar decisiones en función a las actividades que cada uno ejecuta especificando detalladamente tareas de mayor relevancia y significancia para la organización, que por cierto son técnicas que se utilizan cuando se evalúan los puestos laborales haciendo uso del método de jerarquización (Ranking sigla en inglés) y que realmente son muy útiles para medir el nivel de capacidad de cada persona, para lo cual se debe considerar las cinco categorías de desempeño que son excelente, notable, satisfactorio, regular y marginal, el cual se evaluará utilizando criterios que permita a las empresas organizarse de la mejor manera posible a través de los factores que son críticos para medir el desempeño por el contenido de la responsabilidad, el compromiso y el dinamismo del puesto dentro de una empresa u organización.

III. METODOLOGÍA

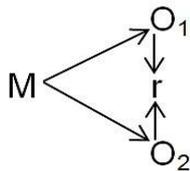
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación es básica, según refiere (CONCYTEC, 2017) porque permite mejorar el conocimiento y conocer el proceso de ambas variables de estudio. Tal es así que, (Tam, Vera & Oliveiros, 2008) refieren a orientar en mejorar el conocimiento de la temática de investigación (p.21).

Diseño de investigación: Con enfoque cuantitativo descriptivo correlacional no experimental, el mismo que ha sido analizado mediante tablas estadísticas con las que se ha determinado la correlación entre las variables de estudio. Según lo refiere (Hernández, 2017).

- **Diseño no experimental:** Las variables de estudio no han sido manipuladas en ningún momento (Hernández, 2017)

- **Esquema:**



Dónde:

M: Indica la muestra

O₁: Calidad de servicio

O₂: Desempeño laboral

r : Indica la relación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: Es el nivel de satisfacción del consumidor con respecto al servicio, para lo cual se debe implementar mecanismos que permita mejorar la calidad del servicio según las exigencias del mercado, identificando en cada

proceso los factores de riesgo y planteando alternativas que permitan dar solución inmediata. Villacis (2018).

Definición operacional: Su medición ha sido realizada mediante una encuesta efectuada a los usuarios que acudieron a la entidad.

De la dimensión **Fiabilidad:**

Indicadores

Habilidades interpersonales, aptitudes y actitudes.

De la dimensión **Empatía:**

Indicadores

Capacidad de comprensión, predisposición.

De la dimensión **Capacidad de respuesta:**

Indicadores

Rapidez, tiempo, recursos.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Es el proceso eficaz que desarrolla una persona dentro de una empresa u organización, con un clima laboral adecuado que le permita al individuo sentirse motivado y con la capacidad de poder resolver situaciones adversas que afecten su productividad, fomentando el trabajo en equipo de manera eficiente y eficaz y enfocados en el cumplimiento de objetivos institucionales, no dejando de lado su correcta aplicación de los principios que rigen el adecuado procedimiento a seguir acorde a las necesidades del mercado. (Robbins y Timothy, 2013) p.36

Definición operacional: Su medición ha sido realizada mediante la técnica de la encuesta aplicada a los usuarios que acudieron a la entidad.

De la dimensión **Capacidad laboral:**

Indicadores

Actitud, experiencia, conocimiento.

De la dimensión **Desenvolvimiento:**

Indicadores

Aptitudes y destrezas, capacidad comunicativa, bienestar social.

De la dimensión **Eficacia**:

Indicadores

Optimización de tiempo y recursos, cumplimiento de objetivos.

De la dimensión **Perfil del trabajador**:

Indicadores

Comportamiento y características, aspectos personales, identificación institucional.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población es el conjunto de elementos materia de investigación Hernández et al., (2014). Para lo cual en la presente investigación se ha tomado como población a 100 usuarios externos que acudieron a la DRTPE, Moyobamba 2020.

- **Criterios de inclusión:** Se tomó como criterio de inclusión a todos los usuarios (varones y mujeres) que asistieron a la DRTPE en horario de trabajo presencial.
- **Criterios de exclusión:** Los criterios de exclusión ha sido los usuarios que no contestaron el cuestionario por razones estrictamente personales.

Muestra: En la presente investigación se ha tomado la muestra no probabilística, es decir se eligió por conveniencia a 40 usuarios externos, tal como lo refiere (Hernández, 2017) que no es necesario aplicar la fórmula para determinar la muestra, porque va depender mucho de la decisión que tome el investigador (p.8).

Muestreo: En la presente investigación no ha sido necesario aplicar la técnica de muestreo, toda vez de que la muestra ha sido no probabilística, es decir elegido por conveniencia, según lo indica (Hernández, 2017) que no es necesario aplicar la fórmula para determinar la muestra.

Unidad de análisis: Según Hernández et al., (2014), refiere que son los sujetos que formaron parte de la muestra y que darán respuesta al instrumento (p.183),

es decir; cada uno de los usuarios que acudieron a la DRTPE, Moyobamba 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En esta investigación se aplicó la encuesta, tal como lo refieren (López y Fachelli, 2015) como la técnica de mayor aplicación en trabajos de investigación científica que permite conocer con claridad los resultados que arroje según la población de estudio de tal manera que se pueda comprender los hechos que involucran la calidad de servicio y el desempeño laboral (p.2).

Instrumentos

El instrumento utilizado ha sido un cuestionario por cada variable de estudio según la muestra poblacional, y tal como precisan (López y Fachelli, 2015) que sirve para obtener de manera sistemática las respuestas a las preguntas planteadas ya que es un instrumento de recojo de datos de medición (p.3).

Para lo cual, los instrumentos de la presente investigación han sido elaborados por la autora haciendo uso la escala de Likert.

Validez

Los instrumentos aplicados han sido sometidos a evaluación de expertos que conocen la materia del estudio, la misma que ha sido tabulada mediante tabla adjunta:

| Variable | N° | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|-----------------------------------|----|---------------------|---------------------|-------------------------|
| Variable 1 Calidad de servicio | 1 | Metodólogo | 4.4 | Coherencia metodológica |
| | 2 | Mg. Gestión Pública | 4.7 | Pertinente y aplicable |
| | 3 | Mg. Gestión Pública | 4.8 | Existe suficiencia |
| Variable 2: Desempeño laboral | 1 | Metodólogo | 4.5 | Coherencia metodológica |
| | 2 | Mg. Gestión Pública | 4.8 | Pertinente y aplicable |
| | 3 | Mg. Gestión Pública | 4.8 | Existe suficiencia |

Los cuestionarios utilizados por cada variable de estudio fueron sometidos a tres expertos para su opinión correspondiente, los mismos que dieron como resultado un promedio de **4.67** que representa un **93.3%** de coherencia entre ellos, quiere decir que los instrumentos de investigación han sido válidos, pertinentes, coherentes y aplicables a la muestra.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de servicio se calculó mediante el índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, y del análisis de los 20 ítems arrojó un **0,958** el cual se ubica en el nivel “Excelente” de fiabilidad, por lo tanto, ha sido confiable para su aplicación.

Variable: Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

| | | Nº | % |
|-------|-----------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos | 0 | 0,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS ver 24

Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,958 | 20 |

Fuente: SPSS ver 24

La confiabilidad del instrumento de la variable Desempeño laboral se calculó a través del índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach y del análisis de los 20 ítems que arrojó un **0,967** el cual se ubica en el nivel “Excelente” de fiabilidad, quiere decir que ha sido confiable para su aplicación.

Variable: Desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

| | | Nº | % |
|-------|-----------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos | 0 | 0,0 |

| | | |
|-------|----|-------|
| Total | 20 | 100,0 |
|-------|----|-------|

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS ver 24

Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,967 | 20 |

Fuente: SPSS ver 24

3.5. Procedimientos

Se tomó en cuenta la realidad problemática y definir detalladamente los objetivos planteados, realizando un análisis en cuanto a la información de las variables, mediante la encuesta y el cuestionario para analizar los datos, resumiendo la información de mayor importancia y registrando en las tablas toda la información relevante de ambas variables de estudio. Del mismo modo, los instrumentos han sido validados por juicio de expertos y posteriormente se ha procesado la información de la prueba piloto haciendo uso del estadístico del coeficiente del Alfa de Cronbach, y realizando el análisis de los 20 ítems el cual arrojó un índice de **0,958** en la variable calidad de servicio y un **0,967** en la variable desempeño laboral ubicándose ambos en el nivel “Excelente” de fiabilidad, quiere decir que ambos instrumentos de medición han sido confiables.

3.6. Método de análisis de datos

Mediante la encuesta se procedió a aplicar el cuestionario a los sujetos considerados como muestra, para recoger la información que han sido elaborados en Ms Word 2018 y Ms Excel 2018 procesando los resultados en el Software SPSS 24 y mediante el tipo de estadística del coeficiente de Pearson y con análisis de la varianza.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación ha sido realizada con mucho esfuerzo y sacrificio, haciendo prevalecer la buena fe y la ética profesional, citando a los autores según los antecedentes utilizados y precisando además que la información

presentada es verás respetando y aplicando en todo momento la normatividad legal vigente, haciendo uso de la razón y buen criterio profesional.

IV. RESULTADOS

4.1. Relación entre la fiabilidad y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020

Tabla 1.

Resultados de la correlación Pearson entre la fiabilidad y el desempeño laboral.

| <i>Estadísticas de la correlación</i> | |
|---|--------|
| Coeficiente de correlación | 0.944 |
| Coeficiente de determinación R ² | 89.19% |
| R ² ajustado | 0.889 |
| Error típico | 4.523 |
| Observaciones | 40 |

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

Interpretación: Los resultados de las estadísticas de la regresión nos indican una relación muy alta entre la fiabilidad y el desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.944$; las variables son directamente proporcionales; cuando la fiabilidad es alta entonces el desempeño laboral será eficiente. La fiabilidad influye un $r^2 = 89.19\%$ en el desempeño laboral.

Tabla 2.

Análisis de varianza de la dimensión fiabilidad con la variable desempeño laboral.

| | <i>Grados de libertad</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>f</i> | <i>Valor crítico de f</i> |
|-----------|---------------------------|--------------------------|----------|---------------------------|
| Regresión | 1 | 6411.174 | 313.454 | 0.00 |
| Residuos | 38 | 777.226 | | |
| Total | 39 | 7188.400 | | |

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

Interpretación: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables.

4.2. Relación de la empatía con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020

Tabla 3.

Resultados de la correlación Pearson entre la empatía y el desempeño laboral.

| <i>Estadísticas de la correlación</i> | |
|---|--------|
| Coeficiente de correlación | 0.897 |
| Coeficiente de determinación R ² | 80.38% |
| R ² ajustado | 0.799 |
| Error típico | 6.092 |
| Observaciones | 40 |

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

Interpretación: Los resultados de las estadísticas de la regresión nos indican una relación alta entre la empatía y desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.897$; las variables son directamente proporcionales; cuando la empatía es alta entonces el desempeño laboral será eficiente. La empatía influye un $r^2 = 80.38\%$ en el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 4.

Análisis de varianza de la dimensión empatía con la variable desempeño laboral.

| | <i>Grados de libertad</i> | <i>Promedio de los cuadrados</i> | <i>f</i> | <i>Valor crítico de f</i> |
|-----------|---------------------------|----------------------------------|----------|---------------------------|
| Regresión | 1 | 5778.079 | 155.686 | 0.00 |
| Residuos | 38 | 37.114 | | |
| Total | 39 | | | |

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

Interpretación: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables.

4.3. Relación entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020

Tabla 5.

Resultados de la correlación Pearson entre capacidad de respuesta con el desempeño laboral.

| <i>Estadísticas de la correlación</i> | |
|---|--------|
| Coeficiente de correlación | 0.827 |
| Coeficiente de determinación R ² | 68.36% |
| R ² ajustado | 0.675 |
| Error típico | 7.736 |
| Observaciones | 40 |

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

Interpretación: Los resultados de las estadísticas de la regresión nos indican una relación alta entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.827$; las variables son directamente proporcionales; cuando la capacidad de respuesta es alta entonces el desempeño laboral será eficiente. La capacidad de respuesta influye un $r^2 = 68.36\%$ en el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 6.

Análisis de varianza de la dimensión capacidad de respuesta con la variable desempeño laboral.

| | <i>Grados de libertad</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>f</i> | <i>Valor crítico de f</i> |
|-----------|---------------------------|--------------------------|----------|---------------------------|
| Regresión | 1 | 4914.099 | 82.107 | 0.000 |
| Residuos | 38 | 2274.301 | | |
| Total | 39 | 7188.400 | | |

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

Interpretación: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables.

4.4. Relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020

Tabla 7.

Resultados de la correlación Pearson entre calidad de servicio y desempeño laboral.

| <i>Estadísticas de la correlación</i> | |
|---|--------|
| Coeficiente de correlación | 0.937 |
| Coeficiente de determinación R ² | 87.86% |
| R ² ajustado | 0.875 |
| Error típico | 4.793 |
| Observaciones | 40 |

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

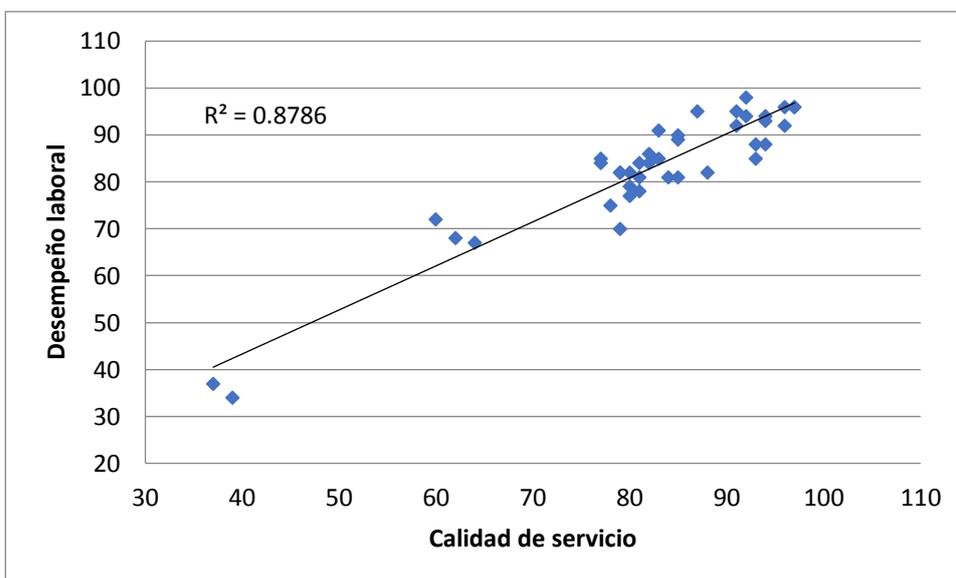


Figura 1.

Dispersión entre calidad de servicio y desempeño laboral.

Fuente: Elaborado por el autor – SPSS ver 25

Interpretación: Los resultados de las estadísticas de la regresión nos indican una relación muy alta entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.937$; las variables son directamente proporcionales, tendencia que podemos observar en el gráfico de dispersión; cuando la calidad de servicio es eficiente entonces el desempeño laboral también será eficiente. La calidad de servicio influye un $r^2 = 87.86\%$ en el desempeño laboral.

Prueba de normalidad de los datos

Para evaluar la normalidad que presentan nuestra base de datos se puede realizar a través de los métodos numéricos dentro de los que se encuentran los test Kolmogorov – Smirnov y Shapiro-Wilk, esto para poder saber si nuestros datos

presentan o no una distribución normal que se deben considerar antes de aplicar cualquier prueba estadística sea paramétrica o no paramétrica para determinar el grado de relación de una o más variables.

Shapiro-Wilk: $n \leq 50$ valores; Kolmogorov-Smirnova: $n > 50$ valores

Hipótesis planteada:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia:

Confianza: 95%

Significancia (alfa): 5%

Prueba de normalidad a emplear:

Se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la muestra de estudio (40 usuarios externos que acudieron a la DRTPE) cumplieron con los valores señalados para esta prueba ($n \leq 50$ valores).

Tabla 8.

Prueba de normalidad de datos

| | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------|----|---------|
| | Estadístico | gl | p-valor |
| Fiabilidad | ,781 | 40 | ,030 |
| Empatía | ,795 | 40 | ,012 |
| Capacidad de respuesta | ,913 | 40 | ,055 |
| Calidad de servicio | ,807 | 40 | ,232 |
| Desempeño Laboral | ,786 | 40 | ,010 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Criterio de decisión:

Si $p < 0,05$ rechazamos la Ho y acepto la Ha.

Si $p > 0,05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

Decisión y conclusión:

Como el p-valor determinado es mayor al margen de error o nivel de significancia ($p > 0,05$) entonces aceptamos la Ho y rechazamos la Ha, es decir se concluye que

los datos tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba estadística paramétrica, siendo esta la **prueba correlacional de Pearson**.

Tabla 9.

Análisis de varianza de las variables calidad de servicio y desempeño laboral.

| | <i>Grados de libertad</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>f</i> | <i>Valor crítico de f</i> |
|-----------|---------------------------|--------------------------|----------|---------------------------|
| Regresión | 1 | 6315.504 | 274.934 | 0.00 |
| Residuos | 38 | 872.896 | | |
| Total | 39 | 7188.400 | | |

Fuente: *Elaborado por el autor – SPSS ver 25*

Interpretación: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, la relación entre la fiabilidad y el desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE Moyobamba 2020, los resultados de las estadísticas de regresión indican una relación muy alta entre la dimensión y la variable, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.944$; las variables son directamente proporcionales; es decir que cuando la fiabilidad es alta entonces el desempeño laboral será eficiente, porque la fiabilidad influye un $r^2 = 89.19\%$ en el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, se puede determinar que existe una relación significativa entre la fiabilidad y desempeño laboral en los colaboradores, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables. Ante ello, Bustamante, Zeda, Abando & Tello (2020) refieren que según la contrastación de los datos han determinado que las perspectivas de la calidad de servicio mediante factores adecuados dieron cuenta que empresa tiene un nivel aceptable de calidad, lo cual conllevaría a mejorar el desempeño laboral.

Del mismo modo en cuanto al segundo objetivo específico, la relación entre la empatía con el desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE Moyobamba 2020, los resultados de las estadísticas de regresión nos indican una relación alta entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.897$; las variables son directamente proporcionales; es decir cuando la empatía es alta entonces el desempeño laboral será eficiente, por tanto, la empatía influye un $r^2 = 80.38\%$ en el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que se rescata que existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables, según Contreras, Falle & Suarez (2019) precisan haber realizado diversos análisis según las dimensiones de estudio basado en principios que permitan incrementar los índices de calidad de servicio y por ende mejorar el desempeño laboral, sin embargo dentro de su investigación no hacen referencia a la empatía que es de suma importancia que todos los trabajadores de una determinada organización conozcan su valor y el

impacto que genera al aplicarlo ya que ello conlleva a lograr grandes resultados en beneficio de la población.

Ahora bien, con respecto al tercer objetivo específico, la relación entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE Moyobamba 2020, los resultados de las estadísticas de regresión nos indican una relación alta entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral de los colaboradores, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.827$; las variables son directamente proporcionales; es decir que cuando la capacidad de respuesta es alta entonces el desempeño laboral será eficiente, por lo que la capacidad de respuesta influye un $r^2 = 68.36\%$ en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual determina que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral de los colaboradores, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables. Ante estos resultados obtenidos comparamos con la de otros autores y podemos identificar algunas coincidencias y divergencias tal es el caso de Manjarrez, Boza & Mendoza (2020) en la que mencionan que es de vital importancia permitirle al colaborador desempeñar sus propias habilidades sin que sienta mucha presión o demasiada exigencia, que lejos de motivarlo conllevará a intimidarlo y perder la voluntad de hacer las cosas adecuadamente el cual perjudicará directamente a la empresa, razón por la cual me permito precisar que muchas veces se da poca importancia a la capacidad de respuesta como parte de sus aptitudes en el cargo que desempeñen, porque hoy en día la sociedad exige mayor rapidez para atender sus necesidades de ser posible eliminar la burocracia dentro de las organizaciones del estado.

Finalmente, con respecto al objetivo general de la presente investigación con respecto a la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE Moyobamba 2020. Los resultados de las estadísticas de regresión nos indican una relación muy alta entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.937$; las variables son directamente proporcionales, tendencia que podemos observar en el gráfico de dispersión; cuando la calidad de servicio es eficiente entonces el desempeño laboral también será eficiente, ya que

la calidad de servicio influye un $r^2 = 87.86\%$ en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual determina que existe una relación significativa entre calidad de servicio y desempeño laboral de los colaboradores, afirmación que se corrobora al contrastar el valor crítico de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05) y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación de las variables. Para ello los investigadores Vera & Suarez (2018) indican que el desempeño laboral es inadecuado en la organización porque no se cumple con las metas establecidas debido a la falta de compromiso y responsabilidad afectando directamente el crecimiento económico y social de la empresa, con ello damos cuenta que la calidad de servicio en una entidad u organización es el reflejo del buen desempeño laboral de sus trabajadores y para que ello ocurra se deben implementar mecanismos que permita al personal sentirse identificado con la entidad y que tenga el compromiso de mejorar desde la posición laboral que se encuentre, resaltando en todo momento la capacidad que posee cada individuo y el aporte que genera en el mejora de la calidad de servicio.

Finalmente, López (2017) refiere que la calidad de servicio no es un tema reciente para las empresas u organizaciones, ya que desde siglos atrás el cliente siempre ha sido exigente en cuanto a la atención brindada, por lo que invoca a cada una de las organizaciones a emplear diversas alternativas mostrando una buena imagen que permita ampliar su cartera de clientes, de otro lado Blanco (2014) hace mención a la exigencia que posee las instituciones públicas para brindar un buen servicio a la ciudadanía demostrando en todo momento el compromiso y la responsabilidad en la solución de conflictos sociales, que permita dar cumplimiento a las políticas de estado, considerando la calidad como un factor importante que realiza cada individuo y que está presente en el desarrollo de actividades cotidianas, trabajando con eficiencia y eficacia y fomentando la capacidad de innovación en los servicios públicos como un pilar fundamental para lograr cambios significativos en un determinado territorio, lo cual mi posición es acorde a la de estos autores.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Los resultados de las estadísticas de la regresión nos indican una relación muy alta entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, dado que el valor de correlación de Pearson $r = 0.937$; las variables son directamente proporcionales, por consiguiente, cuando la calidad de servicio es eficiente entonces el desempeño laboral también será eficiente, porque la calidad de servicio influye un $r^2 = 87.86\%$ en el desempeño laboral.
- 6.2. Existe relación significativa entre la fiabilidad y desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020 debido a que el valor de correlación de Pearson $r = 0.944$; las variables son directamente proporcionales y porque además la fiabilidad influye un $r^2 = 89.19\%$ en el desempeño laboral, por ende, cuando la fiabilidad es alta entonces el desempeño laboral será eficiente.
- 6.3. Existe relación significativa entre la empatía y desempeño laboral en los colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020, debido a que el valor de correlación de Pearson $r = 0.897$; las variables son directamente proporcionales; porque la empatía influye un $r^2 = 80.38\%$ en el desempeño laboral.
- 6.4. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y desempeño laboral en colaboradores de la DRTPE, Moyobamba 2020 ya que el valor de correlación de Pearson $r = 0.827$; las variables son directamente proporcionales; por consiguiente, cuando la capacidad de respuesta es alta entonces el desempeño laboral será eficiente, porque la capacidad de respuesta influye un $r^2 = 68.36\%$ en el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A la Directora Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, que debe conocer las variables que estudio y su relación que existe entre sí, y que a su vez debe coordinar con su equipo técnico para la implementación de estrategias que permita seguir mejorando el servicio que se brinda a la población.
- 7.2.** A la Directora Regional, funcionarios y trabajadores que deben considerar que cuando la fiabilidad es alta, el desempeño laboral también será eficiente y ello conllevará a brindar una calidad de servicio que la ciudadanía espera recibir de acuerdo al servicio que soliciten.
- 7.3.** Al personal de la oficina del talento humano o quien haga sus veces, para elaborar un plan anual de capacitación y considerar los temas relacionados con la empatía y otros valores como parte del fortalecimiento de capacidades del personal para obtener resultados óptimos en cuanto al desempeño laboral y por ende mejorar la gestión.
- 7.4.** Al personal la oficina de gestión de las personas para realizar la evaluación de desempeño periódicamente a los colaboradores de la entidad según sus competencias en las diferentes áreas de trabajo y de ser posible felicitar mediante un documento escrito a aquellos que hayan cumplido con las metas establecidas e instarles a seguir con el ímpetu y espíritu colaborador con los usuarios.

REFERENCIAS

- 9001, N. I. (2017). *Sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Acosta. (2018). *Estrategias para mejorar la calidad del servicio a través del buen desempeño*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
- Arenas, P. & Liévano, M. (2017). La evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos de Colombia. 25. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10452/Arenaspaula2017.pdf?sequence=1>
- Blanco. (01 de noviembre de 2014). *Compendio de artículos sobre gestión de calidad*. Obtenido de <http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/compendio-articulos-gestion-calidad-tomo-II.pdf>
- Bonnefoy, J. (2015). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/45619777.pdf>
- Bustamante, M.; Zeda, E.; Abando, F. & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 10. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Callerge. (2016). *El individuo dentro de la organización*. Mexico. Obtenido de <https://sites.google.com/site/groupccygv/wiki-del-proyecto/1-las-organizaciones-como-generadoras-de-conocimiento-1/2-2-el-individuo-dentro-de-la-organizacion>
- Camarasa, J. (2017). La calidad en la administración pública. 12. Obtenido de https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1

- Campos, P.; Gutiérrez, H. & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de un instituto especializado. *Revista cuidarte.*, 14. doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Chiavenato. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3063107.pdf>
- Cieza. (2019). *Consejos para hacer crecer tu negocio empleando estrategias que resulten positivas para la empresa*. Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/bid/295141/consejos-y-buenas-pr-cticas-para-mejorar-el-rendimiento-laboral>
- Concytec, 2. (2017). *Áreas temáticas y líneas de investigación*. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/macrorregional__jueves_13.pdf
- Contreras, E.; Fralle, A & Suarez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico y administrativos en una Universidad Colombiana. *Revista lasallista de investigación*, 14. doi:10.22507/rli.v16n1a9
- Coronel, Basantes & Vinueza. (2019). Un estudio de la calidad de servicios en restaurantes de mariscos. *Revista espacios*. doi:ISSN 0798 1015
- Cruz, N. & Centeno, E. (2020). Assessment of the Drinking Water Delivery Service Based on Users' Perceptions: The case in Cartago, Costa Rica. *Tropical Journal of Environmental*, 28. doi:<https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Custodio, J.; Rojas, C. & Hernández, L. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD Ica en febrero y marzo del año 2017. *Rev méd panacea*, 5. doi:Rev méd panacea. 2017 Set-Dic; 6(3): 111-115
- Dessler y Varela. (2009). *Administración de recursos humanos con enfoque latinoamericano*. México. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

- Gambo. (2016). *Su conducta le ayudara a mantenerse en un empleo*. Argentina. Obtenido de <https://www.ultimasnoticias.ec/el-jefe-eres-tu/conducta-empresas-convivencia-trabajadores.html>
- Ganga, Alarcón & Predraja. (2019). Medición de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. *Revista Chilena de ingeniería*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS For Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed)*. Boston: Allyn & Bacon. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Darren-George/dp/0205375529>
- Gutiérrez, G & Villalobos, L. (2016). Importancia de la evaluación de desempeño en el desarrollo de la misión en las entidades del sector público. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11559/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20EVALUACION%20DE%20DESEMPE%C3%91O%20EN%20EL%20DESARROLLO%20DE%20LA%20MISION%20DE%20LAS%20ENTIDADES%20DEL%20SECT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández. (2017). *Diseño de la investigación científica*. México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jamaluddin y Ruswanti. (2017). Impacto de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la lealtad del cliente: un estudio de caso en un hospital privado en Indonesia. *Revista Researchgate*, 23. doi:10.9790 / 487X-1905012333
- López. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes*. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Aslay%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- López y Fachelli. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España. Obtenido de <file:///D:/Backup%20Lenovo/Downloads/Dialnet-MetodologiaDeLaInvestigacionSocialCuantitativa2015-6375473.pdf>
- Luna, O.; Ronal, C. & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de Educación en

- el Ecuador Universidad y Sociedad. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9. doi:<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>, ISSN: 2218-3620
- Manjarrez, N. Boza, J & Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor performance oh hotel employess in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 7. doi:11(5), 359-365. ISSN: 2218-3620
- Mastrantonio. (2016). *Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo de una empresa*. Obtenido de https://scholar.google.com.pe/scholar?q=desempe%C3%B1o+laboral+Mastrantonio+2016&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
- Mendoza. (23 de mayo de 2016). *Enfoque de gestión de calidad enfocada al cliente*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/doctoramendozag/enfoque-de-gestin-de-calidad-del-servicio-al-cliente>
- MIDEPLAN. (2019). *Sector Público ya tiene reglamento para gestionar desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.mideplan.go.cr/sector-publico-ya-tiene-reglamento-para-gestionar-desempeno-laboral>
- Nevado, P. (2016). *Calidad de los servicios en las organizaciones del sector público*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001
- Ngo y Nguyen. (2016). La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente: una investigación en el sector bancario minorista vietnamita. *Revista de Competitividad*, 14. doi: 10.7441/joc.2016.02.08
- Oliva. (2017). *Análisis de conflictos sociales para gobiernos*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/19AB859CE3950C7C05257A7000725B4B/\\$FILE/final.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/19AB859CE3950C7C05257A7000725B4B/$FILE/final.pdf)
- Pastor. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible*. Obtenido de

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

PCM. (2019). *Norma técnica para la calidad de gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima, Perú. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Pérez, R. (2019). *Evaluación del desempeño en el Sector Público*. Obtenido de <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>

Podestá, L. & Maceda, M. (2018). Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte Lima 2017. 9. doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>

Reátegui, D. (2019). Desempeño laboral y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín 2019. 62. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40766>

Robbins y Timothy. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins y Timothy. (2013). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral*. México. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225611918.pdf>

Robbins y Timothy. (2013). *La investigación en el comportamiento organizacional*. México. Obtenido de https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins

Rodríguez. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Obtenido de http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10631/rodriguez_corales_cinthyia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez, J. (2016). *El sistema de evaluación de desempeño laboral*. Obtenido de <file:///D:/Backup%20Lenovo/Downloads/Dialnet-ElSistemaDeEvaluacionDelDesempenoLaboralEnColombia-6403479.pdf>
- Santos, Z. &. (2018). *Evaluación de los servicios para el ciudadano en los portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo del Gobierno Electrónico Peruano*. Barcelona, España. Obtenido de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM_zulma%20santos.pdf
- Servir, 2. (s.f.). *Guía para la evaluación de competencias de servidores públicos con la implementación de subsistemas de rendimiento*. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/servir-publica-guia-para-evaluacion-de-competencias-de-los-directivos-como-parte-del-proceso-de-implementacion-del-subsistema-de-gestion-del-rendimiento/>
- Tam, Vera & Oliveiros. (2008). *Tipos, métodos, y estrategias de investigación científica*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/312759298/Tam-Vera-Oliveros-Tipos-Metodos-y-Estrategias-de-Investigacion>
- Tejada, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. 66. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46349>
- Vargas. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral*. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=desempe%C3%B1o+laboral+Vargas+\(2017&oq=desempe%C3%B1o+laboral+Vargas+\(2017&aqs=chrome..69i57j33.19662j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=desempe%C3%B1o+laboral+Vargas+(2017&oq=desempe%C3%B1o+laboral+Vargas+(2017&aqs=chrome..69i57j33.19662j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Vera, N. & Suarez, A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad Universidad y Sociedad*. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 7. doi:<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>, ISSN: 2218-3620
- Villacis. (2018). *Fundamentos teóricos de los ejes estratégicos de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes*. Obtenido de

<http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>

Villacis. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente, vinomio clave en las agencias de viaje de Ecuador. 15. Obtenido de <http://unellez.edu.ve/revistas/index.php/rmemorialia/article/view/777>

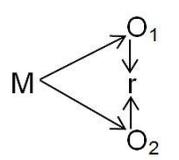
Zauzich, I. (2020). *Como las evaluaciones de desempeño mejoran al sector público*. Obtenido de <https://blogs.evaluar.com/como-las-evaluaciones-de-desempeno-mejoran-al-sector-publico>

ANEXOS

Operacionalización de variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------------|---|---|---|---|--------------------|
| V1: Calidad de servicio | Es el nivel de satisfacción del consumidor con respecto al servicio recibido y uno de los aspectos fundamentales para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, por lo que se debe implementar mecanismos que permita mejorar la calidad del servicio según las exigencias del mercado, identificando en cada proceso los factores de riesgo y planteando alternativas que permitan dar solución inmediata. Villacis (2018) | Su medición ha sido realizada mediante la técnica de la encuesta aplicada a los usuarios que acudieron a la entidad, lo cual permitió determinar la relación que existe entre las variables de estudio. | <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Capacidad laboral</p> | <p>Habilidades interpersonales</p> <p>Aptitudes y actitudes</p> <p>Capacidad de comprensión</p> <p>Predisposición</p> <p>Rapidez</p> <p>Tiempo</p> <p>Recursos</p> <p>Actitud</p> <p>Experiencia</p> <p>Conocimiento</p> <p>Aptitudes y destrezas</p> | Ordinal |
| V2: Desempeño laboral | Es el proceso eficaz que desarrolla una persona dentro de una empresa u organización, con un clima laboral adecuado que le permita al individuo sentirse motivado y con la capacidad de poder resolver situaciones adversas que afecten su productividad, fomentando el trabajo en equipo de manera eficiente y eficaz y enfocados en el cumplimiento de objetivos institucionales, no dejando de lado su correcta aplicación de los principios que rigen el adecuado procedimiento a seguir acorde a las necesidades del mercado. Robbins y Timothy (2013, p.36) | Su medición ha sido realizada mediante la técnica de la encuesta aplicada a los usuarios que acudieron a la entidad, lo cual permitió determinar la relación que existe entre las variables de estudio. | <p>Desenvolvimiento</p> <p>Eficacia</p> <p>Perfil del trabajador</p> | <p>Capacidad comunicativa</p> <p>Bienestar social</p> <p>Optimización de tiempo y recursos</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Comportamiento y características</p> <p>Aspectos personales</p> <p>Identificación institucional</p> | Ordinal |

Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------|-------------|---------------------|------------|---------|------------------------|-------------------|-------------------|------------------|----------|-----------------------|
| <p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020?</p> <p>¿En qué medida se relaciona a la capacidad de respuesta con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo n, Moyobamba 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la relación que existe entre la fiabilidad y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> <p>Identificar la relación de la empatía con el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> <p>Analizar la relación entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>H_i: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> | <p>Técnica</p> <p>La técnica que se utilizará será la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento a utilizar será el cuestionario</p> | | | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | VARIABLES Y DIMENSIONES | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M : Indica la muestra O₁ : Calidad de servicio O₂ : Desempeño laboral r : Indica la relación entre ambas variables</p> | <p>Población</p> <p>La población de la presente investigación estuvo conformada por 100 usuarios externos que acudieron a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.</p> <p>Muestra</p> <p>Se ha tomado la muestra no probabilística, eligiendo por conveniencia a 40 usuarios externos.</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Desempeño laboral</td> <td style="text-align: center;">Capacidad laboral</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Desenvolvimiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Perfil del trabajador</td> </tr> </tbody> </table> | | Variables | Dimensiones | Calidad de servicio | Fiabilidad | Empatía | Capacidad de respuesta | Desempeño laboral | Capacidad laboral | Desenvolvimiento | Eficacia | Perfil del trabajador |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad de servicio | Fiabilidad | | | | | | | | | | | | | |
| | Empatía | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño laboral | Capacidad laboral | | | | | | | | | | | | | |
| | Desenvolvimiento | | | | | | | | | | | | | |
| | Eficacia | | | | | | | | | | | | | |
| | Perfil del trabajador | | | | | | | | | | | | | |

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario: Calidad de servicio

N° de cuestionario: ...

Fecha de recolección: .../.../....

El presente instrumento tiene como objetivo conocer las apreciaciones con respecto a la calidad de servicio de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, 2020, para lo cual se solicita responder a las preguntas marcando con aspa (x) todos los ítems según su apreciación. Precisándole que la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará la confidencialidad del caso, por lo que deberá tomar en cuenta lo siguiente:

| Escala valorativa |
|------------------------------|
| 1 = Totalmente en desacuerdo |
| 2 = En desacuerdo |
| 3 = Indeciso |
| 4 = De acuerdo |
| 5 = Totalmente de acuerdo |

| N° | ÍTEMS | Valoración | | | | |
|------------------------------|---|------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | TD | ED | I | DA | TA |
| 01 | El servicio que brinda la entidad es mediante las habilidades del trabajo en equipo. | | | | | |
| 02 | Las habilidades interpersonales ayudan a mejorar la calidad de servicio. | | | | | |
| 03 | En alguna oportunidad se ha dado cuenta de las habilidades que poseen los trabajadores de la entidad. | | | | | |
| 04 | Cree que las aptitudes y las actitudes del personal deben estar acorde a las necesidades de los ciudadanos. | | | | | |
| 05 | Considera que las actitudes del personal favorecen a la entidad a brindar un buen servicio. | | | | | |
| 06 | Los colaboradores poseen las aptitudes que se requiere en una entidad pública. | | | | | |
| 07 | La calidad del servicio depende mucho de las actitudes del personal. | | | | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TD | ED | I | DA | TA |

| | | | | | | |
|--|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 08 | El personal de la entidad posee la capacidad para comprender las necesidades del usuario y resolverlos. | | | | | |
| 09 | Los directivos demuestran liderazgo mediante la capacidad de comprensión sobre los conflictos sociales. | | | | | |
| 10 | Los servicios que brinda la entidad tienen la capacidad para abarcar a todas las provincias de la región. | | | | | |
| 11 | La capacidad para comunicarse con el personal de la entidad ha sido de vital importancia para satisfacer sus necesidades. | | | | | |
| 12 | El personal de la entidad tiene la predisposición para apoyarle con los trámites que usted solicita. | | | | | |
| 13 | Cuando acude a la entidad siente que el personal que labora está predispuesto a brindar un servicio de calidad. | | | | | |
| 14 | La predisposición del personal que lo atendió ha cumplido sus expectativas. | | | | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TD | ED | I | DA | TA |
| 15 | Los trámites administrativos se realizan con rapidez. | | | | | |
| 16 | Las solicitudes presentadas a la entidad son atendidas con rapidez. | | | | | |
| 17 | La entidad responde a lo solicitado en el tiempo que establece las normas legales. | | | | | |
| 18 | Los trámites que usted realiza dentro de la entidad se efectúan en tiempo oportuno. | | | | | |
| 19 | Los recursos de la entidad son suficientes para el desarrollo de las actividades. | | | | | |
| 20 | Considera que la inversión de los recursos de la entidad es adecuada | | | | | |



Cuestionario: Desempeño laboral

N° de cuestionario: ...

Fecha de recolección: .../.../....

El presente instrumento tiene como objetivo conocer las apreciaciones con respecto al desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, 2020, para lo cual se solicita responder a las preguntas marcando con aspa (x) todos los ítems según su apreciación. Precisándole que la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará la confidencialidad del caso, por lo que deberá tomar en cuenta lo siguiente:

| Escala valorativa | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo |
| 2 | En desacuerdo |
| 3 | Indeciso |
| 4 | De acuerdo |
| 5 | Totalmente de acuerdo |

| N° | ÍTEMS | Valoración | | | | |
|-------------------------------------|--|------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD LABORAL | | TD | ED | I | DA | TA |
| 01 | La actitud de los trabajadores de la entidad es la adecuada. | | | | | |
| 02 | Los trabajadores demuestran experiencia en su puesto laboral. | | | | | |
| 03 | Las personas que postulan a un cargo laboral deben contar con experiencia. | | | | | |
| 04 | Usted cree que el personal tiene conocimiento del desarrollo de sus tareas. | | | | | |
| 05 | El personal que le atendió durante su visita a la entidad tenía conocimiento del tema a tratar. | | | | | |
| DIMENSIÓN: DESENVOLVIMIENTO | | TD | ED | I | DA | TA |
| 06 | El personal de la entidad cuenta con aptitudes y destrezas para resolver los problemas que se presenten. | | | | | |
| 07 | El personal de la entidad tiene la capacidad comunicativa con los usuarios. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 08 | Los colaboradores poseen capacidades adecuadas para comunicarse. | | | | | |
| 09 | La entidad fomenta el bienestar social con los trabajadores y usuarios. | | | | | |
| 10 | La oficina de bienestar social de la entidad brinda servicios a la población. | | | | | |
| DIMENSIÓN: EFICACIA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TD | ED | I | DA | TA |
| 11 | Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones. | | | | | |
| 12 | El personal de la entidad realiza sus actividades optimizando al máximo el tiempo y los recursos asignados. | | | | | |
| 13 | Los servicios que se brinda en la entidad están enfocados al cumplimiento de los objetivos institucionales. | | | | | |
| 14 | La entidad cumple con los objetivos que la población espera recibir. | | | | | |
| 15 | El desempeño de los colaboradores permite cumplir los objetivos que la entidad planifica y espera alcanzar. | | | | | |
| DIMENSIÓN: PERFIL DEL TRABAJADOR | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TD | ED | I | DA | TA |
| 16 | El comportamiento de los colaboradores es adecuado en el desempeño de sus funciones | | | | | |
| 17 | El personal de la entidad se caracteriza por tener un buen espíritu colaborador. | | | | | |
| 18 | El aspecto personal que muestra los colaboradores de la entidad tiene que ver con la vocación de servicio | | | | | |
| 19 | Los trabajadores se sienten identificados con la institución. | | | | | |
| 20 | Los colaboradores se identifican con la institución ejerciendo sus funciones encomendadas. | | | | | |

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Ramírez García, Gustavo
 Grado Académico : Doctor en Administración de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre la **Calidad de servicio**
 Autor del instrumento : **Delgado Arevalo, Mariana**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Calidad de servicio | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y hacer inferencias en función de las hipótesis, problema y objetivos de investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems e instrumento son coherentes en el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Calidad de servicio | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Calidad de servicio | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 44 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento procede su aplicación, ya que las dimensiones e indicadores muestran coherencia metodológica.

VALORACIÓN PROMEDIO

4.4

Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

Tarapoto, 5 de octubre de 2020.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Ramírez García, Gustavo
 Grado Académico : Doctor en Administración de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre la **Desempeño laboral**
 Autor del instrumento : **Delgado Arevalo, Mariana**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | INDICADORES | | | | |
|----------------------|--|-------------|---|---|-----------|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Desempeño laboral | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y hacer inferencias en función de las hipótesis, problema y objetivos de investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems e instrumento son coherentes en el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Desempeño laboral | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Desempeño laboral | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 45 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

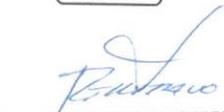
COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento tiene coherencia metodológica con las dimensiones e indicadores planteados, por lo que procede su aplicación.

VALORACIÓN PROMEDIO:

4.5

Tarapoto, 5 de octubre de 2020.



Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mag. Cpc. Alegría Macedo, Amanda
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Aldea Infantil Virgen del Pilar - Administradora
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre la **Calidad de servicio**
 Autor del instrumento : **Delgado Arevalo, Mariana**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5) | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Calidad de servicio | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y hacer inferencias en función de las hipótesis, problema y objetivos de investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems e instrumento son coherentes en el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Calidad de servicio | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Calidad de servicio | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 47 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, en consecuencia, posee validez, es coherente, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO:

4.7


 Mg. CPC. Amanda Alegría Macedo
 MAT 19 - 1348

Tarapoto, 6 de octubre de 2020.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mag. Cpc. Alegría Macedo, Amanda
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Aldea Infantil Virgen del Pilar - Administradora
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre la **Desempeño laboral**
 Autor del instrumento : **Delgado Arevalo, Mariana**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Desempeño laboral | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y hacer inferencias en función de las hipótesis, problema y objetivos de investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems e instrumento son coherentes en el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Desempeño laboral | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Desempeño laboral | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 48 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación, en consecuencia, posee validez, es coherente, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO:

4.8



 Mg. CPC. *Alegría* **Alegría Macedo**
 MAT 19 - 1348

Tarapoto, 6 de octubre de 2020.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Abog. Rodríguez García, Joanna
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Municipalidad Provincial de Moyobamba - Secretaria Técnica Órganos Institucionales PADS
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre la **Calidad de servicio**
 Autor del instrumento : **Delgado Arevalo, Mariana**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5) | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Calidad de servicio | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y hacer inferencias en función de las hipótesis, problema y objetivos de investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems e instrumento son coherentes en el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Calidad de servicio | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Calidad de servicio | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento es coherente y se encuentra articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

VALORACIÓN PROMEDIO:

| |
|-----|
| 4.8 |
|-----|

Tarapoto, 6 de octubre de 2020.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN
 Abog. JOHANA RODRIGUEZ GARCIA
 Secretaria Técnica Órganos Instructores PADS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Abog. Rodríguez García, Joanna
 Grado Académico : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora/Cargo : Municipalidad Provincial de Moyobamba - Secretaria Técnica Órganos Institucionales PADS
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario sobre la **Desempeño laboral**
 Autor del instrumento : **Delgado Arevalo, Mariana**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5) | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Desempeño laboral | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y hacer inferencias en función de las hipótesis, problema y objetivos de investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems e instrumento son coherentes en el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Desempeño laboral | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Desempeño laboral | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El instrumento es coherente y se encuentra articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

VALORACIÓN PROMEDIO:

4.8

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN

 Abog. JOAQUÍN RODRÍGUEZ GARCÍA
 Secretario Técnico Órganos Institucionales PADS

Tarapoto, 6 de octubre de 2020

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DE EMPLEO
AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

LA QUE SUSCRIBE:

Abog. JEAN DIVARI CHAUCA GÓMEZ, Directora Regional de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional San Martín;

Autoriza a la Br. **DELGADO AREVALO, Mariana**; identificada con DNI N° 60635641, estudiante del III Ciclo de Maestría con mención en GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – filial Tarapoto, la recolección de información para realizar su trabajo de investigación académico denominado **"Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020"** así como recabar la información de las variables de estudio mediante la aplicación de encuestas a los usuarios que acudan a la entidad, el cual se realizará durante el mes de octubre del año en curso.

Moyobamba, 08 de octubre de 2020.



*Usa correctamente la mascarilla
y respeta el distanciamiento social.*

Índice de confiable

Análisis de confiabilidad:

Calidad de servicio.

Resumen del procesamiento de los casos

| | | Nº | % |
|-------|-----------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos | 0 | 0,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS ver 24

Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,958 | 20 |

Fuente: SPSS ver 24

Desempeño laboral.

Resumen del procesamiento de los casos

| | | Nº | % |
|-------|-----------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos | 0 | 0,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS ver 24

Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,967 | 20 |

Base de datos estadísticos

| N° | Fiabilidad | Empatía | Capacidad de respuesta | Calidad de servicio | Capacidad laboral | Desemvolvimiento | Eficacia | Perfil del trabajador | Desempeño laboral |
|----|------------|---------|------------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------|-----------------------|-------------------|
| 1 | 32 | 34 | 28 | 94 | 25 | 23 | 23 | 23 | 94 |
| 2 | 33 | 32 | 28 | 93 | 22 | 21 | 23 | 22 | 88 |
| 3 | 34 | 33 | 30 | 97 | 23 | 25 | 25 | 23 | 96 |
| 4 | 32 | 30 | 30 | 92 | 25 | 23 | 22 | 24 | 94 |
| 5 | 29 | 30 | 24 | 83 | 22 | 22 | 23 | 24 | 91 |
| 6 | 34 | 32 | 25 | 91 | 23 | 24 | 24 | 21 | 92 |
| 7 | 34 | 34 | 29 | 97 | 25 | 25 | 23 | 23 | 96 |
| 8 | 33 | 33 | 30 | 96 | 22 | 24 | 23 | 23 | 92 |
| 9 | 32 | 32 | 30 | 94 | 23 | 24 | 23 | 23 | 93 |
| 10 | 30 | 31 | 23 | 84 | 20 | 21 | 20 | 20 | 81 |
| 11 | 28 | 29 | 24 | 81 | 18 | 20 | 20 | 20 | 78 |
| 12 | 28 | 29 | 23 | 80 | 22 | 20 | 20 | 20 | 82 |
| 13 | 27 | 27 | 24 | 78 | 16 | 20 | 20 | 19 | 75 |
| 14 | 28 | 30 | 25 | 83 | 22 | 21 | 20 | 22 | 85 |
| 15 | 13 | 14 | 10 | 37 | 9 | 8 | 9 | 11 | 37 |
| 16 | 31 | 30 | 24 | 85 | 23 | 23 | 21 | 23 | 90 |
| 17 | 32 | 34 | 30 | 96 | 25 | 25 | 21 | 25 | 96 |
| 18 | 27 | 29 | 25 | 81 | 20 | 21 | 21 | 22 | 84 |
| 19 | 28 | 28 | 24 | 80 | 17 | 20 | 20 | 20 | 77 |
| 20 | 30 | 34 | 30 | 94 | 25 | 22 | 20 | 21 | 88 |
| 21 | 27 | 27 | 25 | 79 | 23 | 19 | 21 | 19 | 82 |
| 22 | 30 | 33 | 30 | 93 | 20 | 21 | 23 | 21 | 85 |
| 23 | 22 | 24 | 14 | 60 | 17 | 18 | 18 | 19 | 72 |
| 24 | 31 | 28 | 26 | 85 | 20 | 21 | 21 | 19 | 81 |
| 25 | 30 | 29 | 21 | 80 | 20 | 21 | 19 | 19 | 79 |
| 26 | 22 | 22 | 20 | 64 | 15 | 17 | 17 | 18 | 67 |
| 27 | 31 | 30 | 21 | 82 | 21 | 22 | 19 | 22 | 84 |
| 28 | 29 | 31 | 22 | 82 | 22 | 21 | 21 | 22 | 86 |
| 29 | 28 | 31 | 18 | 77 | 22 | 21 | 20 | 21 | 84 |
| 30 | 29 | 28 | 24 | 81 | 19 | 20 | 20 | 22 | 81 |
| 31 | 29 | 29 | 21 | 79 | 21 | 20 | 19 | 22 | 82 |
| 32 | 30 | 32 | 26 | 88 | 20 | 21 | 19 | 22 | 82 |
| 33 | 31 | 29 | 17 | 77 | 24 | 20 | 18 | 23 | 85 |
| 34 | 22 | 22 | 18 | 62 | 20 | 17 | 15 | 16 | 68 |
| 35 | 13 | 15 | 11 | 39 | 8 | 8 | 9 | 9 | 34 |
| 36 | 28 | 31 | 20 | 79 | 16 | 17 | 17 | 20 | 70 |
| 37 | 32 | 30 | 23 | 85 | 23 | 22 | 19 | 25 | 89 |
| 38 | 33 | 30 | 28 | 91 | 23 | 25 | 23 | 24 | 95 |
| 39 | 31 | 28 | 28 | 87 | 23 | 23 | 25 | 24 | 95 |
| 40 | 33 | 32 | 27 | 92 | 24 | 25 | 24 | 25 | 98 |