



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Aguinaga Ramírez, Higeiny Adubel (ORCID: 0000-0001-9181-0436)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A Mi Amado Padre Celestial por darme la vida y por ser mi guía en este camino estrecho, y por darme la fuerza para que pueda llegar a cumplir un meta más en mi vida, has guiado mi sendero con paz, fe, amor, fortaleza, perseverancia encontrando una pequeña a los diversos obstáculos que se me han presentado.

A mis Madre Gladis por su apoyo incondicional a mis Abuelos Amelia y Sebastián, a mi familia y a mi novio por su paciencia amor y comprensión, siendo ellos mi motor de motivación e impulso a crecer y ser mejor cada día.

**Adubel Aguinaga**

## Agradecimiento

A Amoroso Padre Celestial por la vida, salud y bienestar en proceso de desarrollo de mi investigación.

A mi hermosa Familia por su apoyo, a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, por su generosa participación y contribución.

Un agradecimiento especial a mi Asesor de tesis Dr. Rafel Damián Villón Prieto por compartir cada uno de sus conocimientos y experiencias, agradecer por su persistencia en motivarme en el desarrollo de mi investigación.

**Adubel Aguinaga**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
VIII. PROPUESTA .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Población trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz .....	16
<b>Tabla 2</b> Escala de valoración de factores actitudinales .....	19
<b>Tabla 3</b> Escala de valoración de factores operativos.....	20
<b>Tabla 4</b> Escala de valoración de elementos motivadores o personales.....	21
<b>Tabla 5</b> Escala de valoración del Entorno .....	22

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Distribución porcentual de factores actitudinales .....	19
<b>Figura 2</b> Distribución porcentual de la Dimensión de Factores Operativos.....	20
<b>Figura 3</b> Distribución porcentual de Elementos Motivadores o Personales .....	21
<b>Figura 4</b> Distribución porcentual de elementos del entorno .....	22

## RESUMEN

En el estudio realizado se planteó el siguiente objetivo general que es determinar el desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo transversal descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. Se obtuvo una muestra de 100 trabajadores de la municipalidad Provincial de Santa Cruz, teniendo como instrumento de aplicación un cuestionario el cual constó de 30 ítems este tuvo un resultado de confiabilidad de 0.91, concluyendo que el desempeño laboral para optimizar el servicio al usuario se conserva con un nivel de medio o regular desempeño dentro de todas funciones en cada una de las áreas de trabajo, finalmente podemos concluir que necesario incorporar estrategias de desarrollo, capacitaciones del talento humano, capacitaciones sobre sus habilidades y destrezas, capacitaciones sobre sus funciones, también se debe implementar personal calificado para evaluar los perfiles de cada trabajador, esto ayudará a mejorar la gestión y por ende se optimizará el servicio al usuario aumentando satisfactoriamente su productividad de desempeño laboral dentro de la institución.

**Palabras claves:** desempeño laboral, optimizar el servicio, mejorar la gestión, productividad

## ABSTRACT

In the study carried out, the following general objective was proposed, which is to determine the work performance of the workers to optimize the service to the user of the Provincial Municipality of Santa Cruz. This research has a correlational descriptive cross-sectional quantitative approach, with a non-experimental design. A sample of 100 workers from the Provincial Municipality of Santa Cruz was obtained, having as an application instrument a questionnaire which consisted of 30 items, this had a reliability result of 0.91, concluding that job performance to optimize user service is preserved with a medium level or regular performance within all functions in each of the work areas, finally we can conclude that it is necessary to incorporate development strategies, training of human talent, training on their abilities and skills, training on their functions, also Qualified personnel must be implemented to evaluate the profiles of each worker, this will help to improve management and therefore the service to the user will be optimized, satisfactorily increasing their productivity of work performance within the institution.

**Keywords:** job performance, optimize service, improve management, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro país se ha evidenciado un alto nivel de competitividad por consiguiente las entidades públicas se ven obligadas a contratar trabajadores con múltiples habilidades y destrezas que coadyuven al desarrollo laboral y a la calidad de servicios al usuario, por lo tanto, es necesario reforzar las habilidades, destrezas y conocimiento de los trabajadores, mediante capacitaciones, cursos, charlas que sirvan para actualizar sus conocimientos y mejorar sus habilidades y destrezas. En la actualidad con la globalización lo sustenta en su investigación lo sustenta en su investigación Galvis y Cárdenas (2016), la finalidad de analizar una organización pública o privada, en la selección de su personal y mantenerlo en la empresa; es para capacitarlo e incentivarlo al cambio de mejora continua, convirtiéndose en un personal clave del éxito de la entidad, Además Bravo (2015), explica que las entidades públicas han retomado ser competitivas, logrando tener servidores públicos únicos y eficaces, Asimismo los autores Ramos et al. (2019), consideran que el desempeño laboral es una variable independiente definitiva, dentro de los recursos humanos, haciendo que la evaluación sea esencial para determinar su desempeño de tareas dentro de una determinada organización, De la misma manera DeNisi y Murphy (2017), señalan que es importante el análisis de evaluar a cada empleador para los diferentes cursos organizacionales como seleccionar personal, capacitarlos y retribuirlos; las entidades necesitan que resultados sean eficientes para mejorar su rendimiento en las diferentes funciones que se les atribuya. De igual forma en los Estados Unidos el autor Boyatzis (1982), indica que las competencias son las capacidades, conocimiento, habilidades características de los comportamientos que distinguen su alto rendimiento, para ello es necesario educarlos, Igualmente Cota y Rivera (2017), estima que la capacitación es un instrumento para la mejora del desempeño de los servidores, facilitando una mejor visión de sí mismos; si se tiene una capacitación eficiente, la entidad reflejara responsabilidad social y ética, Del mismo modo Montoya y Boyero (2016), es la administración de proceso para alcanzar una actividad con eficiencia y eficacia, logrando tener un buen desempeño ventajoso y competitivo dentro de la organización y también en lo social, al respecto los referidos Parra y Rodríguez (2016), destacan que la capacitación es el cimiento de la gobierno de calidad, influyendo en las aptitudes, conocimientos capacidades del trabajador



contribuyendo al desarrollo y servicio de calidad de la entidad, a decir verdad Mejía (2016), dice que el evaluar a los trabajadores y directivos permite dirigir, orientar, organizar, desarrollar, mejorar y lograr un rendimiento positivamente permitirá una mejora continua consiguiendo un exitoso y mejor desempeño en sus funciones laborales, también la autora Alles (2019), define que la capacitación y los diferentes aspectos de los recursos humanos se deben estudiar y plantear en función de los conocimientos, habilidades, destrezas como competencias, logrando alcanzar las metas, objetivos y planes estratégicos planteados por la entidad.

Por otro lado se unen a las investigaciones los países árabes con los referidos Halawi y Haydar (2018), explican que los directivos de recursos humanos proyectan programas de capacitación y desarrollo para los trabajadores con la finalidad que adquieran conocimientos y habilidades sobre sus funciones laborales logrando una mejora de efectividad y productividad en el desempeño laboral, igualmente la referida Landa (2018), explica que la formación tiene una influencia muy significativa en el desempeño de los trabajadores mientras más se capacite mejor será su desempeño incrementado su efectividad y productividad logrando un nivel de satisfacción de la población y la organización, dado que los autores Khan y Baloch (2017), resaltan la importancia de capacitar los conocimientos de los trabajadores en las entidades públicas esto relativamente tiene un impacto positivo en la mejora del compromiso organizacional, motivación, desempeño laboral y satisfacción de los colaboradores, por este motivo Butler y Lobley (2016), explican que la capacitación y desarrollo de habilidades en las personas genera un impacto positivamente en la mejora del desempeño laboral además esto genera un costo, pero a larga será un beneficio para las organizaciones y en los colaboradores. La gestión de capacitación es de gran importancia para todas las organizaciones así mismo Mulela et al. (2020), demuestran que la capacitación tiene una influencia positiva en el desempeño de los trabajadores además generan conocimientos de aprendizaje organizacional de sus funciones laborales para la mejora de estos mismo y de la entidad, debido que Inuwa (2016), explica lo importante que es instruir a los empleadores de las entidades públicas y privadas ya que estas dependen de la fuerza laboral para lograr una productividad óptima y a su vez una efectividad organizacional, al conocer las distintas realidades que existen en todos los países a nivel mundial de igual forma en la investigación se formuló la siguiente

interrogante como parte del problema De qué manera influye en el desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, de esta manera se podrá orientar, instruir, reforzar los conocimientos, habilidades y destrezas de cada uno de los trabajadores logrando así un mejor desempeño laboral y así optimizando una atención de calidad a usuario logrando una efectividad laboral, para lograr sustentar la problemática es importante conocer los beneficios que traerá, contribuirá al incremento del desarrollo económico y social, mejorando las condiciones de desempeño laboral, comunicación efectiva hacia el usuario brindando un buen trato y servicio de calidad, se aplicarán conocimientos científicos concerniente desempeño laboral del servicio al usuario de los trabajadores que laboran en dicha entidad pública para mejorar la calidad de atención al ciudadano, de esta manera se fortalecerá los conocimientos científicos ya expuestos.

En la actualidad es importante poder identificar el desempeño que tiene cada trabajador y como optimiza su servicio al cliente, captando así las habilidades, destrezas, debilidades con la finalidad de poder corregir o mejorar sus capacidades, para ello es importante capacitarlos, motivarlos, incentivarlos logrando una mejora en la productividad y efectividad de su desempeño laboral en la institución, generando que la organización sea competente y exitosa cumpliendo con cada uno de sus objetivos y metas ya proyectadas desde la creación o inicio de actividades. De esta manera los servicios públicos serán más competentes, eficientes y productivos que trabajarán por el bienestar de su comunidad y por cuidar sus recursos económicos, asimismo mi investigación tendrá como objetivo universal Determinar el desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, específicamente, es determinar el desempeño laboral de los trabajadores, determinar cómo es el servicio al usuario por parte de los servidores públicos, determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral y el servicio al usuario, así mismo se implementó una capacitación necesariamente al inicio de cada gestión de gobiernos local, por lo tanto se presentó como conjetura que existe como la existencia de una relación significativa entre el desempeño laboral y la optimización de los servicios a los usuarios de la entidad.

## II. MARCO TEÓRICO

Actualmente en el Perú las entidades públicas, se ejercen funciones dentro del ámbito de sus atribuciones y competencias, con la finalidad de administrar los recursos públicos y así coadyuvar a las necesidades y mejora constante de los servicios de la ciudadanía. A consecuencia los autores Silva et al. (2018), en su investigación, explica que existe un vínculo significativo del ambiente organizacional referente al desempeño de los colaboradores de la entidad, de esta manera el desempeño de los colaboradores beneficiarían la estabilidad laboral y un efectivo desempeño, asimismo Chiang y San Martín (2015), describe en su artículo que la satisfacción y desempeño están de acuerdo en las escalas significativas en relación con la jefatura de la organización, además esto influye en su desempeño de la productividad y efectividad laboral, además Tovar (2017), explica en su investigación que hay un vínculo directo y positivamente entre la gestión y el desempeño laboral, de esta manera se deben identificar y priorizar las necesidades del trabajador para mejorar su desempeño en sus funciones laborales dentro de cada organización, igualmente Castañeda (2020), en su investigación nos dice que el método administrativo correctivo tiene una relación eficiente y característico con el desempeño de los empleados.

Actualmente se vive en un mundo muy competitivo el cual conlleva a uno mismo a seguir especializándose, es por ello que según Díaz (2019), en su investigación explica que existe un desempeño laboral deficiente ya que no cuentan con un programa de capacitación además proponiendo implementar una estructura de capacitación con finalidad de desarrollo humano para el desempeño laboral e influye como servidores públicos, al respecto López (2019), en su investigación que el desempeño de los colaboradores y la satisfacción del usuario tienen una correlación, de un porcentaje superior a la mitad, manteniéndose esos mismo indicadores sobre el desempeño laboral y satisfacción al usuario, concluyendo que el desempeño del personal mantiene un nivel compatible equitativo de moderado desempeño en todas las funciones asignadas, el cual se podrán ir corrigiendo con transcurrir del tiempo, de tal manera Vilcas (2019), en su tesis indica que hay un nivel regular del desempeño laboral de los colaboradores administrativos llegando así a concluir que existe un vínculo relativamente positivo entre la capacitación para los trabajos administrativos sobre el desempeño laboral, de igual manera

Pari (2017), en su tesis explica que la administración de instrucción influye positivamente en la optimización del desempeño laboral del personal, identificando algunas deficiencias en algunas áreas, por cual recomienda implementar estrategias que permitan reforzar dichas áreas correspondiente, existen investigaciones a nivel internacional en cuales explican sus estudios como los autores Groen et al. (2017), en su investigación, explican que los indicadores de desempeño eficaz son apropiados y correctos, estos son importantes para definir una estrategia de una organización en acción. Sin embargo el desarrollo de indicadores operativos de alta calidad es un gran desafío, porque se necesita tener una especialidad correcta de contexto significativo para los gerentes y trabajadores que las emplearan, además Groen et al. (2017), utilizaron la teoría de autodeterminación, indagaron que los diferentes indicadores de desempeño tienen efectos distintos. Usaron la técnica de la encuesta teniendo una población de 192 trabajadores operativos y sus administradores, para el desarrollo de sus resultados usaron modelos de ecuaciones estructurales, teniendo como resultado que los indicadores de desempeño eran de mejor calidad y se usaban para evaluar y recompensar a los empleados. Concluyendo que el desempeño de los trabajadores era más alto solo cuando usaban los indicadores con fines de evaluación.

Las investigaciones hoy en día son de mucha importancia, porque va a permitir conocer más las distintas realidades de las organizaciones públicas o privadas de esa manera Vuuren et al. (2019), en su investigación, determinan como propósito probar la relación entre la inseguridad laboral subjetiva y la autoevaluación desempeño laboral, y evaluar en qué se diferencia esta asociación entre los diferentes grupos de empleo, los autores utilizaron un grupo de datos de propiedad de TNO y Statistics Netherlands, teniendo como población 89,000 empleadores holandeses, estos mismos incluyeron datos de 2014 y 2016 que evaluaban la inseguridad laboral y el desempeño laboral autoevaluado, Vuuren et al. (2019), obteniendo como resultado que el tamaño del efecto la asociación entre la inseguridad laboral subjetiva y el desempeño laboral autoevaluado es pequeño, para los trabajadores contratados el desempeño es más débil que de los trabajadores permanentes, llegando a concluir que la relación entre la inseguridad laboral subjetiva y el desempeño laboral es más fuerte en comparación con los trabajadores permanentes, en su tesis doctoral la autora Indrayanti (2019), explica

cómo es diseñada los factores del proceso de los recursos humanos, que actúan como variables moderadas en la relación de las prácticas de los recursos humanos, el bienestar de los empleados y el desempeño laboral, tuvo dos pasos a seguir, el primero explorar la relación entre 5 prácticas de los recursos humanos, bienestar de los empleados y el desempeño laboral, el segundo probar si las características del proceso de los recursos humanos en el nivel más alto aplacan la relación entre las prácticas de los recursos humanos, bienestar de los empleados y el desempeño laboral a nivel personal, Indrayanti (2019) pronostico que como grupo las prácticas de recursos humanos afectan al bienestar de los empleados y al desempeño laboral, concluyendo que el proceso de los recursos humanos modera la relación entre los indicadores de los recursos humanos, dicho proceso fortaleció y debilito la relación entre la capacitación, desarrollo y participación de los empleados, recomiendan utilizar otros indicadores de recursos humanos que se predice que afectará el bienestar de los trabajadores, como su desempeño laboral, así como el fortalecimiento por el proceso humano.

Al respecto la investigadora Mohamad (2020), en su tesis relata sobre la realidad problemática que hay en el Sector Publico de Malasia, diciendo que el gobierno ha puesto gran fuerza en el desempeño laboral de sus funcionario implementando programas de cultura y trabajo, plan Nacional de integridad, campaña limpia para que el desempeño de sus funcionarios sea eficiente, a pesar de ello su desempeño fue deficiente, Mohamad (2020) tuvo como finalidad investigar el problema sobre el desempeño laboral deficiente que existe en servicio público mediante la identificación de los factores que mejoran o dificultan el desempeño laboral, se basó en la evidencia de las demandas laborales, personales, bienestar subjetivo y rendimiento, como enfoque empleo el mixto y su diseño exploratorio secuencial. El estudio de Mohamad (2020) se hizo a través de entrevistas a los participantes, teniendo como resultado que el desempeño laboral en el sector público tiene un nivel moderado y aceptable, sin embargo, reconocieron que no todos los trabajadores se desempeñan bien, debido a los problemas como sobrecarga de trabajo y actitudes negativas. La investigación de Mohamad (2020) revelo que 6 factores que afectan al desempeño laboral como son: sobrecarga de trabajo, actitudes de los funcionarios públicos, liderazgo y monitoreo, creencias religiosas y espirituales, capacitación, conocimiento y experiencia, problemas personales,

concluyendo que la mediación moderada entre los recursos personales, están significativamente relacionados al compromiso laboral y los recursos personales con el compromiso organizacional, lo que a su vez afecta en el desempeño laboral. Según los referidos Lejeune et al. (2018), narran que el mundo laboral actual está obligando a las organizaciones a cambiar su orientación de aprendizaje. Para la mejora de su desempeño laboral, deben incluir en su estrategia del talento, instrumentos, capacitaciones que ayuden al desarrollo efectivo de competencia, además Lejeune et al. (2018), consideraron como población a 3661 empleados, se estudiaron dos rutas que son las relaciones entre el aprendizaje autodirigido ejercido dentro de una práctica de planes de desarrollo personal y el desempeño laboral, para probar las hipótesis planteadas, Lejeune et al. (2018), obtuvieron como resultados confirmaron que el aprendizaje autodirigido como proceso dentro de la práctica de los planes de desarrollo tiene un impacto positivo en el desarrollo del desempeño laboral, también es importante establecer metas de aprendizaje e incluir capacitaciones para ejercitar su desempeño; Lejeune et al. (2018), llegaron a concluir que la estrategia de aprendizaje es esencial para el desempeño laboral y que contar con capacitaciones es de mucha importancia por ayudará a la mejora de su desempeño laboral.

Asimismo en su investigación Shu y Chun (2017), describen que el personal clave para los servicios perfectos son los empleadores, diciendo que hoy en día la competencia profesional es para la mejora de servicios de alta calidad, aplicando el instrumento del cuestionario a 270 empleados de los cuales solo obtuvieron 227 cuestionarios válidos, Shu y Chun (2017), obtuvieron los resultados que mostraron efectos significativamente positivos de la capacitación en el trabajo sobre el rendimiento laboral, el comportamiento laboral y la personalidad del empleador en su desempeño laboral obtuvieron efectos muy notorios, en las correlaciones entre la capacitación en el trabajo y el desempeño laboral, además Shu y Chun (2017), propusieron que se debe implementar capacitaciones para la formación en el puesto de trabajo y a contratación del personal.

Cabe precisar que la mayoría de los autores han concluido que si existe una relación entre la instrucción y productividad laboral, igualmente Yamoah (2019), En su investigación determinar si la formación influye significativamente en el desempeño laboral de los docentes universitarios, aplicó como instrumento una

encuesta descriptiva, teniendo como población a los docentes universitarios de Ghana, Yamoah (2019), sus resultados indicaron una relación importante entre la formación y el desempeño laboral, además recomienda que la gestión de las universidades deben proporcionar un entorno saludable para el aprendizaje y crecimiento de los docentes , para ofrecer más oportunidades de formación para los docentes ya que tiene un alta declinación por el comportamiento de la ciudadanía. De la misma manera Alava y Gómez (2016), en su investigación analizaron la influencia de la Administración de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal, realizando una investigación de campo en la Coordinación Zonal 8 período 2014 de la institución, teniendo un enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo, su población fueron los servidores públicos de la Coordinación Zonal 8 de la institución, uso como técnica de instrumento encuestas y entrevistas; Alava y Gómez (2016), a través de las encuestas se va conocer realmente cuáles son las causas del desempeño laboral, concluyendo que la administración de los subsistemas de talento humano; clasificación de puestos, planificación, selección de personal, formación y capacitación, evaluación de desempeño, influyen en el desempeño laboral.

En consecuencia, se tiene teorías relacionadas; al desempeño laboral y optimización de servicio, Según Stoner et al. (1996), el desempeño busca incrementar las habilidades y el conocimiento de los empleados para aumentar su eficacia en la entidad, de esta manera el autor Robbins y Coulter (2014), dice que es eficaz para el gobierno, de esta manera se logra un trabajo de calidad mejorando sus competencias laborales del empleador, mientras que Ibañez (2015), lo define como grupo de asesoría en educación y gestión para el perfeccionamiento de sus conocimientos y habilidades para acreditar su desempeño con efectividad, existen nuevas estrategias de desarrollo social y ético de la organización, también el autor Palaci (2005), define como el comportamiento de los empleados para lograr la eficacia y productividad de la entidad, del mismo modo Stoner et al. (2005), explican que es la manera de desarrollar sus labores para lograr el objetivo de la entidad, asimismo Werther y Davis (2008), determinan que es una herramienta adecuada de gestión para lograr el posicionamiento competitivo que tiene proyectada una entidad, logrando la equidad, participación y comunicación del trabajador alcanzando un desarrollo profesional óptimo, de esta manera Chiavenato (2018),

dice que es el comportamiento del trabajador para lograr los objetivos proyectados por la organización al respecto Chiavenato (2002), explica que el desempeño laboral está definido por los factores actitudinales de la persona y los factores operativos así mismo hace mención sobre los factores referente al trabajo como son: responsabilidad; según Chiavenato (2002), capacidad para concluir los trabajos y responsabilidades establecidas de acuerdo al tiempo y objetivos básicos concretados, creatividad; Chiavenato (2002), son las habilidades que son propias de las personas como la facilidad, naturalidad, tolerancia y el razonamiento, iniciativa: Chiavenato (2002), talento para adoptar iniciativas y tomar determinaciones así no haya recibido instrucciones, disciplina; realización de principios, orden, disposición y normativa también se respecta el horario de trabajo constituido, capacidad de realización; Chiavenato (2002), talento para participar con sacrificio y eficacia en las funciones coadyuvando al éxito de los objetivos de la entidad comprometiéndose en las tareas de su equipo de trabajo.

Para ello también están los factores operativos según el autor Chiavenato (2002), los determina así: liderazgo; Chiavenato (2002), habilidad para encomendar obligaciones y poder en sus asistentes, de acuerdo con las necesidades que existiera en el trabajo asimismo se considera la capacidad para promover, guiar y desarrollarlos, trabajo en equipo, Chiavenato (2002), habilidad para incorporarse al trabajo mediante un conjunto con los colegas de trabajo liderado al logro de las metas y propósitos propuestos, conocimiento del trabajo, Chiavenato (2002), habilidad para crear estrategias de trabajo y la capacidad para conseguir la información que busca al comunicarse con otra persona. El autor Chiavenato (2002), determina que desempeño del cargo de trabajo se puede intercambiar de personas, porque tiene mucho que ver las capacidades, aptitudes, trabajo en equipo, habilidades, destrezas, motivación, instrucción del trabajador, inspección y factores situacionales de ser, así como la impresión del desempeño de sus funciones en su puesto, también no solo se determina el desempeño laboral por los elementos personales y trabajo de grupo, el factor principal son los instrumentos de trabajo así como lo explica los autores Strauss y Sayles (1981) que los recursos de sostenimiento como el abastecimiento de equipos y materiales para que cumplan con las labores asignadas en su trabajo, es importante contar con toda la implementación de recursos para su buen desempeño laboral.



Para determinar el servicio al usuario en una organización y la gestión de un impacto significativo de satisfacción entre el usuario y la entidad se debe dar la interacción y la retroalimentación entre individuos mejorando las necesidades y expectativas que tiene como entidad al garantizar un servicio de calidad cumpliendo así con las experiencias que el cliente con el servicio que brinda la institución, para ello es importante poder determinar algunas definiciones de servicio para la RAE (1713) el servicio es la satisfacción de alguna necesidad de una persona en el cumplimiento de un bien además es concluyen con algunas misiones encargadas, para los autores Fisher y Navarro (1994), definen al servicio como un bien económico que designa una organización para producir bienes que producen servicio, además agrega Colunga (1995), como la tarea ejecutada para otra individuo, asimismo para el referido Kotler (1997), lo define como una función o rendimiento de una persona que ofrece a otra y su realización puede estar relacionada con un producto físico o no, del mismo modo Horovitz (1990), determina como conjunto de ayuda que el usuario tiene como expectativa de los servicios básicos y en consecuencia del precio, también agrega Peel, (1993), como la función que guarda relación de la entidad con el usuario con la finalidad que se sienta satisfecho con la labor, para el autor Gaither (1983), el servicio al usuario, es una serie de funciones que en grupo se establecen con relación a la satisfacción del usuario, igualmente el referido Lovelock (1983), define que son labores definidas de una labor que incorporan interacciones con los usuarios en persona, o por medio de correos o comunicaciones telefónicas para ello está diseñada y desempeñada en la comunicación logrando así dos objetivos básicos que son el placer del usuario y la efectividad operacional. Para ello es importante poder evaluar la calidad en el servicio que presta o brinda cada institución para ello hace mención los autores Berry et al. (1993), como la capacidad de desacuerdo o disconformidad que existe entre la perspectiva o aspiración de los usuarios en función de la fiabilidad; según Berry et al. (1993), que es la competencia que posee la entidad que brinda el servicio de manera segura, confiable permitiendo al usuario descubrir las habilidades y conocimientos de la institución, tangibilidad; Berry et al. (1993), es la cualidad de demostrar y referirse a los distintos procedimientos de propuesta generando un valor al servicio, capacidad de respuesta; Berry et al. (1993), es la habilidad que se demuestra en la colaboración del usuario

distribuyendo un servicio rápido y eficaz de esta manera se comprometen a concluir los compromisos adquiridos, seguridad; Berry et al. (1993), incluye la credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad que tiene el cliente al colocar sus problemas a la orientación de la una institución en quien tiene la seguridad que esta le va coadyuvar a resolver de una forma especial satisfaciendo las necesidades del cliente, empatía; Berry et al. (1993), es la colaboración afectiva de un trabajador para brindar a los clientes atención e interés personificada esto influye en ser cortés con el usuario generándole seguridad y compromiso en las características y requerimientos específicos solicitados por el cliente.

Para el renombrado autor Herzberg (1969), explica que es necesario poder satisfacer las necesidades de los empleadores para mejorar la productividad y efectividad en sus funciones asignadas por la entidad, para ello se determinó la variable dependiente que es optimizar el servicio, contando con las siguientes dimensiones los elementos motivadores o personales y los elementos del entorno; por lo tanto se los elementos motivadores para Herzberg (1969), es la satisfacción laboral que instruye y limita la probabilidad de influenciar en la conducta laboral de cada trabajador; para ello tenemos los siguientes indicadores que coadyuvaran al desarrollo de los elementos motivadores o personales. Responsabilidad; Herzberg (1969), capacidad para concluir los trabajos y responsabilidades establecidas de acuerdo al tiempo y objetivos básicos concretados otorgándoles trabajos más relevantes y necesarios, crecimiento; Herzberg (1969), es habilidad que posee cada persona para cumplir con tareas específicas, individuales las cuales están vinculadas a mejorar su capacidades y habilidades importantes para la mejora de su desempeño en la función asignada, reconocimiento; Herzberg (1969), es importante que como entidad o líderes encargados de un grupo debemos de apreciar los esfuerzos, éxitos que se tiene felicitando a los trabajadores por su buen desempeño en sus funciones, logro de realización; Herzberg (1969), el poder conseguir los objetivos de las tareas asignadas es muy importante para motivar su desempeño y efectividad, estatus; Herzberg (1969), es el comportamiento de una persona para lograr posicionarse en puesto de trabajo dentro de la organización o entidad, Proceso; Herzberg (1969), dentro de una organización es importante identificar los procesos de cambio de cada persona para ver las necesidades que tienen cada trabajador para, trabajo; es la capacidad de esfuerzo que cada persona

realiza dentro de institución logrando así una productividad eficaz y haciendo competitiva a la organización.

Cabe resaltar que para el reconocido Herzberg (2005), es importante poder identificar los elementos del entorno ya que estos ayudaran a otorgar la consideración merecida a los vínculos ente colegas de trabajo ya sea por régimen o política de la empresa, flexibilidad laboral, remuneración, entre otros beneficios que brinda la entidad, se tiene los siguientes indicadores sobre elementos del entorno supervisión técnica: Herzberg (2005), es la actividad que tiene como finalidad utilizar los elementos de realización del desarrollo del trabajo, logrando cubrir las necesidades del empleador para ello es importante contar con los equipos y herramientas optimas, políticas administrativas y públicas; Herzberg (2005), es el conglomerado de reglas, doctrinas, principios que están sujetas a la gestión de la institución, logrando instruir, educar, supervisar y confortar la entidad alcanzando el éxito deseable que pretende la organización, condiciones físicas del trabajo; Herzberg (2005), son las características ambientales y tecnológicos de la organización con la finalidad de que los trabajadores se puedan desenvolver en su funciones con comodidad y tranquilidad, vida personal, Herzberg (2005), es importante crear vínculos en la empresa, con la finalidad de tener una comunicación y construir relaciones cimentadas en la confianza, porque la satisfacción en la vida personal tiene una relación significativa en la vida familiar y esto causa un incremento de mejor rendimiento laboral o profesional, relaciones interpersonales; Herzberg (2005), es la habilidad de poder socializar con diferentes personas en diferentes eventualidades y situaciones y la capacidad de conseguir información con respecto al entorno que lo rodea, supervisión de colegas y subordinados; es la forma de liderar, ofrecer apoyo y mantenerse informado sobre el desempeño de cada uno de los trabajadores, seguridad y salud en el trabajo; Herzberg (2005), es el desarrollo y empleo de medidas planteadas por un experto con la finalidad de garantizar la inspección de todos la inseguridad, contingencia que pueda generar accidentes laborales o enfermedades que guarde relación con el trabajo de esta manera se crea un entorno físico seguro y confortable para el desarrollo de sus funciones de cada trabajador , remuneración; Herzberg (2005), es otorgamiento de un salario honorable, integro a cada uno de los trabajadores por el cumplimiento de sus funciones laborales asegurando su permanencia en la institución. Cada uno de

los factores motivadores o del entorno generaran una satisfacción o insatisfacción en los trabajadores de la organización por ello es importante poder reconocer e incentivar su ardua labor de quienes forman parte de la organización.

Es necesario hacer una evaluación del desempeño y del servicio que se brinda al cliente logrando así satisfacer sus necesidades, puesto que autor los Gómez, Blakin (2016), expresan que para evaluar el desempeño se tiene que identificar cuáles son las fortalezas y debilidades del trabajador para reforzarlo en esos aspectos y así lograr un mejor desempeño de sus funciones, también Louffat (2018), señala que es un método que sirve para evaluar de manera continua la efectividad de los colaboradores hacia las diferentes metas proyectas por la organización, del mismo modo Dessler y Varela (2017), enseñan que es al evaluar de manera firme al trabajador permitirá medir sus habilidades dentro de sus funciones relacionado al desempeño desde su inicio hasta la permanencia en la entidad, igualmente Robbins y Judge (2017) explican que al ser evaluados contribuirá a la entidad para identificar el desempeño de un trabajador ya sea para ascender a un nuevo puesto o para ser despedido asimismo se conocerá las necesidades que se capacitará a los colaboradores, por otro lado Louffat (2018), describe los siguientes tipos de evaluación, Métodos de jerarquización u ordenación, es la relación de las actitudes del colaborador en su trayectoria laborada, se tiene un juicio analítico fundado en el análisis de diferentes circunstancias del trabajador, Método de escalas, es la evaluación de rendimiento y su capacidad personal de cada trabajador así mismo se asigna un puntaje, Métodos comportamentales cualitativos, se relacionada su productividad precedente del mismo trabajador, a decir verdad el personal que se autoevalúa de manera positivamente tendrá una mejora en su desempeño y se proyectará nuevos objetivos con la finalidad de alcanzarlos, asimismo brindaran un mejor servicio a los ciudadanía y colegas de trabajo, Por consiguiente Robbins y Judge (2017), los individuos que tengan una autoevaluación positiva progresaran de manera significativa dentro de las organizaciones generándose un mayor compromiso social.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo según los autores que lo presentan en su investigación Hernández et al. (2014), que explican el empleo de la recopilación de datos con la finalidad de justificar la hipótesis y comprobar teorías mediante el análisis estadístico o la medición numérica, considero que también Monje (2011), lo explica que es una evolución metódica y ordenada que sirve para proyectar un estudio de acuerdo a un sistema lógico generando estrategias que sitúa la obtención de soluciones a diferentes problemas propuestos, el aplicar este enfoque a una investigación limita a que la solución este basada en la demostración de la teoría descrita, el tipo de investigación será transversal descriptivo correlacional, asimismo según el estudio de Niño (2011), define la explicación a la realidad sobre las variables que constituye la investigación con el objetivo de validar la hipótesis, por lo tanto su diseño es no experimental correlacional, en relación a lo anterior Hernández (2018), afirma que es un tipo de estudio que mide el grado de relación que existe entre dos o más variables, de esta manera este estudio está enfocado en la indagación del desempeño laboral y la optimización del servicio al usuario

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

Es necesario tener en cuenta las aptitudes, habilidades, capacidades y destrezas de cada empleador con la finalidad de mejorar su aumento en el desempeño de sus funciones en la organización o entidad, por lo tanto para la presente investigación, he considerado optar por dos variables, la primera es desempeño laboral la misma que es la variable independiente; la segunda es optimizar el servicio asimismo seria la variable dependiente, según el autor Hernández (2018), explica en su investigación que las variables son de esencial importancia que están sujetas a variaciones y estas a su vez se pueden medir.

#### **Variable independiente Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** los autores según Robbins y Judge (2017) definen al desempeño laboral como el cumplimiento de una actividad que está constituido por componentes de gestión e incremento de rendimiento.

**Definición operacional:** para determinar el desempeño laboral se ha estimado las siguientes dimensiones como los factores actitudinales y los factores operativos, la misma que será estudiada a través del uso de un cuestionario que está conformado por 11 ítems y estas serán analizadas con la escala de Tipo Likert.

**Indicadores:** se estimará en la presente investigación las descripciones de las dimensiones de cada una de las variables, la primera dimensión que es factores actitudinales tiene los siguientes indicadores como responsabilidad, creatividad, iniciativa, disciplina, capacidad de realización; y la segunda dimensión que es factores operacionales cuenta con los siguientes indicadores como liderazgo, trabajo en equipo, conocimiento del trabajo.

**Escala:** en la presente investigación se aplicará la escala de media ordinal que es siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

### **Variable dependiente Optimizar el servicio**

**Definición conceptual:** para los autores Lovelock y Wirtz (2009), definen como una categoría de satisfacción que experimenta el usuario al emplear un determinado servicio, logrando así cumplir con las perspectivas de cubrir las necesidades de los beneficiarios, calificando el rendimiento de dicho servicio obteniendo por el servidor.

**Definición operacional:** para determinar sobre la optimización del servicio se ha estimado las siguientes dimensiones como elementos motivadores o personales y los elementos del entorno, la misma que será estudiada a través del uso de un cuestionario que está conformado por 19 ítems y estas serán analizadas con la escala de Tipo Likert

**Indicadores:** se estimará en la presente investigación las descripciones de las dimensiones de cada una de las variables, la primera dimensión que es elementos motivadores o personales tiene los siguientes indicadores como

responsabilidad, crecimiento, reconocimiento, estatus, logro de realización, proceso, el trabajo; y la segunda dimensión que es elementos del entorno cuenta con los siguientes indicadores como supervisión técnica, políticas administrativas y públicas, condiciones físicas de trabajo, vida personal, relaciones interpersonales, supervisión de colegas y subordinados, seguridad y salud en el trabajo, remuneración.

**Escala:** en la presente investigación se aplicará la escala de media ordinal que es siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

### 3.3. Población, muestra, y muestreo

**Población,** es importante poder identificar la población que se va estudiar, por consiguiente Vara (2015), es la agrupación de individuos que viven en una determinada demarcación, estado o nación y estas cambian en el transcurrir del tiempo, así mismo los autores Arias et al. (2016), definen como el conjunto de sucesos, descrito, restringido y asequible, conformado para la selección de la muestra cumpliendo con los requisitos determinados, por lo tanto la población a estudiar esta establecida por los trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

**Muestra;** según la definición de Hernández (2018), es la representación de la población que va ser estudiada obteniendo resultado y conclusiones contiguos a la población total, el presente estudio de investigación tiene una muestra correspondiente a 100 trabajadores de la Municipalidad quienes vienen desempeñando sus funciones en la entidad antes mencionada.

**Tabla 1:**

*Población trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Trabajadores de la Municipalidad	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Elaboración Propia*

**Muestreo**, para los autores Sanchez et al. (2018) definen como el grupo de operaciones que se ejecutan para estudiar la asignación de las características en conjunto de una población designada muestra, para ello en el presente estudio se desarrollará un muestreo no probabilístico.

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

La técnica es el mecanismo que emplea el indagador para recoger y registrar la información, en la mencionada investigación se utilizará la técnica de la encuesta, para los autores Hernandez et al. (2014), explican que es un método que ayuda a la obtención de información útil para una determinada investigación, este procedimiento accederá a la información de las variables desempeño laboral y optimización del servicio, las mismas que serán estudiadas y descritas, reuniendo información que comprenda las variables, para ello Sanchez et al. (2018), definen a la validez como el mecanismo que se utiliza para medir la efectividad de los comportamientos, de lo que se está midiendo, por otro lado a la confiabilidad lo definen los Sanchez et al. (2018), como la competencia de los instrumentos para obtener soluciones coherentes cuando se aplica el instrumento, para ello se aplicará un cuestionario a todos los trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, en cuales tendrá preguntas de naturaleza cerrada.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento de la investigación se desarrollará con la aplicación del cuestionario, guía de entrevista y guía de observación, recopilando los datos para ser procesados mediante tabulaciones y gráficos, el mismo que se realizará entidad donde vienen laborando los trabajadores, para ello se encuestará por áreas de trabajo evitando así extensión y la transmisión del Coronavirus.

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

Para analizar los datos del instrumento utilizado para la recopilación de datos es necesario verificar su validez y confiabilidad, con la finalidad que la información recaudada sea relevante para la misma investigación y posibles investigaciones futuras, para ello toda la información recaba se almacenará en el programa Microsoft Excel, para después ser procesados con un



programa estadístico; los resultados serán plasmados en gráficos y tablas para que se tenga una mejor interpretación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos es importante la citación y la referenciación para ello dentro de los aspectos éticos nacionales tenemos según la Sunedu (2018), considera que es la que garantiza la competencia de los trabajos de investigación que se presentan optar un grado académico asimismo estos son publicados en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI) con la finalidad de que exista una transparencia en los trabajos presentados, además Gonzales (2020), determina que el valor social o científico, este representa una opinión sobre el significado social o científica, estas deben proponer mejorar la comodidad de la población produciendo soluciones a los problemas que se tenga, asimismo Gonzales (2020), explica que la validez científica es la esencia de un trabajo de investigación en donde se basó con un marco teórico, sustentado con información válida.

La presente investigación tuvo un juicio sobre su importancia y valor social y científica, para ello debe ser auténtica y original, debe crear nuevos conocimientos, los resultados deben ser válidos y confiables, la información que es recopilada por otros autores debe estar debidamente referenciada. Nacional e internacional.

#### IV. RESULTADOS

Continuando con mi investigación en esta sección detallaré los resultados encontrados con la finalidad de conseguir respuesta a los objetivos planteados en esta investigación, la información fue obtenida mediante la aplicación de una encuesta; los resultados fueron aplicados en los cálculos estadísticos y para una mejor comprensión se de los resultados se hicieron gráficos.

De acuerdo a los factores actitudinales como se aprecia en la tabla dos hay diferencias en la aceptación de las respuestas que se detallan en las cinco escalas de valoración, predominando la primera con mayor aceptación con la que se determina que fue necesaria la ejecución de mi presente trabajo de investigación

**Tabla 2**

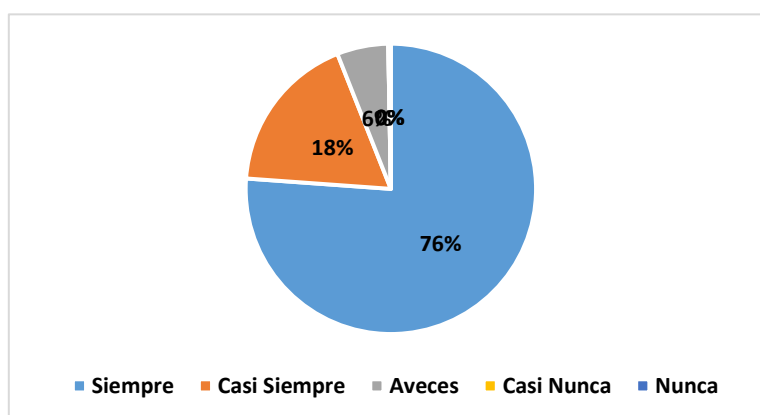
*Escala de valoración de factores actitudinales*

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	533	76.14%
Casi Siempre	125	17.86%
A veces	40	5.71%
Casi Nunca	0	0.00%
Nunca	2	0.29%
TOTAL	700	100%

**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Figura 1**

*Distribución porcentual de factores actitudinales*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

Nota: el resultado de los valores al aplicarlos en el gráfico podemos observar que la respuesta con mayor aceptación es de la escala, siempre la misma que tiene el

mayor porcentaje, este resultado fue de mucha ayuda para la realización de mi investigación.

Teniendo como resultado los factores operativos como se observa en la tabla tres hay diferencias en la aceptación de las respuestas de las tres escalas con lo que se determina la ejecución de mi investigación

**Tabla 3**

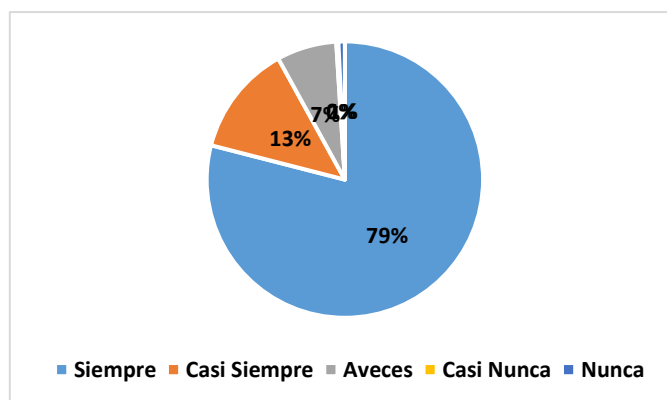
*Escala de valoración de factores operativos*

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	316	79%
Casi Siempre	52	13%
A veces	28	7%
Casi Nunca	1	0%
Nunca	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Figura 2**

*Distribución porcentual de la Dimensión de Factores Operativos*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

Nota: los resultados conseguidos al ser procesados y mostrados en el gráfico se nota una mayor diferencia entre los porcentajes de las demás escalas, sobresaliendo la escala de Siempre quien tiene una mayor aceptación por los trabajadores.

Con los elementos motivadores o personales, se puede visualizar en la tabla cuatro que existen diferencias en la aprobación de sobre las respuestas siendo la más preferida por los trabajadores la primera escala.

**Tabla 4**

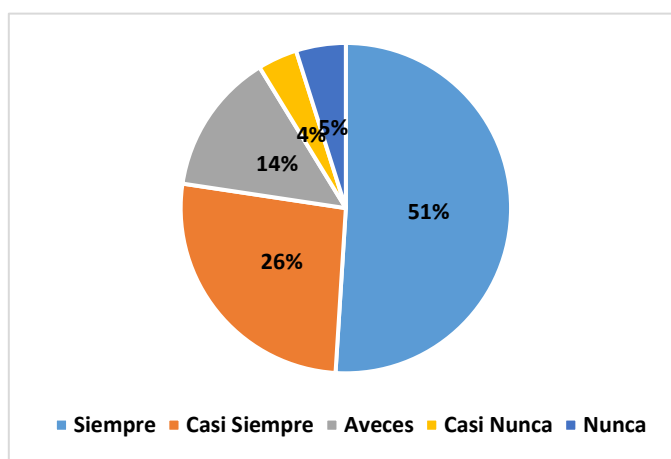
*Escala de valoración de elementos motivadores o personales*

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	408	51%
Casi Siempre	211	26%
A veces	111	14%
Casi Nunca	31	4%
Nunca	39	5%
TOTAL	800	100%

**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Figura 3**

*Distribución porcentual de Elementos Motivadores o Personales*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

Nota: los resultados obtenidos al ser procesados y evidenciados en el gráfico observamos un alto porcentaje de la escala Siempre, teniendo una pequeña variación entre las demás escalas que más sobresalen.

Con respecto a los elementos del entorno, como se observa en la tabla cinco hay diferencias en la aceptación de las respuestas de las tres escalas con lo que se determina la ejecución de mi investigación

**Tabla 5**

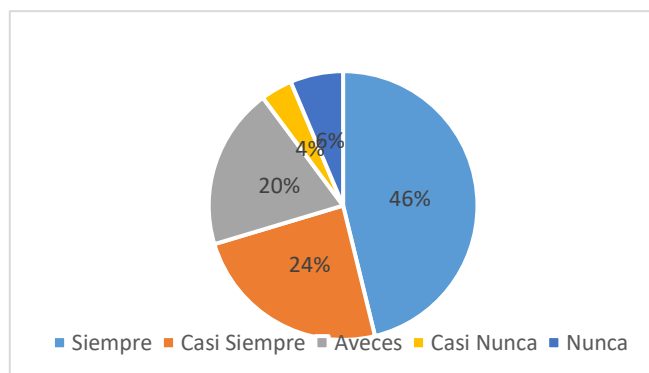
*Escala de valoración del Entorno*

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	508	46%
Casi Siempre	266	24%
A veces	214	19%
Casi Nunca	42	4%
Nunca	70	6%
TOTAL	1100	100%

**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Figura 4**

*Distribución porcentual de elementos del entorno*



**Fuente:** *Elaboración propia.*

Nota: los resultados obtenidos al ser procesados y evidenciados en el gráfico observamos un alto porcentaje de la escala Siempre, teniendo una pequeña variación entre las demás escalas que más sobresalen.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se puede reafirmar que existen investigaciones precedentes en diferentes circunstancias siendo así mis pilares para poder sustentar y confirmar que mi investigación es verídica, por consiguiente, en la presente discusión de acuerdo a un objetivo que es determinar el desempeño laboral de los trabajadores logre encontrar como resultado en mi tabla dos se determinó que si fue necesaria mi investigación siendo la primera escala la que tuvo mayor aceptación con 76.14% de aprobación, de la misma manera guardan relación con lo que plantearon mis referentes, solo que en diferentes tiempos y espacios, así mismo tiene una similitud con mi referido porque ambos buscamos evaluar el desempeño de cada trabajador que realiza dentro de la entidad, los siguientes resultados se sostienen en los autores Ramos et al. (2019), consideran que el desempeño laboral es una variable independiente definitiva, dentro de los recursos humanos, haciendo que la evaluación sea esencial para determinar su desempeño de tareas dentro de una determinada organización, del mismo modo Mejía (2016), dice que el evaluar a los trabajadores y directivos permite dirigir, orientar, organizar, desarrollar, mejorar y lograr un rendimiento positivamente permitirá un mejora continua consiguiendo un exitoso y mejor desempeño en sus funciones laborales, de esta manera se puede afirmar que es de vital importancia evaluar el desempeño laboral de cada trabajador ya que en ellas se ven reflejadas las capacidades, aptitudes, habilidades, destrezas en tal sentido se debe motivar e incentivar a cada trabajador a ser instruido y capacitado antes de ocupar un puesto de trabajo, de esta manera se mejorará el desempeño y rendimiento de cada trabajador logrando una gestión de éxito.

En la siguiente discusión se tiene como objetivo determinar cómo es el servicio al usuario por parte de los trabajadores, llegando a la solución que el 51% de trabajadores priorizan la atención, este se asemeja con el resultado de mi referente que es importante poder optimizar el servicio al usuario logrando una productividad eficaz, en cada estudio existen diferencias en los tiempos y espacios, pero se asemejan porque los grupos de estudios buscan un solo objetivo que es ser productivo y tener una buena atención al usuario con la finalidad de ser una institución efectiva, este estudio se avala en el siguiente referido Bravo (2015), explica que las entidades públicas han retomado ser competitivas, logrando tener servidores públicos únicos y eficaces, del mismo modo Inuwa (2016), explica lo

importante que es instruir a los empleadores de las entidades públicas y privadas ya que estas dependen de la fuerza laboral para lograr una productividad óptima y a su vez una efectividad organizacional, al conocer las distintas realidades que existen en todos los países a nivel mundial, se puede determinar que es esencial el poder evaluar a cada trabajador en diferentes aspectos como su rendimiento, su trato al usuario, sus capacidades y destrezas, con la finalidad de obtener las dificultades que hay dentro de la entidad, para ello es necesario implementar diferentes capacitaciones ya sean laborales como emocionales, esto conllevará a que la gestión vea las carencias que hay y mejore el bienestar social y político que existiera.

En la siguiente discusión se tiene el siguiente objetivo específico que es determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral y el servicio al usuario teniendo como resultado una influencia significativa, de tal modo tiene una semejanza con mi referido porque se determinó en ambos resultados como influye el desempeño dentro de cada una de sus funciones como trabajadores, existen estas semejanzas en mi referente porque al mismo tiempo que mi estudio busca establecer estrategias que coadyuven a mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores, este estudio se afirma con los referidos Lejeune et al. (2018), narran que el mundo laboral actual está obligando a las organizaciones a cambiar su orientación de aprendizaje. Para la mejora de su desempeño laboral, deben incluir en su estrategia del talento, instrumentos, capacitaciones que ayuden al desarrollo efectivo de competencia, así mismo Landa (2018), explica que la formación tiene una influencia muy significativa en el desempeño de los trabajadores mientras más se capacite mejor será su desempeño incrementado su efectividad y productividad logrando un nivel de satisfacción de la población y la organización, de esta manera como gestión lograremos tener personal calificado para los diferentes puestos de trabajo y esto se verá reflejado en su rendimiento siendo así más efectivo y eficaz, del tal modo lograremos ser una gestión con capacidad de desarrollo y servicio al usuario siendo significativamente un gobierno exitoso al servicio del pueblo.

En la presente discusión se tiene como objetivo implementar la capacitación al inicio de cada gestión, teniendo como resultado en mis factores operativos un 79% de aprobación lo que me permite identificar que es importante poder implementar

nuevas estrategias de capacitaciones siendo este resultado semejante al de mi referido, estas semejanzas surgen porque ambos tenemos un objetivo que deseamos alcanzar dentro de una organización siendo necesario poder implementar capacitaciones y nuevas estrategias para la mejora del desempeño de cada trabajador dentro de sus funciones, así mismo los autores Parra y Rodríguez (2016), destacan que la capacitación es el cimiento de la gobierno de calidad, influyendo en las aptitudes, conocimientos capacidades del trabajador contribuyendo al desarrollo y servicio de calidad de la entidad, del mismo modo el referidos Cota y Rivera (2017), estima que la capacitación es un instrumento para la mejora del desempeño de los servidores, facilitando una mejor visión de sí mismos; si se tiene una capacitación eficiente, la entidad reflejara responsabilidad social y ética, con este resultado se contribuye a que al inicio de gestión se debe agregar un o las capacitaciones que sean necesarias con la finalidad de tener una institución de confianza, éxito, capacidad y desarrollo por el bienestar común de sus usuarios.

En la discusión general se tiene como objetivo determinar el desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, teniendo un resultado significativamente positivo es decir que es importante poder adquirir nuevas estrategias de instrucción a los colaboradores de la entidad, para ello se sustenta en con mis referentes Galvis y Cárdenas (2016), la finalidad de analizar una organización pública o privada, en la selección de su personal y mantenerlo en la empresa; es para capacitarlo e incentivarlo al cambio de mejora continua, convirtiéndose en un personal clave del éxito de la entidad, del mismo modo la autora Alles (2019), define que la capacitación y los diferentes aspectos de los recursos humanos se deben estudiar y plantear en función de los conocimientos, habilidades, destrezas como competencias, logrando alcanzas las metas, objetivos y planes estratégicos planteados por la entidad, esto nos conlleva a determinar cómo aporte final que si tenemos como objetivo ser una entidad de éxito, debemos incorporar capacitaciones y así formar trabajadores capaces, efectivos y eficaces teniendo un desempeño laboral satisfactoriamente positivo, también se debe implementar nuevas tecnologías de administración pública, social para así lograr ser una gestión capaz de contribuir al desarrollo y bienestar de su institución.



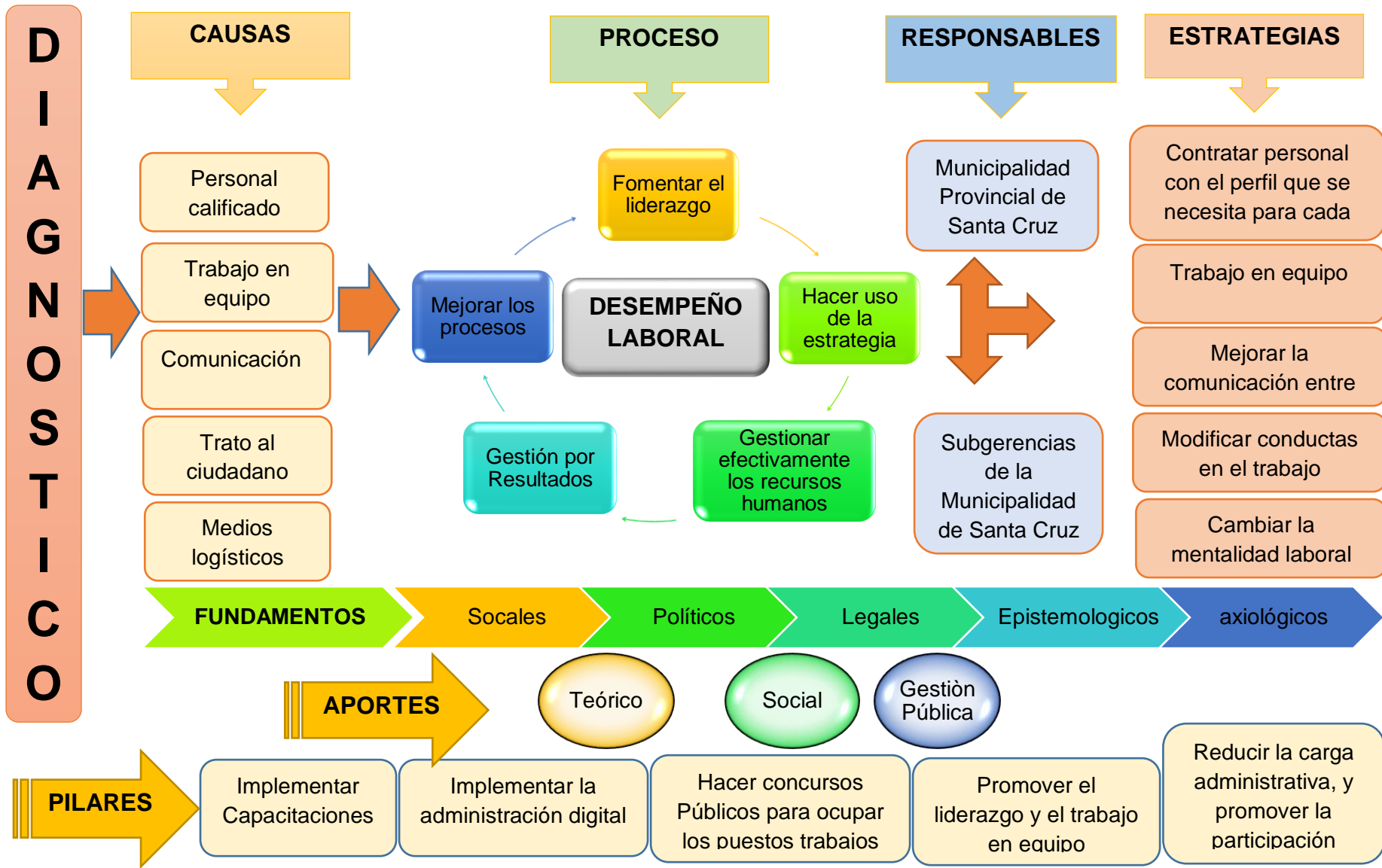
## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se puede concluir que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Santa Cruz se conserva con un nivel de medio o regular desempeño dentro de todas funciones en cada una de las áreas de trabajo.
2. Se concluye que los trabajadores de la entidad brindan un servicio regularmente satisfactorio, pero es necesario poder incorporar un plan de capacitaciones para mejorar su atención y por ende su desempeño laboral.
3. Se puede concluir que si existe una influencia significativa entre el desempeño laboral de cada trabajador y la optimización del servicio al usuario.
4. Se concluye que se debe incorporar estrategias de desarrollo, capacitaciones del talento humano, capacitaciones sobre sus habilidades y destrezas, capacitaciones sobre sus funciones, también se debe implementar personal calificado para evaluar los perfiles de cada trabajador, esto ayudará a mejorar la gestión y por ende se optimizará el servicio al usuario aumentando satisfactoriamente su productividad de desempeño laboral dentro de la institución.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Santa implementar estrategias de desarrollo para mejorar así el desempeño laboral de cada trabajador, la que conllevará a mejorar su atención al usuario.
2. Se recomienda que se implementen capacitaciones sobre las labores que desempeñan cada trabajador en cada área de atención al usuario.
3. Se recomienda que se debe incorporar un psicólogo para que les ayude al manejar sus estados de ánimos y así se optimice el servicio al usuario.
4. Se recomienda evaluar por personal capacitado el desempeño laboral de cada trabajador.
5. Se recomienda hacer concursos públicos y contratar personal calificado, que cumpla con el perfil para ocupar los diferentes puestos de trabajos.
6. Se recomienda también que se cree una estrategia de apoyo psicológico y recreativo en los centros de trabajo de dichos trabajadores.
7. Se recomienda implementar de talleres de capacitación, con finalidad de mejorar su nivel productividad y eficacia en desarrollo de sus funciones.

VIII. PROPUESTA



## REFERENCIAS

- Alava Loor, M. Á., y Gómez Valverde, K. A. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y selección*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Alles, M. (2019). *Formación Capacitación Desarrollo* (Vol. 1). México: Granica. Obtenido de <https://www.marthaalles.com/formacioncapacitaciondesarrollovol1>
- Alles, M. A. (2016). *Administración de recursos humanos* (Cuarta Edición ed., Vol. II). Buenos Aires - Argentina: Granica. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=XZRfAAAAQBAJyprintsec=frontcoverhl=esysource=gbs\\_ge\\_summary\\_rycad=0#v=onepageyqyf=false](https://books.google.com.pe/books?id=XZRfAAAAQBAJyprintsec=frontcoverhl=esysource=gbs_ge_summary_rycad=0#v=onepageyqyf=false)
- Arias Gómez, J., Villasís Keever , M., y Miranda Novales , M. G. (2016). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia México*, 62(2), 63, 201 - 2016. Obtenido de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Berry, L., Parasuraman, A., y Zeithamel, V. (1993). *Delivering Quality Service*. Madrid - España: Díaz de Santos, S.A. Obtenido de [https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTION\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTION_DE_SERVICIOS)
- Boyatzis , R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. USA: Editorial Wiley Inter-science. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=esylr=yid=KmFR7BnLdCoCyoifndyppg=PP19ydyq=boyatzis+1982+competent+manageryots=ww2JQwToTlysig=DbRkhJmvN61db9bMlfqhoJEqeAE#v=onepageyq=boyatzis%201982%20competent%20manageryf=false>

- Bravo, M. E. (2015). La Gestión del talento, un talento necesario para la gestión. *Revista Investigación Joven*, 2(1), (10- 13). Obtenido de [https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/1506/pdf\\_17](https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/1506/pdf_17)
- Butler, A., y Loble, M. (2016). *Training as a social purpose: Are economic and social benefits delivered?* (Vol. 20). Training and Development.
- Castañeda Mendieta, H. A. (2020). *Procedimiento administrativo disciplinario y el desempeño laboral*. Trujillo - Perú: Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46328/Casta%20c3%b1eda\\_MHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46328/Casta%20c3%b1eda_MHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiang Vega, M. M., y San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159 - 165. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion de Recursos Humanos* (Quinta edicion ed.). Colombia: McGraw Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* (Octava edicion ed.). Mexico: McGraw Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2018). *Administracion de los Recursos Humanos* (Decima Edicion ed.). Mexico: McGraw Hill. Obtenido de <https://pdf.wecabrio.com/read/3tfKwQEACAAJ.pdf>
- Colunga Davila, C. (1995). La calidad en el servicio. *Panorama Editorial*, 25 - 122. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/356984251/La-calidad-en-el-servicio-Carlos-Colunga-pdf>

- Cota Luévano, J. A., y Rivera Martínez, J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica Administrativa*, 16(2). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Cuesta Santos, A. (2016). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. (E. Ediciones, Ed.) Colombia: Macro. Obtenido de <http://ubesculptor.es/5/969237/kucduc/Gesti%25c3%2593n%252bdel%252btalento%252bhumano%252by%252bdel%252bconocimiento.pdf>
- DeNisi, A. S., y Murphy, K. R. (2017). Performance appraisal and performance management. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 421- 433. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/apl0000085>
- Dessler, G., y Varela Juárez, R. A. (2017). *Administración de recursos humanos* (Sexta Edición ed.). (G. D. Chávez, Ed.) Mexico: Pearson Educación - Prentice Hall. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Diaz Tamara , J. V. (2019). *Desarrollo del capital humano y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos no docentes en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2016*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion . Cerro de Pasco - Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion . Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/943/1/TESIS%20DE%20%20JENNY%20DIAS.pdf>
- F Stoner, J. A., Freeman, E., y Gilbert, D. (2005). *Management* (Sexta Edición ed.). (P. M. Sacristan, Trad.) Mexico: Pearson Prentice Hall. Obtenido de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=3>
- Finch Stoner, J. A., Freenan R, E., y Gilbert Jr, D. R. (1996). *Administración* (Sexta Edición ed.). España: Pearson Prentice Hall. Obtenido de

<https://www.elsolucionario.org/administracion-james-stoner-r-freeman-daniel-r-gilbert-6ed/>

Fisher, L., y Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado. *McGraw-Hill Interamericana*.

Gaither Tucker, F. (1983). Creative Customer Service Management. *International Journal of Physical Distribution y Materials Management*, 13(3), 34 - 50. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb014559/full/html>

Galvis García , L. L., y Cárdenas Triana , N. A. (Enero - Junio de 2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), (20 - 28). Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>

Gomez Mejia, L. R., Blakin, D. B., y Cardy, R. L. (2016). *Gestión de los Recursos Humanos* (Octava Edición ed.). Madrid - España: Pearson Prentice Hill. Obtenido de <https://pearson.es/espa%C3%B1a/TiendaOnline/gesti%C3%B3n-de-recursos-humanos-8ed>

Gonzales Avila , M. (2020). Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa. *Organización de Estados Iberoamericanos*. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/salactsi/mgonzalez5.htm>

Groen, B. A., Wouters , M. J., Wilderom, C. P., Change Management, y Organization Behaviour (CMOB). (2017). Employee participation, performance metrics, and job performance: A survey study based on self-determination theory. *Management accounting research*, 33: 51-66. Obtenido de [https://research.utwente.nl/en/publications/employee-participation-performance-metrics-and-job-performance\(c6edd3b0-5128-4c55-8f50-e015fbfe5ac1\).html](https://research.utwente.nl/en/publications/employee-participation-performance-metrics-and-job-performance(c6edd3b0-5128-4c55-8f50-e015fbfe5ac1).html)

Halawi , A., y Haydar, N. (2018). *Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of Bonjus and Khatib y Alami Companies* (Vol. 5). Libano - Pueblo Árabe: International Humanities Studies. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/325420167\\_Effects\\_of\\_Training\\_on\\_Employee\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/325420167_Effects_of_Training_on_Employee_Performance)

Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). Mexico: McGraw Hill. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herzberg, F. (1969). Job enrichment pays off. *Harvard Business Review*, 61-78. Obtenido de <http://www.ceolevel.com/herzberg>

Herzberg, F. (2005). Motivation-hygiene theory. *ME Sharpe Inc*, 61 -74.

Horovitz, J. (1990). La calidad del servicio. *McGraw-Hill Interamericana*, 71.

Ibañez Machicao, M. (2015). *Gestión del Talento humano en la empresa*. Lima: San Marcos. Obtenido de <http://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=61940>

Indrayanti, I. (2019). Human resource management content and process on employee well-being and job performance : a study in Indonesia public sector. (N. T. University, Ed.) *Nottingham Trent University*. Obtenido de <http://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/36699/1/Indrayanti%202019%20THESIS.pdf>

Inuwa, M. (2016). *Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach* (Vol. 1). The Millennium Universit. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/321966659\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Employee\\_Performance\\_An\\_Empirical\\_Approach](https://www.researchgate.net/publication/321966659_Job_Satisfaction_and_Employee_Performance_An_Empirical_Approach)



- Khan, K., y Baloch, N. A. (2017). *Impact of Training on Employee Development and Other Behavioral Outcomes: A Case of Public Accountant Trainees in Khyber Pakhtunkhwa* (Vol. 11). Managerial Sciences. Obtenido de [https://www.qurtuba.edu.pk/jms/default\\_files/JMS/11\\_1/JMS\\_January\\_June\\_2017\\_93-107.pdf](https://www.qurtuba.edu.pk/jms/default_files/JMS/11_1/JMS_January_June_2017_93-107.pdf)
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. *Prentice-Hall*, 656. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=rD7PPQAACAAJydq=Mercadotecnia++libro+de+kotleryhl=esysa=Xyved=2ahUKEwiF-sn1mO\\_sAhW6ILkGHVrxB2AQ6AEwAHoECAIQAQ](https://books.google.com.pe/books?id=rD7PPQAACAAJydq=Mercadotecnia++libro+de+kotleryhl=esysa=Xyved=2ahUKEwiF-sn1mO_sAhW6ILkGHVrxB2AQ6AEwAHoECAIQAQ)
- Landa , E. (2018). *Influence of Training on Employees Performance in Public institution in Tanzania* (Vol. 8). Tanzania: International Journal of Human Resource Studies. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/325122891\\_Influence\\_of\\_Training\\_on\\_Employees\\_Performance\\_in\\_Public\\_institution\\_in\\_Tanzania](https://www.researchgate.net/publication/325122891_Influence_of_Training_on_Employees_Performance_in_Public_institution_in_Tanzania)
- Lejeune, C., Beausaert, S., y Raemdonck, I. (2018). The impact on employees' job performance of exercising self-directed learning within personal development plan practice. *Maastricht University*, 1 - 27. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1510848>
- López Bejarano, J. C. (2019). *Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017*. Univerisdad San Pedro. Chimbote - Perú: Univerisdad San Pedro. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10891/Tesis\\_61281.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10891/Tesis_61281.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Louffat, E. (2018). *Administracion del potencial humano*. Buenos Aires - Argentina: Cengage Learning. Obtenido de [https://issuu.com/cengagelatam/docs/louffat\\_issuu\\_dcbcca7fe008df](https://issuu.com/cengagelatam/docs/louffat_issuu_dcbcca7fe008df)
- Lovelock, C. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insight. *Journal of Marketing*, 9- 20. Obtenido de

[https://www.academia.edu/32864313/Reading\\_2\\_1\\_Classifying\\_Services\\_to\\_Gain\\_Strategic\\_Marketing\\_Insights](https://www.academia.edu/32864313/Reading_2_1_Classifying_Services_to_Gain_Strategic_Marketing_Insights)

Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y Estrategia* (Sexta Edición ed.). Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de <http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

Mejía Lira, J. (2016). La evaluación del desempeño del directivo público como herramienta del éxito gubernamental. *Congreso Internacional CLAD*, 10. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/899E6B6381A6BC840525813F007733F2/\\$FILE/mejialir.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/899E6B6381A6BC840525813F007733F2/$FILE/mejialir.pdf)

Mohamad Hajari, F. H. (2020). *Job performance in the Malaysian Public Service : the roles of job demands-resources and subjective wellbeing*. Malasia: University of Nottingham,. Obtenido de <http://eprints.nottingham.ac.uk/60769/>

Monje Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Montoya Agudelo, C. A., y Boyero Saavedra, M. R. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de Futuro*, 17(1), 130 - 151. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>

Montoya Agudelo, C. A., y Boyero Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Vision de Futuro*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Mulela, G. W., Sang, W., y Kilonzo, T. (2020). *Influence of Organizational Learning on Employee Performance in Machakos County Government* (Vol. 7).

Business y Change Management. Obtenido de <http://www.strategicjournals.com/index.php/journal/article/view/1658>

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ. (s.f.). *PORTAL DEL ESTADO PERUANO- PORTAL DE TRANSPARENCIA ESTANDAR*. Obtenido de <https://www.gob.pe/municipalidad-provincial-de-santa-cruz-mp-santa-cruz>

Niño Rojas , V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Palaci Descals, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid - España: Pearson Prentice Hall. Obtenido de [https://www.academia.edu/6530491/PSICOLOGIA\\_DE\\_LAS\\_ORGANIZACIONES\\_II](https://www.academia.edu/6530491/PSICOLOGIA_DE_LAS_ORGANIZACIONES_II)

Pari Navarro, G. R. (2017). *La administración de la capacitación y la optimización del desempeño laboral del personal de la Ugel 02 - Rímac*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2772/MAEST\\_ADMINIS\\_GLADYS%20ROSARIO%20PARI%20NAVARRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2772/MAEST_ADMINIS_GLADYS%20ROSARIO%20PARI%20NAVARRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Parra Penagos, C., y Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Investigacion Desarrollo innovacion* , 6(2), 131 - 143. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/228850857.pdf>

Peel, M. (1993). El servicio al cliente. *Ediciones Deusto*, 24.

Ramos Villagrasa, P. J., Barradaa, J. R., Fernandez del Rio, E., y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195 -205. Obtenido de <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

- Real Academia Española, R. (1713). *Diccionario Panhispánico del Español Jurídico*. Obtenido de Diccionario Panhispánico del Español Jurídico: <https://dpej.rae.es/lema/servicio>
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimoseptima ed.). (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: Pearson Educación - . Obtenido de [http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187yco digo\\_libro=6869](http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187yco digo_libro=6869)
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). Mexico: Pearson . Obtenido de [https://www.academia.edu/29083935/Administracion\\_libro\\_12\\_edicion](https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion)
- Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., y Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de terminos en Investigacion Cientifica, Tecnologica y Humanistica* (Primera edicion ed.). Lima - Peru: Universidad Ricaldo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Shu Rung , L., y Chun Chieh, H. (2017). A study of impact on - job training on job performance of employees in catering industry. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(3), 125 - 138. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0ysid=741b19dc-79c5-4b4a-928f-84459edddd46%40sdc-v-sessmgr02ybdta=JmxhbmC9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=120470923ydb=ent>
- Silva Huamantumba, E. J., Silva Huamantumba, G., y Bautista Fasabi, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. (U. S. SAC, Ed.) *TZHOECOEN*, 10(1), 56- 63. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781>
- Strauss, G., y Sayles, L. (1981). *Peronal. Problemas Humanos de la Administración*. España: Printice-Hall Inc. Obtenido de

<https://www.worldcat.org/title/personal-problemas-humanos-de-la-administracion/oclc/865124449>

Superintendencia Nacional de Educacion Superior Universitaria. (2018). *Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI*. SUNEDU. Lima - Peru: El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-del-registro-nacional-de-trabajos-de-inv-resolucion-no-033-2016-suneducd-1425605-1/>

Tovar Chambilla, H. B. (2017). La gestión de la inversión pública y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en el año 2015. *Ciencia y Tecnología*, 2(4), 2411 - 8044. Obtenido de <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/56/53>

Vara Horna, A. A. (2015). *Siete pasos para una tesis exitosa*. Lima - Peru : Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vilcas Tacsa, I. R. (2019). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018*. Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzmán y Valle. Lima - Perú: Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3313/TM%20AD-AD%204529%20V1%20-%20Vilcas%20Tacsa%20Isabel%20Rocio%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Werther, W. B., y Davis, K. (2008). *Human Resources And Personnel Management / Administracion del personal y recursos humanos* (Sexta Edicion ed.). (J. M. Gomez, Trad.) Mexico: McGraw Hill. Obtenido de

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Yamoah, E. E. (2019). Training and Predictability of University Teachers' Job Performance: Empirical Evidence from Ghana. *American Journal of Management*, 19(5), 61-74. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0ysid=9c936b53-f02e-4a8a-b615-386746a71a58%40sdc-v-sessmgr02ybdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=141593253ydb=edo>

Yoder, D. (1948). *Personnel management and industrial relation* (Third Edition ed.). New York - USA: Prentice Hall . Obtenido de [http://hdl.handle.net/2027/uc1.\\$b670764](http://hdl.handle.net/2027/uc1.$b670764)

## ANEXOS

Variable de Operacionalización - Variable independiente Desempeño laboral

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Desempeño laboral</b>  <b>Variable independiente</b>	Cumplimiento de una actividad que está constituido por componentes de gestión e incremento de rendimiento.	Determinar el desempeño laboral se ha estimado las siguientes dimensiones como los factores actitudinales y los factores operativos	Factores Actitudinales	Responsabilidad	1 – 2	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Cuestionario
				Creatividad	3		
				Iniciativa	4		
				Disciplina	5		
				Capacidad de realización	6 – 7		
				Liderazgo	8		
Factores operativos	Trabajo en equipo	9 – 10					
				Conocimiento del trabajo	11		

Variable de Operacionalización - Variable dependiente Optimizar el servicio

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Optimizar el servicio</b>  <b>Variable dependiente</b>	Cumplimiento de una actividad que está constituido por componentes de gestión e incremento de rendimiento.	Determinar el desempeño laboral se ha estimado las siguientes dimensiones como los factores actitudinales y los factores operativos	Elementos motivadores o personales	Responsabilidad	11	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Cuestionario
				Crecimiento	12		
				Reconocimiento	13		
				Estatus	14		
				Logro de realización	15		
				Proceso	16		
				El trabajo	17		
				Supervisión técnica	20 -21		
				Políticas administrativas y públicas	22		
				23 – 24	23 – 24		
				Condiciones físicas de trabajo	25		
				Vida Personal	26 - 27		
				Relaciones interpersonales	28		
				Supervisión de colegas y subordinados	29		
Seguridad y salud en el trabajo	30						
Remuneración							



## Validez confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**Ecuación:** Fórmula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

**Tabla:** Resultado del alfa de Cronbach

Alfa =	0.91
k (Números de ítems) =	30
Vi (Varianza de cada ítem) =	25.74
Vt (Varianza Total) =	206.35

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla:** Resultado de la escala de Likert

<b>K</b>	30
<b><math>\Sigma Vt</math></b>	25.74
<b>Vi</b>	206.35
<b>Sección 01</b>	1.03
<b>Sección 02</b>	0.88
<b>Absoluto</b>	0.88
<b><math>\alpha</math></b>	0.91

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla:** Resultado de Baremos

Total de Ítems	Puntaje de respuesta		
30	5	150	Puntaje Mayor
30	1	30	Puntaje Menor
		120	3 intervalos
		<b>40</b>	<b>Valor entre intervalos</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla:** Resultado de los factores del Baremos

	Factor I	Factor II
<b>Deficiente</b>	0 – 40	0 -- 40
<b>Regular</b>	41 – 80	41 – 80
<b>Buena</b>	81 – 120	81 – 120

**Fuente:** Elaboración propia.

## Cuestionario dirigido al personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz

Buenos días colaborador, a continuación, le presento una lista de preguntas las cuales le pido por favor responder con responsabilidad, la misma que se da de forma anónima, y agradecerle por anticipado su apoyo.

### Datos Generales

**Sexo:** Hombre  Mujer

**Condición laboral:** Contratado  Nombrado

**Instrucciones:** lea y analice cautelosamente las preguntas y marque la alternativa que sea más conveniente para usted.

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
S	CS	AV	CN	N

N.º	Ítems	S	CS	AV	CN	N
1	Usted se siente comprometido en realizar un trabajo de calidad en la institución					
2	Usted cumple con sus tareas en los tiempos que le asigna					
3	Usted realiza constantemente propuestas innovadoras que ayuden a solucionar los procesos de su trabajo					
4	Usted propone ideas nuevas para mejorar el funcionamiento de su área					
5	Usted considera que la puntualidad genera un buen ambiente en el trabajo					
6	Usted cree que el puesto que ocupa actualmente es interesante para su desarrollo personal y profesional					
7	Usted constantemente es capacitado en aspectos relativos a su puesto					
8	Usted fomenta el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral					

9	Usted participa con sus colegas para obtener objetivos comunes					
10	Usted respeta las diferentes opiniones y evita competir con sus colegas					
11	Usted conoce los procedimientos de su puesto de trabajo					
12	Usted asume con responsabilidad los compromisos de su puesto					
13	Usted considera que la municipalidad le otorga oportunidades de crecimiento profesional y económico					
14	usted considera que percibe el justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañero y superiores					
15	Usted está de acuerdo con la posición económica que su trabajo le brinda					
16	Usted continuamente consigue sus objetivos establecidos en su puesto de trabajo					
17	Usted tiene la posibilidad de continuar desarrollándose profesionalmente en la institución					
18	Usted cuenta con las facilidades para realizar sus actividades de trabajo					
19	Usted realiza actividades laborales alcanzando metas propuestas continuamente					
20	Usted considera que la supervisión brindada por sus superiores es oportuna					
21	Usted después de cada supervisión recibe una inducción con la finalidad de mejorar sus funciones					
22	Usted cumple con las políticas internas de la municipalidad					
23	Usted considera que las condiciones ambientales, limpieza, iluminación, ventilación de la institución son adecuadas para realizar sus labores diarias					
24	Usted cree que su centro de trabajo cuenta con los recursos materiales y herramientas indispensables para brindar un buen servicio					
25	A usted se conceden permisos en caso de enfermedades, accidentes, problemas familiares y otras razones que ameritan					
26	Usted cree que el apoyo de sus compañeros aporta al cumplimiento de sus metas					
27	Usted realiza actividades sociales dentro de la institución como cumpleaños, fechas especiales					

28	Usted cree que sus opiniones o sugerencias son consideradas después de cada supervisión					
29	La infraestructura de la entidad te ofrece la seguridad en el ambiente laboral					
30	Usted cree que su remuneración está acorde con el trabajo que realiza					

Agradezco tu participación y tu tiempo empleado en este cuestionario

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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 20 de octubre de 2020

Señor

**Dr. Gilberto Carrión Barco**

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



---

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez



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

**INSTRUMENTO**

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral y la optimización de los servicios

**Autor original:**

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

**Objetivo:**

Recabar información relacionada con el desempeño laboral y optimización de los servicios.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre el desempeño laboral y la optimización de los servicios

### Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

### Estructura

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Desempeño laboral  Variable independiente	Factores Actitudinales	Responsabilidad	1 - 2	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Creatividad	3	
		Iniciativa	4	
		Disciplina	5	
		Capacidad de realización	6 - 7	
	Factores operativos	Liderazgo	8	
		Trabajo en equipo	9 - 10	
		Conocimiento del trabajo	11	
Optimizar el Servicio  Variable dependiente	Elementos motivadores personales	Responsabilidad	12	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Crecimiento	13	
		Reconocimiento	14	
		Estatus	15	
		Logro de realización	16	
		Proceso	17	
		El trabajo	18 - 19	
	Elementos del entorno	Supervisión técnica	20 - 21	
		Políticas administrativas y públicas	22	
		Condiciones físicas de trabajo	23 - 24	
		Vida Personal	25	
		Relaciones interpersonales	26 - 27	
		Supervisión de colegas y subordinados	28	
		Seguridad y salud en el trabajo	29	
Remuneración	30			



**Ficha de evaluación de validación**
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DEL**
**Autor(a): Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA DE CADA ITEM:

(N) Nunca

(CN) Casi Nunca

(AV) A Veces

(CS) Casi Siempre

(S) Siempre

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Variable independiente Desempeño laboral</b>	<b>Factores actitudinales</b>	Responsabilidad	Usted se siente comprometido en realizar un trabajo de calidad en la institución					
			Usted cumple con sus tareas en los tiempos que le asigna					
		Creatividad	Usted realiza constantemente propuestas innovadoras que ayuden a solucionar los procesos de su trabajo					
		Iniciativa	Usted propone ideas nuevas para mejorar el funcionamiento de su área					
		Disciplina	Usted considera que la puntualidad genera un buen ambiente en el trabajo					
		Capacidad de Realización	Usted cree que el puesto que ocupa actualmente es interesante para su desarrollo personal y profesional					
	Usted constantemente es capacitado en aspectos relativos a su puesto							
	<b>Factores Operativos</b>	Liderazgo	Usted fomenta el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral					
		Trabajo en equipo	Usted participa con sus colegas para obtener objetivos comunes					
			Usted respeta las diferentes opiniones y evita competir con sus colegas					
	Conocimiento del Trabajo	Usted conoce los procedimientos de su puesto de trabajo						

<b>Variable Dependiente Optimizar el Servicio</b>	<b>Elementos motivadores o personales</b>	Responsabilidad	Usted asume con responsabilidad los compromisos de su puesto						
		Crecimiento	Usted considera que la municipalidad le otorga oportunidades de crecimiento profesional y económico						
		Reconocimiento	usted considera que percibe el justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañero y superiores						
		Estatus	Usted está de acuerdo con la posición económica que su trabajo le brinda						
		Logro de realización	Usted continuamente consigue sus objetivos establecidos en su puesto de trabajo						
		Proceso	Usted tiene la posibilidad de continuar desarrollándose profesionalmente en la institución						
		El trabajo	Usted cuenta con las facilidades para realizar sus actividades de trabajo						
	Usted realiza actividades laborales alcanzando metas propuestas continuamente								
	<b>Elementos del entorno</b>	Supervisión técnica	Usted considera que la supervisión brindada por sus superiores es oportuna						
			Usted después de cada supervisión recibe una inducción con la finalidad de mejorar sus funciones						
		Políticas administrativas y públicas	Usted cumple con las políticas internas de la municipalidad						
		Condiciones físicas de trabajo	Usted considera que las condiciones ambientales, limpieza, iluminación, ventilación de la institución son adecuadas para realizar sus labores diarias						
			Usted cree que su centro de trabajo cuenta con los recursos materiales y herramientas indispensables para brindar un buen servicio						
		Vida personal	A usted se conceden permisos en caso de enfermedades, accidentes, problemas familiares y otras razones que ameritan						
		Relaciones interpersonales	Usted cree que el apoyo de sus compañeros aporta al cumplimiento de sus metas						
			Usted realiza actividades sociales dentro de la institución como cumpleaños, fechas especiales						
		Supervisión de colegas y Subordinados	Usted cree que sus opiniones o sugerencias son consideradas después de cada supervisión						
		Seguridad y Salud en el Trabajo	La infraestructura de la entidad te ofrece la seguridad en el ambiente laboral						
	Remuneración	Usted cree que su remuneración está acorde con el trabajo que realiza							

**Matriz de operacionalización de las variables**

VARIBALE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Desempeño laboral</b>  <b>Variable independiente</b>	Cumplimiento de una actividad que está constituido por componentes de gestión e incremento de rendimiento.	Para determinar el desempeño laboral se ha estimado las siguientes dimensiones	Factores Actitudinales	Responsabilidad	1 - 2	Likert,  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	El cuestionario.
				Creatividad	3		
				Iniciativa	4		
				Disciplina	5		
				Capacidad de realización	6 - 7		
			Factores operativos	Liderazgo	8		
				Trabajo en equipo	9 - 10		
				Conocimiento del trabajo	11		
<b>Optimizar el Servicio</b>  <b>Variable dependiente</b>	Es el nivel de satisfacción que siente el usuario en el uso de un determinado servicio ya que percibe que este cumple con las expectativas y necesidades, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio	Para optimizar el servicio al usuario se ha estimado las siguientes dimensiones	Elementos motivadores personales	Responsabilidad	12	Likert,  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	El cuestionario.
				Crecimiento	13		
				Reconocimiento	14		
				Estatus	15		
				Logro de realización	16		
				Proceso	17		
				El trabajo	18 - 19		
			Elementos del entorno	Supervisión técnica	20 - 21		
				Políticas administrativas y públicas	22		
				Condiciones físicas de trabajo	23 - 24		
				Vida Personal	25		
				Relaciones interpersonales	26 - 27		
				Supervisión de colegas y subordinados	28		
				Seguridad y salud en el trabajo	29		
Remuneración	30						

### FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN																						
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA																								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																							
Variable independiente Desempeño laboral	Factores actitudinales	Responsabilidad	Usted se siente comprometido en realizar un trabajo de calidad en la institución						X		X		X																										
			Usted cumple con sus tareas en los tiempos que le asigna													X		X		X																			
		Creatividad	Usted realiza constantemente propuestas innovadoras que ayuden a solucionar los procesos de su trabajo																			X		X		X													
		Iniciativa	Usted propone ideas nuevas para mejorar el funcionamiento de su área																									X		X		X							
		Disciplina	Usted considera que la puntualidad genera un buen ambiente en el trabajo																															X		X		X	
			Capacidad de Realización	Usted cree que el puesto que ocupa actualmente es interesante para su desarrollo personal y profesional																																			
	Usted constantemente es capacitado en aspectos relativos a su puesto							X		X		X																											
	Factores Operativos	Liderazgo	Usted fomenta el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral												X		X		X																				
		Trabajo en equipo	Usted participa con sus colegas para obtener objetivos comunes																			X		X		X													
			Usted respeta las diferentes opiniones y evita competir con sus colegas																									X		X		X							
Conocimiento del Trabajo	Usted conoce los procedimientos de su puesto de trabajo						X								X		X																						



Variable Dependiente Optimizar el Servicio	Elementos motivadores o personales	Responsabilidad	Usted asume con responsabilidad los compromisos de su puesto							X		X		X		X		
		Crecimiento	Usted considera que la municipalidad le otorga oportunidades de crecimiento profesional y económico									X		X		X		
		Reconocimiento	usted considera que percibe el justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y superiores									X		X		X		
		Estatus	Usted está de acuerdo con la posición económica que su trabajo le brinda									X		X		X		
		Logro de realización	Usted continuamente consigue sus objetivos establecidos en su puesto de trabajo									X		X		X		
		Proceso	Usted tiene la posibilidad de continuar desarrollándose profesionalmente en la institución									X		X		X		
		El trabajo	Usted cuenta con las facilidades para realizar sus actividades de trabajo									X		X		X		
	Usted realiza actividades laborales alcanzando metas propuestas continuamente										X			X				
	Elementos del entorno	Supervisión técnica	Usted considera que la supervisión brindada por sus superiores es oportuna							X	X		X		X			
			Usted después de cada supervisión recibe una inducción con la finalidad de mejorar sus funciones										X		X			
		Políticas administrativas y públicas	Usted cumple con las políticas internas de la municipalidad									X		X				
		Condiciones físicas de trabajo	Usted considera que las condiciones ambientales, limpieza, iluminación, ventilación de la institución son adecuadas para realizar sus labores diarias									X		X		X		
			Usted cree que su centro de trabajo cuenta con los recursos materiales y herramientas indispensables para brindar un buen servicio											X		X		
		Vida personal	A usted se conceden permisos en caso de enfermedades, accidentes, problemas familiares y otras razones que ameritan									X		X		X		
		Relaciones interpersonales	Usted cree que el apoyo de sus compañeros aporta al cumplimiento de sus metas									X		X		X		
			Usted realiza actividades sociales dentro de la institución como cumpleaños, fechas especiales											X		X		
		Supervisión de colegas y Subordinados	Usted cree que sus opiniones o sugerencias son consideradas después de cada supervisión									X		X		X		
	Seguridad y Salud en el Trabajo	La infraestructura de la entidad te ofrece la seguridad en el ambiente laboral									X			X				
	Remuneración	Usted cree que su remuneración está acorde con el trabajo que realiza									X			X				

Dr. Gilberto Carrión Barco

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la aplicación del Desempeño laboral y la Optimización de los servicios

### 3. TESISISTA:

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, deduciendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2020



*Dr. Gilberto Carrión Barco*  
DNI: 16720146

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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 20 de octubre de 2020

Señor

**Dr. Johnny Cueva Valdivia**

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



---

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

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

**INSTRUMENTO**

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral y la optimización de los servicios

**Autor original:**

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

**Objetivo:**

Recabar información relacionada con el desempeño laboral y optimización de los servicios.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.



## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre el desempeño laboral y la optimización de los servicios

### Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

### Estructura

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Desempeño laboral  Variable independiente	Factores Actitudinales	Responsabilidad	1 - 2	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Creatividad	3	
		Iniciativa	4	
		Disciplina	5	
		Capacidad de realización	6 - 7	
	Factores operativos	Liderazgo	8	
		Trabajo en equipo	9 - 10	
Conocimiento del trabajo		11		
Optimizar el Servicio  Variable dependiente	Elementos motivadores personales	Responsabilidad	12	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Crecimiento	13	
		Reconocimiento	14	
		Estatus	15	
		Logro de realización	16	
		Proceso	17	
		El trabajo	18 - 19	
	Elementos del entorno	Supervisión técnica	20 - 21	
		Políticas administrativas y públicas	22	
		Condiciones físicas de trabajo	23 - 24	
		Vida Personal	25	
		Relaciones interpersonales	26 - 27	
		Supervisión de colegas y subordinados	28	
		Seguridad y salud en el trabajo	29	
Remuneración	30			

**Ficha de evaluación de validación**
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DEL**
**Autor(a): Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA DE CADA ÍTEM:

(N) Nunca      (CN) Casi Nunca      (AV) A Veces      (CS) Casi Siempre      (S) Siempre

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Variable independiente Desempeño laboral	Factores actitudinales	Responsabilidad	Usted se siente comprometido en realizar un trabajo de calidad en la institución					
			Usted cumple con sus tareas en los tiempos que le asigna					
		Creatividad	Usted realiza constantemente propuestas innovadoras que ayuden a solucionar los procesos de su trabajo					
		Iniciativa	Usted propone ideas nuevas para mejorar el funcionamiento de su área					
		Disciplina	Usted considera que la puntualidad genera un buen ambiente en el trabajo					
		Capacidad de Realización	Usted cree que el puesto que ocupa actualmente es interesante para su desarrollo personal y profesional					
	Usted constantemente es capacitado en aspectos relativos a su puesto							
	Factores Operativos	Liderazgo	Usted fomenta el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral					
		Trabajo en equipo	Usted participa con sus colegas para obtener objetivos comunes					
			Usted respeta las diferentes opiniones y evita competir con sus colegas					
	Conocimiento del Trabajo	Usted conoce los procedimientos de su puesto de trabajo						

**Matriz de operacionalización de las variables**

VARIBALE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Desempeño laboral</b>  <b>Variable independiente</b>	Cumplimiento de una actividad que está constituido por componentes de gestión e incremento de rendimiento.	Para determinar el desempeño laboral se ha estimado las siguientes dimensiones	Factores Actitudinales	Responsabilidad	1 - 2	Likert,  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	El cuestionario.
				Creatividad	3		
				Iniciativa	4		
				Disciplina	5		
				Capacidad de realización	6 - 7		
			Factores operativos	Liderazgo	8		
				Trabajo en equipo	9 - 10		
Conocimiento del trabajo	11						
<b>Optimizar el Servicio</b>  <b>Variable dependiente</b>	Es el nivel de satisfacción que siente el usuario en el uso de un determinado servicio ya que percibe que este cumple con las expectativas y necesidades, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio	Para optimizar el servicio al usuario se ha estimado las siguientes dimensiones	Elementos motivadores personales	Responsabilidad	12	Likert,  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	El cuestionario.
				Crecimiento	13		
				Reconocimiento	14		
				Estatus	15		
				Logro de realización	16		
				Proceso	17		
				El trabajo	18 - 19		
			Elementos del entorno	Supervisión técnica	20 - 21		
				Políticas administrativas y públicas	22		
				Condiciones físicas de trabajo	23 - 24		
				Vida Personal	25		
				Relaciones interpersonales	26 - 27		
				Supervisión de colegas y subordinados	28		
				Seguridad y salud en el trabajo	29		
Remuneración	30						

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN						
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
Variable independiente Desempeño laboral	Factores actitudinales	Responsabilidad	Usted se siente comprometido en realizar un trabajo de calidad en la institución						X		X		X		X								
			Usted cumple con sus tareas en los tiempos que le asigna															X		X		X	
		Creatividad	Usted realiza constantemente propuestas innovadoras que ayuden a solucionar los procesos de su trabajo								X		X		X								
		Iniciativa	Usted propone ideas nuevas para mejorar el funcionamiento de su área															X		X		X	
		Disciplina	Usted considera que la puntualidad genera un buen ambiente en el trabajo								X		X		X								
			Capacidad de Realización	Usted cree que el puesto que ocupa actualmente es interesante para su desarrollo personal y profesional															X		X		X
		Usted constantemente es capacitado en aspectos relativos a su puesto							X		X		X										
	Factores Operativos	Liderazgo	Usted fomenta el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral												X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	Usted participa con sus colegas para obtener objetivos comunes						X		X		X										
			Usted respeta las diferentes opiniones y evita competir con sus colegas																				
Conocimiento del Trabajo		Usted conoce los procedimientos de su puesto de trabajo						X		X		X											



Variable Dependiente Optimizar el Servicio	Elementos motivadores o personales	Responsabilidad	Usted asume con responsabilidad los compromisos de su puesto									X		X		X	
		Crecimiento	Usted considera que la municipalidad le otorga oportunidades de crecimiento profesional y económico									X		X		X	
		Reconocimiento	usted considera que percibe el justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañero y superiores									X		X		X	
		Estatus	Usted está de acuerdo con la posición económica que su trabajo le brinda							X		X		X		X	
		Logro de realización	Usted continuamente consigue sus objetivos establecidos en su puesto de trabajo									X		X		X	
		Proceso	Usted tiene la posibilidad de continuar desarrollándose profesionalmente en la institución									X		X		X	
		El trabajo	Usted cuenta con las facilidades para realizar sus actividades de trabajo									X		X		X	
	Usted realiza actividades laborales alcanzando metas propuestas continuamente													X		X	
	Elementos del entorno	Supervisión técnica	Usted considera que la supervisión brindada por sus superiores es oportuna									X		X		X	
			Usted después de cada supervisión recibe una inducción con la finalidad de mejorar sus funciones												X		X
		Políticas administrativas y públicas	Usted cumple con las políticas internas de la municipalidad									X		X		X	
		Condiciones físicas de trabajo	Usted considera que las condiciones ambientales, limpieza, iluminación, ventilación de la institución son adecuadas para realizar sus labores diarias									X		X		X	
			Usted cree que su centro de trabajo cuenta con los recursos materiales y herramientas indispensables para brindar un buen servicio												X		X
		Vida personal	A usted se conceden permisos en caso de enfermedades, accidentes, problemas familiares y otras razones que ameritan									X		X		X	
		Relaciones interpersonales	Usted cree que el apoyo de sus compañeros aporta al cumplimiento de sus metas									X		X		X	
			Usted realiza actividades sociales dentro de la institución como cumpleaños, fechas especiales												X		X
		Supervisión de colegas y Subordinados	Usted cree que sus opiniones o sugerencias son consideradas después de cada supervisión											X		X	
	Seguridad y Salud en el Trabajo	La infraestructura de la entidad te ofrece la seguridad en el ambiente laboral									X		X		X		
Remuneración	Usted cree que su remuneración está acorde con el trabajo que realiza												X		X		

Dr. Johnny Cueva Valdivia

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la aplicación del Desempeño laboral y la Optimización de los servicios

### 3. TESISISTA:

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

### 4. DECISIÓN:

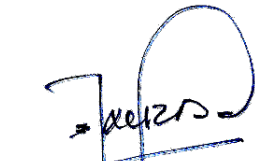
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, deduciendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2020

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Johnny Gueva Valdivia  
DNI: 16703164

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

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 20 de octubre de 2020

Señor

**Dr. Meregildo Silva Ramírez**

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

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

**INSTRUMENTO**

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral y la optimización de los servicios

**Autor original:**

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

**Objetivo:**

Recabar información relacionada con el desempeño laboral y optimización de los servicios.

**Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.



## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral y la optimización de los servicios.

**Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Desempeño laboral  Variable independiente	Factores Actitudinales	Responsabilidad	1 - 2	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Creatividad	3	
		Iniciativa	4	
		Disciplina	5	
		Capacidad de realización	6 - 7	
	Factores operativos	Liderazgo	8	
		Trabajo en equipo	9 - 10	
		Conocimiento del trabajo	11	
Optimizar el Servicio  Variable dependiente	Elementos motivadores personales	Responsabilidad	12	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Crecimiento	13	
		Reconocimiento	14	
		Estatus	15	
		Logro de realización	16	
		Proceso	17	
		El trabajo	18 - 19	
	Elementos del entorno	Supervisión técnica	20 - 21	
		Políticas administrativas y públicas	22	
		Condiciones físicas de trabajo	23 - 24	
		Vida Personal	25	
		Relaciones interpersonales	26 - 27	
		Supervisión de colegas y subordinados	28	
		Seguridad y salud en el trabajo	29	
	Remuneración	30		

**Ficha de evaluación de validación**
**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DEL**
**Autor(a): Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA DE CADA ÍTEM:

(N) Nunca

(CN) Casi Nunca

(AV) A Veces

(CS) Casi Siempre

(S) Siempre

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Variable independiente Desempeño laboral	Factores actitudinales	Responsabilidad	Usted se siente comprometido en realizar un trabajo de calidad en la institución					
			Usted cumple con sus tareas en los tiempos que le asigna					
		Creatividad	Usted realiza constantemente propuestas innovadoras que ayuden a solucionar los procesos de su trabajo					
		Iniciativa	Usted propone ideas nuevas para mejorar el funcionamiento de su área					
		Disciplina	Usted considera que la puntualidad genera un buen ambiente en el trabajo					
		Capacidad de Realización	Usted cree que el puesto que ocupa actualmente es interesante para su desarrollo personal y profesional					
	Usted constantemente es capacitado en aspectos relativos a su puesto							
	Factores Operativos	Liderazgo	Usted fomenta el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral					
		Trabajo en equipo	Usted participa con sus colegas para obtener objetivos comunes					
			Usted respeta las diferentes opiniones y evita competir con sus colegas					
		Conocimiento del Trabajo	Usted conoce los procedimientos de su puesto de trabajo					

**Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Desempeño laboral</b>  <b>Variable independiente</b>	Cumplimiento de una actividad que está constituido por componentes de gestión e incremento de rendimiento.	Para determinar el desempeño laboral se ha estimado las siguientes dimensiones	Factores Actitudinales	Responsabilidad	1 - 2		
				Creatividad	3		
				Iniciativa	4		
				Disciplina	5		
				Capacidad de realización	6 - 7		
			Factores operativos	Liderazgo	8		
				Trabajo en equipo	9 - 10		
Conocimiento del trabajo	11						
<b>Optimizar el Servicio</b>  <b>Variable dependiente</b>	Es el nivel de satisfacción que siente el usuario en el uso de un determinado servicio ya que percibe que este cumple con las expectativas y necesidades, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio	Para optimizar el servicio al usuario se ha estimado las siguientes dimensiones	Elementos motivadores personales	Responsabilidad	12	Likert,  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	El cuestionario.
				Crecimiento	13		
				Reconocimiento	14		
				Estatus	15		
				Logro de realización	16		
				Proceso	17		
				El trabajo	18 - 19		
			Elementos del entorno	Supervisión técnica	20 - 21		
				Políticas administrativas y públicas	22		
				Condiciones físicas de trabajo	23 - 24		
				Vida Personal	25		
				Relaciones interpersonales	26 - 27		
				Supervisión de colegas y subordinados	28		
				Seguridad y salud en el trabajo	29		
Remuneración	30						

### FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable independiente Desempeño laboral	Factores actitudinales	Responsabilidad	Usted se siente comprometido en realizar un trabajo de calidad en la institución						X		X		X		X				
			Usted cumple con sus tareas en los tiempos que le asigna									X		X					
		Creatividad	Usted realiza constantemente propuestas innovadoras que ayuden a solucionar los procesos de su trabajo								X		X		X				
		Iniciativa	Usted propone ideas nuevas para mejorar el funcionamiento de su área								X		X		X				
		Disciplina	Usted considera que la puntualidad genera un buen ambiente en el trabajo								X		X		X				
			Capacidad de Realización	Usted cree que el puesto que ocupa actualmente es interesante para su desarrollo personal y profesional								X		X		X			
	Usted constantemente es capacitado en aspectos relativos a su puesto							X		X									
	Factores Operativos	Liderazgo	Usted fomenta el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral						X		X		X		X				
		Trabajo en equipo	Usted participa con sus colegas para obtener objetivos comunes								X		X		X		X		
			Usted respeta las diferentes opiniones y evita competir con sus colegas										X		X		X		
Conocimiento del Trabajo		Usted conoce los procedimientos de su puesto de trabajo						X				X		X					



Variable Dependiente Optimizar el Servicio	Elementos motivadores o personales	Responsabilidad	Usted asume con responsabilidad los compromisos de su puesto							X		X		X	
		Crecimiento	Usted considera que la municipalidad le otorga oportunidades de crecimiento profesional y económico							X		X		X	
		Reconocimiento	usted considera que percibe el justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañero y superiores							X		X		X	
		Estatus	Usted está de acuerdo con la posición económica que su trabajo le brinda							X		X		X	
		Logro de realización	Usted continuamente consigue sus objetivos establecidos en su puesto de trabajo							X		X		X	
		Proceso	Usted tiene la posibilidad de continuar desarrollándose profesionalmente en la institución							X		X		X	
		El trabajo	Usted cuenta con las facilidades para realizar sus actividades de trabajo							X		X		X	
	Usted realiza actividades laborales alcanzando metas propuestas continuamente										X		X		
	Elementos del entorno	Supervisión técnica	Usted considera que la supervisión brindada por sus superiores es oportuna						X		X		X		
			Usted después de cada supervisión recibe una inducción con la finalidad de mejorar sus funciones								X		X		
		Políticas administrativas y públicas	Usted cumple con las políticas internas de la municipalidad						X		X		X		
		Condiciones físicas de trabajo	Usted considera que las condiciones ambientales, limpieza, iluminación, ventilación de la institución son adecuadas para realizar sus labores diarias						X		X		X		
			Usted cree que su centro de trabajo cuenta con los recursos materiales y herramientas indispensables para brindar un buen servicio								X		X		
		Vida personal	A usted se conceden permisos en caso de enfermedades, accidentes, problemas familiares y otras razones que ameritan						X		X		X		
		Relaciones interpersonales	Usted cree que el apoyo de sus compañeros aporta al cumplimiento de sus metas						X		X		X		
			Usted realiza actividades sociales dentro de la institución como cumpleaños, fechas especiales								X		X		
		Supervisión de colegas y Subordinados	Usted cree que sus opiniones o sugerencias son consideradas después de cada supervisión						X		X		X		
	Seguridad y Salud en el Trabajo	La infraestructura de la entidad te ofrece la seguridad en el ambiente laboral								X		X			
Remuneración	Usted cree que su remuneración está acorde con el trabajo que realiza							X			X				

Dr.Msc.Ing Mec Meregildo Silva Ramírez

Firma

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de desempeño laboral de los trabajadores para optimizar el servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la aplicación del Desempeño laboral y la Optimización de los servicios

### 3. TESISISTA:

Br. Higeiny Adubel Aguinaga Ramírez

### 4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, deduciendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2020



*Dr. Msc. Ing Mec. Meregildo Silva Ramírez*  
DNI: 27856219



Municipalidad Provincial  
**Santa Cruz - Cajamarca**  
R.U.C. 20200367376



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD “

Santa Cruz, 02 de Diciembre de 2020

**CARTA N° 016-2020-MPSC/A**

Sra:

**DRA: MERCEDES COLLAZOS ALARCON**

Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejos – Filial Chiclayo  
Pimentel

**Asunto: Aceptación de Proyecto de Tesis**

**Ref. : Expediente Administrativo N° 3648**

De mi especial Consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo comunicara usted que ha sido aceptada la Propuesta de aplicación del Proyecto de Tesis denominado: **“MODELO DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ**, presentado a esta comuna por Maestrante **HIGEINY ADUBEL AGUINAGA RAMIREZ**, alumna de la Escuela de Posgrado de Maestría en Gestión Pública de su prestigiosa Universidad.

Sin otro particular, me despido de usted.

Con las seguridades de mi mayor consideración.

Atentamente



  
Prof. JOSE M. DIAZ ALARCON  
ALCALDE - SANTA CRUZ  
REGION CAJAMARCA

Jr. Cutervo 330  
Santa Cruz - Cajamarca  
T. 076 - 354075  
[www.munisantacruzcaj.gov.pe](http://www.munisantacruzcaj.gov.pe)  
[municipalidadesantacruzcaj@gmail.com](mailto:municipalidadesantacruzcaj@gmail.com)