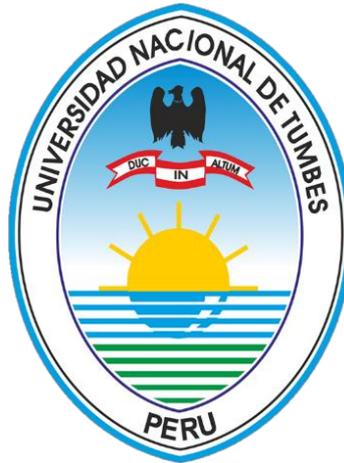


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



El Desempeño laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la  
Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023

Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración

Autora: Mireily Estefany Ramirez Saavedra

Tumbes, 2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



El Desempeño laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la  
Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Garavito Criollo, Richard Augusto (Presidente)

Código ORCID 0000-0002-2371-2014

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfrehth (Secretario)

Código ORCID 0000-0002-0879-7232

Mg. Chuñe Ygnacio, Alex Roberto (Vocal)

Código ORCID 0000-0002-6820-3803

Tumbes, 2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



El Desempeño laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la  
Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y  
forma:

Ramirez Saavedra, Mireily Estefany (Autor)

Código ORCID 0009-0002-8724-9943

Mg. Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amílcar (Asesor)

Código ORCID 0000-0002-9894-2180

Tumbes, 2024

# INFORME DE ORIGINALIDAD

## ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b> SIMILARITY INDEX	<b>21%</b> INTERNET SOURCES	<b>6%</b> PUBLICATIONS	<b>10%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Internet Source	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>casmacarlos.blogspot.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to consultoriadeserviciosformativos</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>revistas.uclave.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>1library.co</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>

  
Mg. Ecurra Zavaleta, Ghenkis Amílcar  
Código ORCID 0000-0002-8894-2180

10	<a href="http://www.untumbes.edu.pe">www.untumbes.edu.pe</a> Internet Source	<1%
11	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Student Paper	<1%
12	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Student Paper	<1%
13	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Student Paper	<1%
14	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Internet Source	<1%
15	<a href="http://www.scielo.cl">www.scielo.cl</a> Internet Source	<1%
16	Submitted to Universidad Continental Student Paper	<1%
17	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Internet Source	<1%
18	<a href="http://biblioteca2.ucab.edu.ve">biblioteca2.ucab.edu.ve</a> Internet Source	<1%
19	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Internet Source	<1%
20	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Internet Source	<1%

  
Mg. Ezcurre Zavaleta, Ghenis Amílcar  
Código ORCID 0000-0002-8894-2180

21	<a href="http://scielo.sld.cu">scielo.sld.cu</a> Internet Source	< 1%
22	<a href="http://conrado.ucf.edu.cu">conrado.ucf.edu.cu</a> Internet Source	< 1%
23	<a href="http://creativecommons.org">creativecommons.org</a> Internet Source	< 1%
24	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Internet Source	< 1%
25	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Internet Source	< 1%
26	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Internet Source	< 1%
27	Submitted to Universidad Alas Peruanas Student Paper	< 1%
28	<a href="http://repository.javeriana.edu.co">repository.javeriana.edu.co</a> Internet Source	< 1%
29	Martinez, Hector. "Inspired and Effective: The Role of the Ideal Self Inemployee Engagement, Well-Being, and Positive Organizational Behaviors.", Case Western Reserve University, 2020 Publication	< 1%
30	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Internet Source	< 1%

  
Mg. Ezcurra Zavaleta, Ghénkis Amílcar  
Código ORCID 0000-0002-8894-2180

31 repositorio.ulasamericas.edu.pe <1%  
Internet Source

---

32 bibliotecaunapec.blob.core.windows.net <1%  
Internet Source

---

33 repositorio.une.edu.pe <1%  
Internet Source

---

34 repositorio.uss.edu.pe <1%  
Internet Source

---



Mg. Ezcurre Zavaleta, Ghenis Amilcar  
Código ORCID 0000-0002-8894-2180

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[fce-secacademica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-secacademica@untumbes.edu.pe)

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 12 días del mes julio del dos mil veinticuatro, siendo las 12:00 horas, en el Auditorio, de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 448-2022/UNTUMBES- FCCEE-D, docentes: Mg. **RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO**, (Presidente) Mg. **ALEX ALFRETH ARMESTAR AMAYA** (Secretario) y Mg. **ALEX ROBERTO CHUÑE YGNACIO**, (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. **Ghenkis Almícar Ezcurra Zavaleta**, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023**” para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la Bachiller: **MIREILY ESTEFANY RAMIREZ SAAVEDRA**,

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **MIREILY ESTEFANY RAMIREZ SAAVEDRA**, con calificativo **BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 13 horas 46 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 12 de julio de 2024

  
Mg. **RICHARD A. GARAVITO CRIOLLO**

DNI N° 00370635

Código ORCID N° 0000-0002-2371-2014

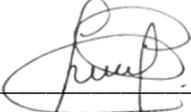
Presidente

  
Mg. **ALEX A. ARMESTAR AMAYA**

DNI N° 41737972

Código ORCID N° 0000-0002-0879-7232

Secretario

  
Mg. **ALEX R. CHUÑE YGNACIO**

DNI N° 46207058

Código ORCID N° 0000-0002-6820-3803

Vocal

## **DEDICATORIA:**

*A Dios, porque es el todopoderoso, que nos permite seguir en un proceso de superación, a mis padres y hermana, Jorge, Karin y Lucía, por ser mis compañeros durante todo este proceso de formación profesional, ayudándome así a concretar mis objetivos profesionales.*

*Mireily Ramirez*

## **AGRADECIMIENTO:**

*Agradezco mucho a mi Sr. Cautivo de Ayabaca por iluminarme a lograr mis metas, a la Universidad Nacional de Tumbes, mi alma mater por acogerme durante los años de mi formación académica, A mi asesor, por sus excelentes consejos en mi trabajo de investigación, su experiencia hizo posible que hoy presente esta investigación.*

*El autor*

## INDICE GENERAL

INFORME DE ORIGINALIDAD _____	iv
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS _____	viii
DEDICATORIA: _____	ix
AGRADECIMIENTO _____	x
INDICE GENERAL _____	xi
INDICE DE TABLAS _____	xiii
INDICE DE ANEXOS _____	xv
RESUMEN _____	xvi
ABSTRACT _____	xvii
I. INTRODUCCIÓN _____	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA _____	21
2.1. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS _____	21
2.2. ANTECEDENTES _____	35
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS _____	43
III. MATERIALES Y MÉTODOS _____	45
3.2. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN _____	47
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. _____	51
3.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN _____	57
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN _____	60
4.1. RESULTADOS _____	60
4.2. DISCUSIÓN _____	71

V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estadístico de fiabilidad de trabajadores_____	54
<b>Tabla 2</b> Estadístico de fiabilidad de usuarios_____	54
<b>Tabla 3</b> Rangos Alfa de Cronbach _____	54
<b>Tabla 4</b> Escala valorativa de los niveles variable desempeño laboral _____	56
<b>Tabla 5</b> Escala valorativa de los niveles de las dimensiones_____	56
<b>Tabla 6</b> Escala valorativa de los niveles variable calidad de servicio_____	56
<b>Tabla 7</b> Dimensiones e indicadores de la variable desempeño laboral _____	58
<b>Tabla 8</b> Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio_____	59
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral_____	60
<b>Tabla 10</b> Incidencia del desempeño laboral en la calidad de servicio _____	61
<b>Tabla 11</b> Correlación entre nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio _____	62
<b>Tabla 12</b> Incidencia del nivel de Conocimiento sobre la descripción del cargo en la calidad de servicio _____	63
<b>Tabla 13</b> Correlación entre el conocimiento de la institución y la calidad de servicio _____	64
<b>Tabla 14</b> Incidencia del conocimiento de la institución y la calidad de servicio _	65
<b>Tabla 15</b> Correlación entre el desempeño de cargo y la calidad de servicio ____	65
<b>Tabla 16</b> Incidencia del desempeño en el cargo y la calidad de servicio _____	66
<b>Tabla 17</b> Correlación entre el proactividad e innovación y la calidad de servicio	67
<b>Tabla 18</b> Incidencia de la proactividad e innovación y la calidad de servicio ____	68
<b>Tabla 19</b> Correlación entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio _____	68

<b>Tabla 20</b>	<i>Incidencia de las relaciones interpersonales y la calidad de servicio</i>	_	69
<b>Tabla 21</b>	<i>Correlación entre la productividad y la calidad de servicio</i>	_____	70
<b>Tabla 22</b>	<i>Incidencia de la Productividad y la Calidad de Servicio</i>	_____	71

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1:</b> Matriz de operacionalización de las variables. _____	86
<b>ANEXO 2:</b> Matriz de Consistencia _____	88
<b>ANEXO 3:</b> Instrumentos de recolección de datos _____	90
<b>ANEXO 4:</b> Validación de instrumento por Experto 1. _____	95
Validación de instrumento por Experto 2. _____	101
<b>ANEXO 5:</b> Datos del Análisis de Alfa De Cronbach _____	107
<b>ANEXO 6:</b> Valores para interpretar el coeficiente de Correlación de Pearson	109
<b>ANEXO 7:</b> Autorización para Ejecución de Tesis _____	110
<b>ANEXO 8:</b> Evidencia de aplicación de encuesta a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. _____	111

## RESUMEN

La presente investigación titulada “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023”, tiene como objetivo general “Determinar de qué manera incide el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023”, asimismo tiene como hipótesis general “El desempeño laboral tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023”. El tipo de investigación es aplicada con enfoque correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 20,104 habitantes de la provincia de Contralmirante Villar y 79 trabajadores administrativos de la Municipalidad, empleándose dos encuestas, la primera dirigida a una muestra de 66 trabajadores administrativos y la segunda a 377 usuarios de la provincia de Contralmirante Villar. Los resultados de las encuestas se procesaron en Excel y para el análisis se utilizó el programa SPSSv26. La comprobación de la hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación de Pearson. Se concluyó que incide significativamente el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023, tal fue así, que el valor del coeficiente de correlación de Pearson arrojó 60.1%, es decir existe relación entre la calidad de servicio y las dimensiones del desempeño laboral, dado que la incidencia del desempeño laboral en calidad de servicio es de 26% de las respuestas en nivel alto, 73% en el nivel medio y en un 2% en el nivel bajo; las cuales representan las dimensiones de nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño del cargo, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, calidad de servicio, desempeño del cargo, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, productividad.

## **ABSTRACT**

The present research titled "Job performance and its impact on the quality of service of the Provincial Municipality of Contralmirante Villar, Tumbes 2023", has as a general objective "Determine how job performance affects the quality of service of the Provincial Municipality of Contralmirante Villar, Tumbes, 2023", also has as a general hypothesis "Job performance has a positive impact on the quality of service of the Provincial Municipality of Contralmirante Villar, Tumbes, 2023". The type of research is applied with a correlational approach, with a non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 20,104 inhabitants of the province of Contralmirante Villar and 79 administrative workers of the Municipality, using two surveys, the first directed at a sample of 66 administrative workers and the second to 377 users from the province of Contralmirante Villar. The results of the surveys were processed in Excel and the SPSSv26 program was used for the analysis. The hypothesis was tested with the Pearson correlation coefficient. It was concluded that work performance significantly affects the quality of service of the Provincial Municipality of Contralmirante Villar, Tumbes 2023, so much so that the value of the Pearson correlation coefficient was 60.1%, that is, there is a relationship between the quality of service and the dimensions of job performance, given that the incidence of job performance on service quality is 26% of the responses at the high level, 73% at the medium level and 2% at the low level; which represent the dimensions of level of knowledge about the job description, job performance, knowledge of the institution, proactivity and innovation, interpersonal relationships and productivity.

Keywords: Job performance, quality of service, job performance, knowledge of the institution, proactivity and innovation, productivity

## I. INTRODUCCIÓN

Una prestación diligente de servicios públicos es de suma importancia a fin contribuir al desarrollo local, ya que permitirá el crecimiento económico de la ciudad. En ciertas ocasiones, las falencias que surgen en los servicios afectan la calidad de vida de las personas, generando desacuerdos y falta de confianza entre autoridades y usuarios.

La deficiencia de muchas municipalidades actualmente, es que continuamente están cambiando o rotando su personal por la falta de capacidad profesional, y estas no permiten cumplir con la finalidad pública.

Según estudios realizados, Garcia & Astudillo, (2019), en su investigación denominada “Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019”, mostraron en sus resultados obtenidos, que tanto el desempeño laboral con la calidad del servicio, y las dimensiones con la calidad del servicio tuvieron una incidencia directa y positiva.

La investigación de la calidad del servicio será útil porque permitirá a la municipalidad a ofrecer un servicio más efectivo y satisfactorio a los ciudadanos y a tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar en el futuro. Por otro lado, estudiar el desempeño laboral será útil, porque permitirá a la municipalidad lograr sus objetivos y metas de manera más eficiente y efectiva.

Respecto a lo indicado anteriormente, es necesario realizar esta investigación denominada “El Desempeño laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023”, debido a que existe disconformidad de los ciudadanos y/o usuarios por los servicios brindados en esta entidad, día a día se puede observar en redes sociales la molestia de la ciudadanía, como, por ejemplo, obras paralizadas, como es el alcantarillado de Bocapan que desde el 2016 se encuentra paralizada y hasta la fecha se encuentra gestionando para que se realice, pero no hay resultado positivo, deficiente atención al ciudadano, debido a que los tramites los hacen más burocráticos, no son diligentes con el usuario, no se comprometen con la población, no viven la realidad de la provincia.

Está entidad afronta una serie de inconvenientes para lograr sus metas y objetivos, ya que, según el portal de Transparencia Económica del MEF, se puede visualizar que el ejercicio fiscal 2022, se ejecutó el 88.2% de avance del presupuesto anual, entre ellas puede resaltarse el deficiente trabajo en equipo, con resultados de incapacidad laboral, es por ello que son seriamente criticados, asimismo actualmente viene afrontando una serie de portadas de mal información en distintos diarios periodísticos de la actual gestión, creando disminución de credibilidad de los ciudadanos hacia el servicio que se presta.

La Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, presenta diferentes deficiencias, una de ellas es que, cada autoridad tiene su propio plan de gobierno, es decir se termina una gestión municipal de 4 años, y no se le da seguimiento a los programas y/o proyectos pendientes de la gestión anterior, sino la autoridad entrante, genera su propio plan de gobierno, el cual no es coherente con los planes de los gobiernos anteriores, y menos con el plan de gobierno regional, esto provoca inconductas laborales de los trabajadores en su puesto de trabajo, debido a que la

rotación de personal se da de manera continua, sin un nivel de coordinación entre funcionarios y servidores municipales, generando malestar y preocupación, debido a que el nuevo lugar de trabajo no cuenta con los medios e información necesaria para desarrollar sus funciones y alcanzar sus objetivos, además muchos de los trabajadores solo van a cumplir sus horas que les corresponde, debido a que no existe un programa de capacitación para el ascenso que evalúe sus capacidades profesionales o técnicas, sumando a eso que no existe un programa de capacitación a los mismos, a fin de fortalecer sus competencias y destrezas para su desempeño laboral.

Ello conlleva a plantearse el siguiente problema ¿De qué manera incide el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?

Lo que lleva a determinar el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera incide el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. Teniendo como objetivos específicos: 1. Establecer la incidencia que existe entre el nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023, 2. Identificar la incidencia que existe entre el conocimiento de la institución y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023, 3. Establecer la incidencia que existe entre el desempeño en el cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023 4. Encontrar la incidencia que existe entre la proactividad e innovación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023, 5. Estimar la incidencia que existe en las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023, 6. Medir la incidencia que existe entre la productividad y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

#### 2.1.1. Desempeño Laboral

Según, Castellanos, J. (2011). “El desempeño de los miembros de la empresa constituyen uno de los pilares angular para lograr la efectividad y lograr alcanzar el éxito de las empresas, razón por la que hay un constante interés de las entidades por lograr mejorar los sistemas de gestión en que se sustenta el mismo, identificando el mejor rendimiento, examinando el rendimiento actual y su variación en función a los niveles deseados”

García (citado por Pérez, 2009); sostiene que desempeño laboral “son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”,

Chiavenato, (2002); indica que es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 28).

## Características del desempeño laboral

Según Milkovich y Boudra (1994), consideran las siguientes características:

- a) Adaptación: Se refiere a la capacidad de adaptarse a diferentes entornos, contextos, recompensas, compromisos e individuos diferentes.
- b) Comunicación: es la capacidad de transmitir plenamente una idea de manera efectiva, tanto individual como colectivamente, enfatizando la capacidad de adaptar el lenguaje y la terminología utilizada cuando sea necesario.
- c) Iniciativa: Es el concepto de intervenir en los acontecimientos para lograr un objetivo, esta habilidad lleva a la participación activa y evita aceptar las decisiones de los demás.
- d) Discernimiento: Es un nivel que se obtiene a partir de sólidas cualidades que han sido adquiridas durante la vida técnica o profesional de los departamentos de trabajo de la organización, así como de mantenerse actualizado de los avances y tendencias de su área.
- e) Calidad de trabajo: Esto incluye proporcionar información o documentación adecuada en base a lo solicitado, demostrando una actitud proactiva encaminada a entregar mejores productos, creando trabajo con un alto índice de eficiencia.
- f) Cuantía de labores: Cumplir metas y objetivos laborales, manejar eficazmente las tareas aceptadas voluntariamente para su finalización.

- g) Proyección: Esto implica programar comandos de confirmación para ejecutarlos dentro del tiempo especificado
- h) Desarrollo de Talentos: Consiste en la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias del equipo de trabajo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

#### Dimensiones del Desempeño Laboral

- a) Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo

Foster, et. al. (2017); investigan el componente a través de 6 estudios donde los participantes estudiaron estímulos para lograr sus metas y también se demostró que el acceso a mensajes continuos sobre el cargo a postular o que ocupa están coordinados con los objetivos, mejorando su rendimiento y alcance. La complejidad de su logro está relacionada con el periodo anterior al cual las condiciones no eran las mismas y las metas no se alcanzaron, asimismo, esto indica que mientras el empleado esté vinculado al conocimiento del cargo que desempeña, las metas serán alcanzadas, la formulación y el logro de las metas de los efectos directamente proporcionales a la fuerza de la motivación y del conocimiento del cargo a ejercer; Son propuestas de resultados deseados, como aquellos que se pueden lograr en corto o mediano plazo, generalmente se caracterizan por ser demasiado complejos ya que debe ser un proceso factible de entender y lograr.

- b) Conocimiento de la institución

En estudios previos, distintos autores tales como Angulo, (2017); “analizan el conocimiento y la percepción de la institución a laborar desde 3 tipos de enfoques tales como: explícito e implícito, individual y colectivo, y el externo e interno; la investigación se fundamenta en esa clasificación y basada en estas categorías,

consideran cómo guiar la gestión del conocimiento y el aprendizaje de manera efectiva en la institución lo que lleva a reconocer las herramientas que podrían resultar útiles para su sustentación estableciendo que la presencia institucional se consigue a través de la razón, la educación, la experiencia, a través de la comprensión teórica y/o práctica de un tema en específico se alcanza la habilidad del conocimiento sobre un determinado tema y en un determinado lugar” (p. 12).

### c) Desempeño del cargo

El desempeño del cargo se relaciona a la capacidad de un trabajador para desempeñar eficazmente los deberes y responsabilidades de su puesto de manera efectiva. Algunos factores que pueden afectar el desempeño del cargo incluyen la capacitación y el conocimiento del trabajador, su actitud y motivación, y el apoyo y la supervisión que recibe.

Otros aspectos como la comunicación y el trabajo en equipo también son importantes para el desempeño general de un trabajador. Además, el desempeño laboral no solo se refiere al rendimiento individual de un empleado, sino que también incluye la contribución del trabajador al logro de los objetivos y metas de la organización.

Según Denzin & Lincoln, (2008); el “cargo debe ser desempeñado con disciplina ya que es un valor comportamental socialmente construido, históricamente aplicado que permite el desempeño mediante progreso de ideas basado en una serie de principios relacionados paralelamente al orden y la constancia para cumplir las tareas, particularmente cuidando del control sobre las tracciones que apartan el accionar del objetivo común, en sujeción a las normas del comportamiento social, dirigiendo las acciones al sometimiento de políticas, normas, reglas propias de la entidad lo cual garantiza por parte del empleado la conducta adecuada y el apego a los lineamientos para alcanzar un objetivo” (p. 56).

#### d) Proactividad e innovación

La proactividad es una dimensión del desempeño laboral que se refiere a la capacidad de un trabajador para tomar iniciativas y buscar activamente soluciones a los problemas de manera proactiva en lugar de reaccionar simplemente a las situaciones que se presentan. Algunos factores que pueden afectar la proactividad incluyen la motivación y el compromiso del trabajador, su nivel de confianza y su capacidad para pensar de manera creativa y fuera de lo convencional.

Es importante tener en cuenta que la proactividad no es la única dimensión del desempeño laboral. Otros aspectos como las relaciones interpersonales y el desempeño del cargo también son importantes para el rendimiento general de un trabajador. Además, el desempeño laboral no solo se refiere al rendimiento individual de un trabajador, sino que también incluye la contribución del trabajador al logro de los objetivos y metas de la organización.

Este elemento es analizado por Hatcher, (2010); como “un valor humano que puede fijarse desde dos aristas tanto del colaborador como del líder de la organización; por una parte en el correcto cumplimiento de su trabajo de manera integral con sus obligaciones y por otra la estimación de las ventajas y desventajas al momento de tomar decisiones o crear políticas de administración, pretende ser una característica positiva del trabajo humano que pudiera devenir de un rol jerárquico o de circunstancias éticas y morales basadas en ideologías o normas instituidas, se define como el compromiso y la contribución activa de sus integrantes orientada principalmente al incremento de competitividad” (p. 43).

#### e) Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son una dimensión del desempeño laboral que se refiere a la capacidad de un trabajador para establecer y mantener relaciones saludables y positivas con otros miembros de la organización. Algunos factores que pueden afectar las relaciones interpersonales incluyen la capacidad de un trabajador para comunicarse efectivamente, su actitud y su capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros.

Es importante tener en cuenta que las relaciones interpersonales no son la única dimensión del desempeño laboral. Otros aspectos como el desempeño del cargo y la comunicación también son importantes para el rendimiento general de un trabajador. Además, el desempeño laboral no solo se refiere al rendimiento individual de un trabajador, sino que también incluye la contribución del trabajador al logro de los objetivos y metas de la organización.

Según señala Winter, (2000); el “trabajo en equipo parte de la creación de éstos empezando por identificarse los procesos que es necesario mejorar, entonces es cuando la dirección que es la responsable y tiene la autoridad de tomar decisiones y realizar los cambios que se requieran se convierte en el generador del equipo y es quien decidirá sobre los procesos, posterior a un correcto análisis se designará el líder que será a su vez quien seleccionará el equipo de trabajo quienes pasarán a ser los responsables del proceso en conjunto, gracias al conocimiento y las destrezas tanto del líder como de sus participantes se conseguirá mejorar los procesos, satisfacer necesidades y se genera la oportunidad de potenciar a los miembros que conforman el equipo” (p. 25).

## f) Productividad

Según Moran, (2017); menciona que el padre de la Administración - Drucker reveló que a lo largo de los años se han reflejado importantes avances y es el resultado de nuevos métodos, nuevas herramientas, nuevas tecnologías, el hallazgo fue dentro del área de economía donde lo que llamaban trabajo se convirtió en el rendimiento profesional, es decir durante siglos fue indiscutible que quienes producían más únicamente era haciendo el trabajo más duro o trabajando durante más horas, de ahí parte la necesidad de los economistas de tratar esta divergencia debido a que solo relacionaban superficialmente trabajadores duros y perezosos, o ya sea entre trabajadores físicamente fuertes y débiles. La productividad estaba ausente pues se aislaba como un factor extraño y no integraba parte de las reglas económicas contemporáneas; posteriormente la tecnologías, las herramientas permiten que la mano de obra avance de manera acelerada por lo que el trabajo manual conlleva directamente a las economías desarrolladas sin embargo en otro ámbito existían otras subdesarrolladas, entonces cuando evoluciona la productividad del trabajador del conocimiento aproximadamente en el año 2000. Moran (2017); “todos estos progresos finalmente requieren que el trabajador sea apreciado como un recurso activo de la organización más que un costo con distinciones a la administración de los demás recursos. La productividad del recurso humano se ha medido de muchas formas a través del diseño de indicadores y en medida de su eficacia y eficiencia el recurso alcanza mayor relevancia”.

## La Evaluación del Desempeño

Para Chiavenato, (2002); “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas o resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar contribución al negocio de la

organización, en el fondo, la evaluación de desempeño constituye un poderoso medio para resolver problemas de desempeño” (p. 18).

Para los Empleados de la Administración Pública Nacional el Sistema de Evaluación del Desempeño, establece que: “El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de ejecutar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente. Además, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el sujeto manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño de los colaboradores consiste en detectar, medir y gestionar el rendimiento de los empleados dentro de las instituciones u organizaciones. Para poder realizar esta evaluación se deben analizar los puestos y áreas de trabajo que se revisarán; luego se deben fijar estándares de medición y finalmente definir acciones con respecto a los resultados esperados y obtenidos”. Pedraza, et. al. (2010).

#### Medición del desempeño laboral

La medición del desempeño laboral permite a la alta dirección de una institución tenga conocimiento en cuanto al desarrollo de los colaboradores. Cuando se dispone de un amplio conocimiento, sobre como realizan sus funciones, se tendrá la oportunidad de evaluar y conforme a los resultados obtenidos en la evaluación, se puede brindar un reconocimiento, ya sea verbal, material o económicos. Inostroza, crea un cuestionario para la evaluación y medición del desempeño laboral, el cual consta de 6 dimensiones, cada una presenta ítems a evaluar.

## Los Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño

Para Chiavenato, (2002); “La evaluación de desempeño humano puede hacerse mediante técnicas que pueden variar notablemente, no sólo de una empresa a otra, sino dentro de una misma empresa, según los niveles o las áreas de actividad. Por lo general, el sistema de evaluación de desempeño humano sirve a determinados objetivos trazados con base a una política de recursos humanos. Hay varios métodos, cada uno de los cuales presenta ventajas y desventajas y relativa adecuación a determinados cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación de desempeño, como también estructurar cada uno de estos en un método diferente, adecuado al tipo y las características de los evaluados y al nivel y las características de los evaluadores. Para que sean eficaces, las evaluaciones de desempeño deben basarse en los resultados de las actividades del hombre en el trabajo, y no sólo en las características de su personalidad” (p. 39).

### Método de las escalas gráficas

Según Chiavenato, (2011); “Éste es el método más común y divulgado por su sencillez. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados. Es objeto de muchas críticas, sobre todo cuando reduce los resultados a expresiones numéricas por medio de tratamientos estadísticos o matemáticos para neutralizar las distorsiones de orden personal de los evaluadores.” (p. 225).

### Método de elección forzada

Según Chiavenato, (2011); “Consiste en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger sólo una

o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado, por eso se llama “elección forzada”. (p.229)

### Método de investigación de campo

Según Chiavenato, (2011); indica “Está desarrollado con base en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con las cuales se evalúa el desempeño de éstos, y se registran las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que, además de un diagnóstico del desempeño del empleado, ofrece la posibilidad de planear con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización”. (p.230)

#### 2.1.2. Calidad de Servicio

Stanton, et. al. (2007); señala que “los servicios son las actividades intangibles e identificables que son principalmente el objeto en una transacción ideada con la finalidad de satisfacer deseos o necesidades del cliente”.

Horovitz, (1991), expresa que: “un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado”.(p.2), por ende, este nivel de excelencia no se basa precisamente en hacer cosas imposibles de superar por la competencia, sino en responder a las necesidades y expectativas de los clientes.

Cronin & Taylor, (1992); “Indican que la calidad del servicio debe ser tomada como similar a una actitud y por tanto debe ser una medida de desempeño y no de la diferencia entre expectativa y desempeño. Por esta razón desarrollan su modelo basado en el desempeño”

Según Druker, (1990); “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

Características del servicio:

Los elementos inherentes al servicio son los que se detallan a continuación:

- a) Intangibilidad: Indica Armstrong & Kotler, (2013); que “Los servicios no pueden ser vistos, tocados, degustados, escuchados ni olidos antes de su compra”.
- b) Inseparabilidad del Servicio: Según Armstrong & Kotler, (2013); “Los servicios no pueden separarse de sus proveedores, ya sea que los proveedores sean personas o máquinas. Si un empleado de servicio proporciona el servicio, el empleado se convierte en una parte del servicio. Y los clientes no sólo compran y utilizan un servicio, sino que juegan un papel activo en su entrega. La coproducción del cliente hace que la interacción cliente-proveedor sea una característica especial del marketing de servicios. Tanto el proveedor como el cliente afectan el resultado del servicio”.
- c) Variabilidad del Servicio: Indica Armstrong & Kotler, (2013); que “La calidad de los servicios depende de quién los proporciona, así como cuándo, dónde y cómo se prestan”.
- d) Caducidad del Servicio: Según Armstrong & Kotler, (2013); “Los servicios no pueden almacenarse para su venta o uso posterior”.

## Modelo SERVPERF

El Modelo SERVPERF se deriva del término compuesto Service Performance que significa el “rendimiento del servicio”, el cual es desarrollado por Cronin y Taylor (1994) basándose en el estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, determinando que el modelo SERVQUAL no es tan pertinente para medir la calidad de servicio en base a las percepciones y expectativas, a través de estudios empíricos realizados en diferentes organizaciones de servicios, concluyeron que en ocasiones es muy complejo interpretar las expectativas de los clientes durante un proceso de servicio puede ser muy complejo, y por lo tanto, existe poca conexión entre percepciones y expectativas. Por eso este modelo SERVPERF demuestra “que la calidad de servicio puede medirse por el desempeño y el valor percibido de una empresa”. El instrumento se basa en un cuestionario de 22 preguntas y contienen las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La diferencia entre el SERVPERF y el SERVQUAL es que se omite el cuestionario de las expectativas para medir la calidad del servicio y solo se completa el cuestionario de percepción, lo que hace que los resultados sean mucho más fáciles de interpretar.

### Dimensiones

Cronin & Taylor, (1992); Son “Las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido, maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad”. Las dimensiones según el modelo de serveperf propuesto por Cronin & Taylor, (1992); son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, ya que la escala de serveperf es la más idónea para evaluar la calidad de servicio, debido que se fundamenta en las percepciones, dejando de la lado las expectativas de un servicio.

a) Tangibilidad: La tangibilidad es una de las siete dimensiones del modelo de calidad del servicio. Se refiere a la presencia de elementos tangibles que pueden ser percibidos por los clientes y que pueden afectar su percepción de la calidad del servicio. Algunos ejemplos de elementos tangibles incluyen la apariencia física del lugar de trabajo, la apariencia de los empleados, la calidad de los productos y equipos que se utilizan y la disponibilidad de folletos y otros materiales informativos. Es importante tener en cuenta que, aunque la tangibilidad es una dimensión importante de la calidad del servicio, no es el único factor que afecta la percepción de los clientes. Otros factores como la fiabilidad, la seguridad, la empatía y la atención personalizada también son importantes para la calidad del servicio.

Según Duque & Chaparro, (2017); son “las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal”, lo cual implica cuidar la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos. Las empresas con buena tangibilidad presentan fortalezas en relación a las apariencias de los equipos y personal que labora en la empresa, ya que según lo percibido por los clientes. De este modo, la dimensión de elementos tangibles implica indicadores como: equipos de apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas, empleados con apariencia pulcra y elementos materiales atractivos.

b) Fiabilidad: Según Duque & Chaparro, (2017); “la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa”. La Fiabilidad de la oferta de servicios implica asegurar la capacidad para desempeñar el servicio que se promete, de manera segura y precisa. La habilidad que deben presentar ambos centrales para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa. De este modo, la dimensión fiabilidad contiene indicadores como: cumplimiento de lo prometido, sincero interés por resolver problemas, realizar bien el servicio la primera vez, conclusión del servicio en el tiempo prometido.

- c) Capacidad de respuesta: Según Duque & Chaparro, (2017), es “la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido Servicio”. Del mismo modo, la capacidad de respuesta considera la disponibilidad para ayudar a los usuarios y para promover el servicio con prontitud. Entendiendo a una saludable capacidad de respuesta, las organizaciones cuentan con un personal que refleja una excelente aptitud para atender de forma rápida, amable y siempre en la búsqueda de soluciones a las inquietudes de los clientes. De este modo, la dimensión capacidad de respuesta incluye indicadores como: comunican cuando concluirán el servicio, los empleados ofrecen un servicio rápido, los empleados siempre están dispuestos a ayudar, los empleados nunca están demasiado ocupados.
- d) Seguridad: Según Duque & Chaparro, (2017); “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar Confianza y seguridad”. Por seguridad puede entenderse el conocimiento y el trato adecuado de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Cuando las empresas garantizan la seguridad de la calidad de sus servicios, cuentan con un equipo calificado en las diferentes áreas de trabajo, proporcionando al usuario un ambiente de confianza y credibilidad. De este modo, la dimensión seguridad se compone de indicadores como: comportamiento confiable de los Empleados, Clientes se sienten seguros, los empleados son amables, los empleados tienen conocimientos suficientes.
- e) Empatía: Según Duque & Chaparro, (2017); “El cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes”. La empatía en la oferta de servicio implica brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa. Las empresas que cuidan la empatía en sus servicios brindan una atención personal y mostrando siempre un interés genuino en el bienestar del cliente en cada negociación. De este modo, la dimensión empatía incluye indicadores como: ofrecen atención individualizada, horarios de trabajo

convenientes para los clientes, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, se preocupan por los clientes, comprenden las necesidades de los clientes.

## 2.2. ANTECEDENTES

### 2.2.1. Nivel Internacional

Según Rodríguez & Lechuga, (2019), en su artículo denominado: “Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA”, los autores proponen brindar evidencia sobre los factores y los niveles de desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. De igual forma se utilizaron métodos cuantitativos de investigación tipo descriptiva, no experimental, de diseño transversal, se aplicó el instrumento de 26 ítems a 84 personas entre ellos 79 docentes y 5 directivos docentes utilizando escala de Likert. Se evidencio que los niveles del desempeño son sobresalientes en los directivos docentes y los factores del desempeño son frecuentes. Además, el bajo desempeño laboral causado por la falta de comunicación interna genera insatisfacción entre los docentes de las Instituciones Universitarias ITSA lo que se manifiesta en fallas en el proceso de retroalimentación. El estudio concluye que se necesita una mayor motivación para considerar y fomentar altos niveles de comunicación organizacional, ya que se presenta como un mecanismo preferido para crear un clima organizacional óptimo.

Según Fontalvo, et. al. (2020), en su investigación denominada “Evaluación del desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior”, nos presentan un procedimiento para evaluar el desempeño y analizar la eficiencia del nivel sigma de las dimensiones de calidad del servicio en una institución de educación superior Como parte de la teoría describe la calidad del servicio, las métricas de Seis Sigma y el análisis de datos de la investigación. Se realizo un tipo de investigación

evaluativa, teniendo en cuenta como información los registros de entrada recibidos por la gerencia de servicio en el transcurso de 11 meses del año 2019, la población que se utilizó en la investigación es el personal especializado de la institución, en cuanto a los resultados se observa que el nivel de eficiencia promedio del servicio fue del 93,48% en los once meses que se estudian. Asimismo, concluye que las variables en estudio permiten valorar las dimensiones de calidad del servicio de forma puntual, periódica y longitudinalmente.

Según Cervantes , et. al. (2019), en su artículo denominado “Desempeño laboral y rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos-Ecuador”; los autores plantearon como objetivo general determinar la influencia que ejerce el desempeño laboral en el rendimiento académico de los estudiantes. Se ejecutó un análisis descriptivo/transversal, del periodo 2016 - 2017. Asimismo, se realizó un diseño de muestreo probabilístico estratificado, con una población de 7.901 estudiantes, teniendo como muestra 366 estudiantes; para analizar la variable del desempeño laboral (ordinal) y variable notas (cuantitativa continua), se tomaron los estratos de las Escuelas (facultades) de la Universidad, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho) para medir la correlación entre ambas variables aleatorias. Es por ello que concluye existe una correlación positiva débil en las variables que se estudian; por lo tanto, indica que los estudiantes que trabajan no presentan problemas en su rendimiento académico.

Según Aldana, et. al. (2019), en su artículo denominado: “Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de la Industria Venezolana de Cemento (Invecem)”, realiza una investigación de tipo correlacional y de diseño no experimental. En cuanto a la población y muestra queda definida por 14 colaboradores del área de calidad de servicio de la empresa. La investigación emplea un instrumento de recolección de datos, con un cuestionario estructurado de 17 ítems con 5 opciones de respuestas, según la escala de Likert. Asimismo, los

resultados proyectan un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,423, lo que muestra una correlación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio.

Según López, et al. (2021), en su artículo denominado: “Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas”, tiene como objetivo conocer si la calidad de vida laboral es predictor significativo del nivel de desempeño laboral auto percibido por los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas, México. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, transversal y predictivo. La población estuvo formada por 445 médicos. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionó a los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMMSS) Bienestar, en el estado de Chiapas. La muestra fue de 169 médicos que representan el 37.97% de la población. Se realizó un análisis de regresión lineal simple por el método de pasos sucesivos. En los resultados se encontró que la variable nivel de calidad de vida laboral explicó el 64.9% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño laboral. De igual manera, se determinó que existe una influencia lineal positiva y significativa entre las variables. Se encontró que la variable calidad de vida laboral es un predictor significativo del desempeño laboral de manera muy importante ( $\beta = .806$ ). Se concluye que la calidad de vida laboral influye en el desempeño laboral de los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas de manera muy importante. En la medida que los médicos encuestados mejoren su calidad de vida laboral influirá en su desempeño laboral.

### 2.2.2. A Nivel Nacional

Según Hanco, et al. (2021), en su artículo denominado “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno”, concluye que las relaciones interpersonales son la interacción de las personas, desde su punto de vista, percepciones, ideas, las mismas que pueden afectar para bien o mal en el desempeño laboral, por ende, permite lograr los objetivos institucionales. El estudio tiene como objetivo: analizar cómo son las relaciones interpersonales de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno y determinar el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno. El método de la investigación es enfoque cuantitativo, de nivel exploratorio-descriptivo y diseño no experimental. Comprende una población de 40 hoteles de tres estrellas con una muestra de 16 hoteles, que tienen 84 trabajadores, quienes fueron encuestados con un cuestionario (instrumento), el cual en la primera variable (relaciones interpersonales), contiene 15 preguntas medidas a una escala de Likert y para la segunda variable (desempeño laboral), se aplicó la evaluación por el método de escala gráfica. Para el procesamiento de datos y/o información se ha dado a través de la hoja de cálculo Excel y el paquete estadístico SPSS. El mismo que calculó las frecuencias y porcentajes de cada variable y sus dimensiones. Asimismo, se concluye que las relaciones interpersonales en los hoteles del departamento de Puno según escala del instrumento utilizado son buenas, así el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno es bueno según la escala grafica.

Según Yanina & Alomia, (2020), en su artículo denominado: “Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince”, tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción del desempeño laboral de los trabajadores de municipalidad de Lince. El estudio es de nivel descriptivo de diseño no experimental. El instrumento de la investigación es “Individual Work Performance (IWP)”, adaptado por Widyastuti & Hidayat, para medir la percepción del desempeño laboral con una muestra de 60

trabajadores. Asimismo, se empleó estadística para la recolección de resultados. Respecto a las características demográficas de los colaboradores, gran parte es de género masculino y tiene entre 30 y 41 años edad, así mismo la gran parte de los colaboradores tiene 42 años a más como experiencia laboral en la empresa de 1 a 3 años. El desempeño laboral y las dimensiones son percibidas en un nivel moderado esto involucra que los colaboradores ven como necesario una actividad planificada que permite obtener conocimiento previo de los ciudadanos, como es el rendimiento en la tarea; comportamientos contraproducentes; rendimiento en el contexto. Asimismo, el colaborador se siente con rendimiento y dedicación a la municipalidad.

Según Navarro & Rios, (2020), en su investigación titulada “Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019”, en la investigación se planteó como objetivo calificar la relación del desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, 2019. Se planteo un tipo de investigación descriptiva-correlacional. Se utilizaron dos instrumentos: el primero dirigido a 75 trabajadores y el segundo dirigido a 75 clientes de la empresa Sodimac de Pucallpa, el cuestionario onstó de 20 preguntas y 5 opciones de espuesta. Los resultados establecen que existe una relación positiva muy baja y no significativa, entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa Sodimac Pucallpa, 2019, lo que significa que la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación con lo que opera la empresa Sodimac Pucallpa no favorecen a una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Según Zela, et. al. (2021), en su investigación denominada: “Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de 3 municipalidades provinciales. La investigación fue relacional, con dos muestras no probabilistas. Asimismo, se empleó una encuesta (cuestionario IWTQ), integrado por 18 ítems ( $\alpha=0,801$ ) a los trabajadores de las municipalidades provinciales de San Román, Puno y Azángaro para medir el nivel de desempeño laboral y, por otro

lado, participaron los usuarios de tres municipalidades provinciales (San Román, Puno y Azángaro) quienes respondieron a la escala SERVQUAL de percepción de la calidad de servicio compuesto de 22 ítems ( $\alpha=0,898$ ). Los resultados indican que los trabajadores de los tres municipios presentan regular desempeño laboral (San Román=78,4%, Puno=55,2% y Azángaro=63,8%). Conforme a las dimensiones, los trabajadores de la M.P de Puno obtuvieron un promedio alto en el desempeño de tareas (18,55) y el desempeño en el contexto (27,00), mientras que la M.P de San Román alcanzo un promedio alto en el comportamiento laboral contraproducente (17,41). El nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de ambos sexos de la M.P de San Román es regular (80,3%), así como en la M.P de Azángaro (56,0%), mientras los usuarios de la M.P de Puno perciben alta calidad de servicio (68,8%). La dimensión con el promedio más alto es confiabilidad (16,33) y capacidad de respuesta (15,27) de los usuarios de la M.P de Puno, el promedio más bajo fue empatía (11,42) en la M.P de San Román y seguridad (9,01) en la M.P de Azángaro. Del resultado de la investigación concluye que existe correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las tres entidades públicas.

Según Delgado, (2020), en su investigación denominada: “Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. En este estudio se utilizó el diseño básico no experimental de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. Con una población de 100 usuarios y muestra no probabilística de 40 usuarios. Se aplicó encuesta, procesando los datos mediante el coeficiente de correlación de Pearson resultando que existe una relación muy alta entre calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, dado que el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.937$ ; las variables han sido directamente proporcionales, se concluyó que cuando la calidad de servicio es eficiente el desempeño laboral también será

eficiente, debido a que los resultados de la estadística de regresión muestra una relación muy alta entre calidad de servicio influyendo en un  $r^2 = 87.86\%$  en el desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020.

Según Serpa, (2019), en su investigación denominada, se planteó como objetivo general es identificar la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017. La metodología que se trabajó con el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, nivel de investigación relacional, el enfoque fue cuantitativo y la población fue de 50 colaboradores siendo la muestra censal donde se hallaron los resultados. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron encuestas validadas y la observación; las que se han procesado y permitió tener los resultados En Conclusión existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman arrojó un valor de 0,949 representando una correlación positiva muy alta.

### 2.2.3. A Nivel Local

Según Garcia & Astudillo, (2019), en su investigación denominada “Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019”, los autores tuvieron como objetivo determinar cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes, 2019, con un tipo de investigación descriptiva - correlacional, empleándose encuestas de dos tipos, la primera con una muestra de 65 trabajadores administrativos y la segunda a los 384 usuarios. La confiabilidad del instrumento fue de 0,976, medida con el alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados en SPSS. Según los resultados el desempeño laboral obtuvo un nivel

alto del 41,5% de las respuestas indicadas por los colaboradores con una incidencia en el nivel medio en la calidad del servicio del orden del 38,3% de las respuestas de la muestra encuestada. Ratificar su correlación con el análisis de Rho de Spearman, siendo 0,612 para la asociación de ambas variables, para las dimensiones de productividad 0,465; compensación 0,382 y capacitación 0,291, dimensiones correlacionadas con la calidad del servicio, los resultados de los coeficientes mostraron que tanto el desempeño laboral con la calidad del servicio, y las dimensiones con la calidad del servicio tuvieron una incidencia directa y positiva.

Según Donayre, (2021); en su investigación titulada: “Motivación y desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Tumbes, 2021”; tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Tumbes, 2021. La investigación fue de tipo no experimental – correlacional, con una muestra de 60 trabajadores del establecimiento de salud. Se empleó como instrumentos 2 cuestionarios de las variables en estudio. Los resultados evidenciaron que existe relación alta, estadísticamente significativa y directa entre la motivación y el desempeño laboral ( $Rho=,697$ ;  $p<01$ ). Asimismo, se identificó una relación moderada, estadísticamente significativa y directa entre la motivación y la dimensión calidad de trabajo del desempeño laboral ( $Rho=,560$ ;  $p<01$ ), la dimensión responsabilidad del desempeño laboral ( $Rho=,542$ ;  $p<.01$ ), a dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral ( $Rho=,489$ ;  $p<01$ ), y la dimensión compromiso institucional del desempeño laboral ( $Rho=,430$ ;  $p<01$ ). De los resultados obtenidos se concluye que a mayor motivación mejor será el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de Tumbes.

Según Moscoso, (2022); en su investigación denominada: “Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022”; tuvo como objetivo determinar el impacto de

la motivación laboral en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, transversal, no experimental, cuantitativa, correlacional para las variables motivación laboral y calidad de servicio, con una muestra por conveniencia de 59 trabajadores y 96 habitantes mediante el muestreo aleatorio. Los resultados evidenciaron que existe asociatividad entre la variable motivación laboral y la variable calidad de servicio con el 64,4% de nivel medio y un Rho de Spearman ( $\alpha=0,887$ ) con significación bilateral de 0,000; para el primer objetivo específico se obtuvo que tiene relación de asociatividad positiva con respuestas de nivel medio con el 57,6% y un Rho de Spearman ( $\alpha=0,819$ ). El segundo objetivo específico, tuvo relación positiva y significativa de asociatividad entre la dimensión de la seguridad y la calidad de servicio con el 50,8% de las respuestas de nivel alto y un coeficiente Rho de Spearman ( $\alpha=0,900$ ), para el tercer objetivo específico, tuvo respuestas de nivel medio con el 57,6% de las respuestas con un coeficiente Rho de Spearman ( $\alpha=0,819$ ) indicando que existió una relación significativa y positiva entre la dimensión de la estima y calidad de servicio.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Desempeño:

Chiavenato I. , (2002); lo define, “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”.

Calidad:

Tarí Guillo, (2000); define que, “La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la

empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente a través de la prevención".(p.21)

Servicio:

Según Sandhusen, (2002), define "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".

Municipio:

Según, Fernández, (2003); lo define "El vocablo "municipio proviene de latín, siendo una palabra culta de ese idioma, compuesta de dos locuciones: el sustantivo munus, que se refiere a cargas u obligaciones, tareas, oficios, entre otras varias acepciones, y el verbo capere, que significa tomar, hacerse cargo de algo, asumir ciertas cosas.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El desempeño laboral tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a) El nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.
- b) El conocimiento de la institución tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.
- c) El desempeño del cargo tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023

- d) La proactividad e innovación tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.
  
- e) Las relaciones interpersonales tienen incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.
  
- f) La productividad tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

## 3.2. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

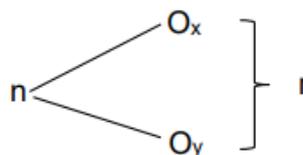
### 3.2.1. Tipo de estudio

En relación con los objetivos, problemas e hipótesis planteada, este tipo de investigación es aplicada, debido a que se empleara modelos teóricos, de enfoque correlacional, ya que su objetivo es relacionarlas entre sí, la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar y la variable calidad de servicio, la cual es percibida por los usuarios de la entidad edil.

### 3.2.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se realizara en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, es no experimental, porque los estudios que se realizaran serán sin efectuar manipulación intencionada de variables y solo se analizaran los fenómenos en situaciones ya existentes. Es transversal porque la recopilación de información de la variable desempeño laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, se realizará en un momento único. El Diseño de contrastación de hipótesis será correlacional, como se muestra a continuación

Donde:



$n$  = muestra de estudio

$O_x$  = Desempeño laboral (variable independiente)

$O_y$  = Calidad de Servicio (variable dependiente)

r = Correlación entre variables.

### 3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.3.1. Población

Este estudio incluye dos poblaciones, una para colaboradores municipales y el otro es para usuarios, respecto a la primera variable (Desempeño laboral), según la base de datos de la entidad, está compuesta por un total 79 trabajadores, entre funcionarios y personal administrativo. (Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar). Respecto a la segunda variable, la población estará constituida por la población de la Provincia de Contralmirante Villar, que es de 20,104 habitantes, según INEI (2017).

#### 3.3.2. Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se empleará la fórmula para poblaciones finitas, ya que esta se aplica cuando se conoce el tamaño de la población a estudiar.

Fórmula de cálculo para población finitas:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Se describe así:

Z = Corresponde al nivel de confianza

p = Corresponde al tamaño de la población que tiene el atributo deseado

$q$  = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado  $1-p$

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para  $p$  y 50% para  $q$ .

$N$  = Corresponde al tamaño de la población (el universo se conoce)

$e$  = error del muestreo

$n$  = Corresponde al tamaño muestral

Aplicación de la formula: Variable Desempeño Laboral

Para la aplicación de la primera variable, la población será de 79 trabajadores administrativos conforme data de la institución

$N$  = 79 trabajadores administrativos

$Z^2 = 1.96$  a un grado de confianza del 95%

$p = 50\%$  (0.5), trabajadores administrativos que brindan el servicio; como no se conoce se asume este porcentaje (Manual de Cooperación Técnica BID, 2000)

$q = (1 - P) = 0.5$  trabajadores administrativos que no brindan el servicio.

$e = 0.05$  es el margen de error del muestreo

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{79 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (79 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 65.6 = 66 \text{ trabajadores administrativos}$$

Aplicación de fórmula: Variable Calidad de Servicio

Para la aplicación de la segunda variable, la población será de 20,104 según INEI (2017)

$N = 20,104$  habitantes de la Provincia de Contralmirante Villar

$Z^2 = 1.96$  a un grado de confianza del 95%

$p = 50\%$  (0.5), usuarios que solicitan el servicio; como no se conoce se asume este porcentaje (Manual de Cooperación Técnica BID, 2000)

$q = (1-P) = 0.5$ , usuarios que no solicitan el servicio.

$e = 0.05$  es el margen de error del muestreo

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{20,104 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (20,104 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 376.97 = 377 \text{ usuarios}$$

### 3.3.3. Muestreo

El muestreo nos permite seleccionar al conjunto de individuos de la población, con la finalidad de estudiarla, en ese caso se empleará un muestreo aleatorio, ya que los funcionarios de la Municipalidad a estudiar, cada uno tendrá una cierta probabilidad de resultar elegidos.

Para cada una de las variables existe un cuestionario, para calidad de servicio 22 ítems, y para desempeño laboral del usuario 18 ítems, ambas variables en escala de Likert.

## 3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

### 3.4.1. Métodos

- a) Descriptivo: Tiene como objetivo conocer, describir, analizar y acopiar resultados de acuerdo al objeto de estudio, así como también determinar la incidencia entre la variable calidad de servicio y desempeño laboral.

- b) Problemático – hipotético: Permitirá formular el problema e hipótesis respecto a la incidencia del desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.
- c) Inductivo – deductivo: Desde el punto de vista inductivo se refiere a los datos que se conseguirán de la variable desempeño laboral de los administrativos de la municipalidad y la calidad de servicio de los ciudadanos de la Provincia de Contralmirante Villar al diferenciar estos datos permitirán obtener conclusiones de forma deductiva.

#### 3.4.2. Técnica de recolección de datos

La presente investigación siendo un diseño de investigación no experimental, la técnica de recolección de datos es la siguiente:

- a) Técnica de la encuesta: Se empleará la técnica de encuesta, aplicada al personal administrativo que laboran durante el año 2023 en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar y a los usuarios de la Municipalidad, utilizando muestreo aleatorio. La herramienta de medición utilizada para las dos muestras será un cuestionario, el primero a 66 trabajadores administrativos del municipio conformado por 22 ítems, el segundo a 377 usuarios de la Provincia de Contralmirante Villar, relacionado a la calidad de servicio conformado por 18 ítems.

#### 3.4.3. Instrumento de recolección de datos

- a) Cuestionario: Se aplicarán 2 instrumentos, con la finalidad de luego ser relacionadas entre sí, como primer instrumento la variable independiente Desempeño Laboral, se empleará un cuestionario que lo constituye 3 ítems para las 18 preguntas, el cual es validado por Inostroza (2012). El segundo

instrumento para la variable dependiente Calidad de servicio es un cuestionario de Cronin & Taylor, (1992); donde plantearon el modelo Servperf mediante estudios empíricos en diferentes organizaciones de servicio, que propone 5 dimensiones, con un total de 22 preguntas. En total el cuestionario comprende 40 preguntas que se empleara con alternativas de escala de Likert. (Ver Anexo 3), siendo estas:

Totalmente en desacuerdo:1

Muy en desacuerdo: 2

En desacuerdo: 3

Ni de acuerdo ni en desacuerdo:4

De acuerdo: 5

Muy de acuerdo:6

Totalmente en acuerdo:7

#### 3.4.4. Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. La validez y la confiabilidad no se asumen, se prueban”. Hernández, Fernandez, & Baptista,(2014).

La confiabilidad se consiguió mediante la aplicación de una prueba piloto, aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2023”

compuesta por 38 encuestas, de iguales características de la muestra de estudio. El estadígrafo Alfa de Cronbach, arrojó los siguientes resultados:

**Tabla 1**  
*Estadístico de fiabilidad de trabajadores*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,946	18

*Fuente: Programa SPSS 2019*

**Tabla 2**  
*Estadístico de fiabilidad de usuarios*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,892	22

*Fuente: Programa SPSS 2019*

El Alfa de Cronbach presenta un valor de 94.6% de fiabilidad para los ítems dirigidos a los trabajadores y 89.2% para los usuarios, se afirma que existe fiabilidad de los cuestionarios. Según indica Ore “la confiabilidad es el grado en que la aplicación de un instrumento ocasiona consistentes e iguales resultados en otras condiciones similares. Dicho de otra manera, hay resultados idénticos cuando se aplican las mismas preguntas en relación a los mismos fenómenos”. Oré, (2015).

**Tabla 3**  
*Rangos Alfa de Cronbach*

Rangos	Nivel de Aceptación
Elevada	0,81 a 1,00
Aceptable	0,61 a 0,80
Regular	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

*Fuente: Oré, (2015)*

### 3.4.5. Procesamiento y análisis

Mediante los cuestionarios descritos, se recopiló los datos, y se da inicio a una etapa esencial para toda investigación, nos referimos a la clasificación o agrupación de los datos relacionados con cada variable en estudio. Para el procesamiento de datos, se usó el programa SPSS versión 26 (Statistical Package for the Social Sciences), y se siguió los siguientes pasos:

- a) Validación: consiste en verificar las encuestas que se hayan aplicado de acuerdo a lo determinado, esto incluye verificar los errores del entrevistador y del entrevistado.
- b) Codificación: Implica el proceso de establecer los códigos numéricos para las distintas respuestas obtenidas de una encuesta.
- c) Introducción de datos: se refiere a la conversión de información a formato electrónico en una computadora a través de un medio de almacenamiento como disco duro o USB.
- d) Tabulación y análisis estadísticos: se refiere procesamiento de datos mediante tabla o cuadro con los resultados obtenidos de los cuestionarios.

Los datos obtenidos de ambas variables se prepararon en tres categorías: alto, medio y bajo, con el fin de relacionarlas. La variable desempeño laboral consta de 18 preguntas con un puntaje máximo de 7 puntos y un puntaje mínimo de 1. Los resultados muestran que el puntaje máximo es de 126 puntos y el mínimo de 18 puntos, que distribuidos de forma equitativa en tres categorías obtenemos los resultados de la tabla 4. Asimismo, se aplicó a las dimensiones de la variable, como se muestra en la tabla 5

**Tabla 4***Escala valorativa de los niveles variable desempeño laboral*

Calificación	Puntaje
Alto	90-126
Medio	54-89
Bajo	18-53

*Fuente: Encuesta de la investigación***Tabla 5***Escala valorativa de los niveles de las dimensiones*

Calificación	Puntaje
Alto	16-21
Medio	10-15
Bajo	3-9

*Fuente: Encuesta de la investigación*

La variable calidad de servicio consta de 22 preguntas y el puntaje máximo asignado para la escala más alta es de 7 puntos y la menor de 1 punto, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 154 puntos y el mínimo de 22 puntos, que, distribuidos en 3 categorías, obtenemos los resultados de la tabla 6.

**Tabla 6***Escala valorativa de los niveles variable calidad de servicio*

Calificación	Puntaje
Alto	110-154
Medio	66-109
Bajo	22-65

*Fuente: Encuesta de la investigación*

### 3.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

#### 3.5.1. Variable independiente: Desempeño laboral

##### a) Definición conceptual

Según Chiavenato, (2002); indica que es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 28).

##### b) Definición operacional

La medición de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, se obtuvo mediante técnica de encuesta, aplicada a una muestra de 66 trabajadores de dicha entidad, empleando un cuestionario de 18 preguntas constituidas de acuerdo a sus indicadores (Tabla 7); utilizando la escala de Likert (1: Totalmente en desacuerdo, 2: Muy en desacuerdo, 3: En desacuerdo, 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5: De acuerdo, 6: Muy de acuerdo, 7: Totalmente en acuerdo) (Ver Anexos 1 y 3).

**Tabla 7***Dimensiones e indicadores de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Nivel de Conocimiento sobre la descripción del cargo	Funciones, Responsabilidad, Conocimientos.	1,2,3
Desempeño del cargo	Organización, Supervisión, Idoneidad.	4,5,6
Conocimiento de la institución	Visión y Misión, Objetivos institucionales, Ambiente Laboral.	7,8,9
Proactividad e Innovación	Participación, Aportes, Adaptación.	10,11,12
Relaciones Interpersonales	Relación cordial, Trabajo en Equipo, Ambiente de trabajo.	13,14,15
Productividad	Metas, Organización en las tareas, Cumplimiento de objetivos.	16,17,18

*Fuente: Anexo 3*

### 3.5.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

#### a) Definición conceptual

Horovitz, (1991), enuncia que: “un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado”. (p.2), por ende, este nivel de excelencia no se fundamenta en responder a las necesidades y expectativas de los usuarios.

b) Definición operacional

La medición de la calidad de servicio brindada a la población de la Provincia de Contralmirante Villar, se obtuvo mediante técnica de encuesta, aplicada a una muestra de 377 usuarios, empleando un cuestionario de 22 preguntas estructuradas de acuerdo a su dimensión e indicadores (Tabla 8); utilizando la escala de Likert (1: Totalmente en desacuerdo, 2: Muy en desacuerdo, 3: En desacuerdo, 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5: De acuerdo, 6: Muy de acuerdo, 7: Totalmente en acuerdo) (Ver Anexos 1 y 3).

**Tabla 8**

*Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Elementos Tangibles	Equipos modernos, Instalaciones atractivas, Empleados con apariencia pulcra, Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos	1,2,3,4
Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido, Sincero interés para resolver problemas, Adecuada realización del servicio por primera vez, Ejecución del servicio en el tiempo prometido	5,6,7,8,9
Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán con el servicio, Ofrecimiento de un servicio rápido. Permanente predisposición de los empleados	10,11,12,13
Seguridad	Registro libre de errores, Comportamiento confiable de los empleados, Clientes seguros, Empleados amables, Empleados con conocimientos suficientes	14,15,16,17
Empatía	Atención personalizada, Horarios de trabajo convenientes para los usuarios, Preocupación por los clientes, Comprensión de las necesidades de los clientes	18,19,20,21,22

*Fuente: Anexo 3*

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar de qué manera incide el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

**Tabla 9**

*Correlación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral*

Correlación de Pearson	de	Calidad de Servicio	de	Desempeño Laboral
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson		1	0.601
	Sig. (bilateral)			0.000
	N		377	66
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0.601		1
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N		66	66

**\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)**

*Fuente: Programa SPSS 2019*

La relación del objetivo general: El desempeño laboral tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Esta afirmación fue confirmada mediante el cálculo del coeficiente de correlación Pearson, Este coeficiente de correlación muestra que el valor de la relación entre ambas variables es de 0.601, lo que indica un impacto positivo moderado en la variable calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, es decir, cuando se potencia la dimensión calidad de servicio, también se potencia el desempeño laboral, en ese sentido, se aceptó la hipótesis general de la investigación. (Tabla 9)

La asociación descubierta es positiva, y su grado moderado, según el coeficiente de correlación de Pearson de 0.601.

De acuerdo al resultado, se visualiza en la tabla 10, el desempeño laboral incide un 26% en la calidad de servicio, esta proporción se produjo en el nivel alto, el 73% en el nivel medio y el 2% en el nivel bajo, lo que refleja las dimensiones de nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño del cargo, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad de los trabajadores de Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

**Tabla 10**

*Incidencia del desempeño laboral en la calidad de servicio*

Nivel	Desempeño Laboral			Calidad de Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alto	90-126	17	26%	110-154	11	3%
Medio	54-89	48	73%	66-109	273	72%
Bajo	18-53	1	2%	22-65	93	25%
	Total	66	100%	Total	377	100%

*Fuente: Cuestionario*

Para el objetivo específico 1: Establecer la incidencia que existe entre el nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

**Tabla 11**

*Correlación entre nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio*

Correlación de Pearson		Calidad de Servicio	Nivel de Conocimiento sobre la descripción del cargo
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,293*
	Sig. (bilateral)		0.017
	N	377	66
Nivel de Conocimiento sobre la descripción del cargo	Correlación de Pearson	,293*	1
	Sig. (bilateral)	0.017	
	N	66	66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Programa SPSS 2019*

Relación del objetivo específico 1: El Nivel de Conocimiento sobre la descripción del cargo tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Esta afirmación fue confirmada mediante el cálculo del coeficiente de correlación Pearson, se evidencia que existe una correlación positiva baja del nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio; tal es así, que

arrojo un valor 0.293 y una significación bilateral de 0.017 por ende, se acepta la hipótesis de investigación del objetivo específico 1. (Tabla 11)

En la tabla 12 se visualiza que, el Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo obtuvo una incidencia de nivel alto del 3% sobre la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, asimismo, en el nivel medio se obtuvo 88% y el nivel bajo 9% de las respuestas de los entrevistados.

**Tabla 12**

*Incidencia del nivel de Conocimiento sobre la descripción del cargo en la calidad de servicio*

Nivel	Nivel de Conocimiento sobre la Descripción del Cargo			Calidad de Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alto	16-21	2	3%	110-154	11	3%
Medio	10-15	58	88%	66-109	273	72%
Bajo	3-9	6	9%	22-65	93	25%
Total		66	100%	Total	377	100%

*Fuente: cuestionario*

Para el objetivo específico 2: Identificar la incidencia que existe entre el conocimiento de la institución y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre el conocimiento de la institución y la calidad de servicio*

Correlación de Pearson		Calidad de Servicio	Conocimiento de la Institución
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	-,282*
	Sig. (bilateral)		0.022
	N	377	66
Desempeño del Cargo	Correlación de Pearson	-,282*	1
	Sig. (bilateral)	0.022	
	N	66	66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS 2019

Relación del objetivo específico 2: El conocimiento de la institución tiene incidencia negativa en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Esta afirmación fue confirmada mediante el cálculo del coeficiente de correlación Pearson, el cual se evidencia que existe una correlación negativa baja entre el conocimiento de la institución y la calidad de servicio; tal es así, que arrojo un valor negativo -0,282 y una significación bilateral de 0.022 por ende, se rechaza la hipótesis de investigación del objetivo específico 2. (Tabla 13)

En la tabla 14 se muestra que el conocimiento de la institución obtuvo una incidencia de nivel alto del 27% sobre la calidad de servicio brindada por los

trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, asimismo se obtuvo 55% en el nivel medio y el nivel bajo 18% de las respuestas de los encuestados.

**Tabla 14**

*Incidencia del conocimiento de la institución y la calidad de servicio*

Nivel	Conocimiento de la Institución			Calidad de Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alto	16-21	18	27%	110-154	11	3%
Medio	10-15	36	55%	66-109	273	72%
Bajo	3-9	12	18%	22-65	93	25%
Total		66	100%	TOTAL	377	100%

*Fuente: Cuestionario*

Para el objetivo específico 3: Establecer la incidencia que existe entre el desempeño en el cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

**Tabla 15**

*Correlación entre el desempeño de cargo y la calidad de servicio*

Correlación de Pearson		Calidad de Servicio	Desempeño del cargo
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	-,311*
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	377	66
Desempeño del Cargo	Correlación de Pearson	-,311*	1
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	66	66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Programa SPSS 2019*

Relación del objetivo específico 3: El desempeño del cargo tiene incidencia negativa en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Esta afirmación fue confirmada mediante el cálculo del coeficiente de correlación Pearson, se evidencia que existe una correlación negativa bajo entre el desempeño del cargo y la calidad de servicio; tal es así, que arrojó un valor negativo de -0.311 y una significación bilateral de 0.011 por ende, se rechaza la hipótesis de investigación del objetivo específico 3. (Tabla 15)

En la tabla 16, se visualiza que el desempeño del cargo obtuvo una incidencia de nivel alto del 8% sobre la calidad de servicio brindada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, asimismo se obtuvo en el nivel medio 47% y el nivel bajo 45% de las respuestas de los encuestados.

**Tabla 16**

*Incidencia del desempeño en el cargo y la calidad de servicio*

Nivel	Desempeño Laboral			Calidad de Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alto	16-21	5	8%	110-154	11	3%
Medio	10-15	31	47%	66-109	273	72%
Bajo	3-9	30	45%	22-65	93	25%
Total		66	100%	TOTAL	377	100%

*Fuente: Cuestionario*

Para el objetivo específico 4: Encontrar la incidencia que existe entre la proactividad e innovación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

**Tabla 17**

*Correlación entre el proactividad e innovación y la calidad de servicio*

Correlación de Pearson		Calidad de Servicio	Proactividad e Innovación
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,481*
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	377	66
Proactividad e Innovación	Correlación de Pearson	,481*	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	66	66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Programa SPSS 2019*

Relación del objetivo específico 4: La proactividad e innovación tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Esta afirmación fue confirmada mediante el cálculo del coeficiente de correlación Pearson, el cual muestra incidencia positiva con grado moderado, entre la proactividad e innovación y la calidad de servicio; tal es así, que arrojó un valor 0,481 y una significación bilateral de 0.000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de la investigación para el objetivo específico 4. (Tabla 17)

Se muestra, en la tabla 18, que la proactividad e innovación obtuvo una incidencia de nivel alto del 0% sobre la calidad de servicio brindada por los trabajadores de la

Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, asimismo en el nivel medio se obtuvo 2% y el nivel bajo 98% de las respuestas de los entrevistados.

**Tabla 18**

*Incidencia de la proactividad e innovación y la calidad de servicio*

Nivel	Proactividad e Innovación			Calidad de Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alto	16-21	0	0%	110-154	11	3%
Medio	10-15	1	2%	66-109	273	72%
Bajo	3-9	65	98%	22-65	93	25%
	Total	66	100%	Total	377	100%

*Fuente: Cuestionario*

Para el objetivo específico 5: Estimar la incidencia que existe en las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

**Tabla 19**

*Correlación entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio*

Correlación de Pearson		Calidad de Servicio	Relaciones Interpersonales
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,565*
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	377	66
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,565*	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	66	66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Programa SPSS 2019*

Relación del objetivo específico 5: Las relaciones Interpersonales tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Se calculo el coeficiente de correlación Pearson, que arrojó un valor de 0.565 con una significación bilateral de 0.000, el cual se evidencia que existe una correlación positiva moderado, entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, en ese sentido, la hipótesis de la investigación se aceptó para el objetivo específico 5. (Tabla 19)

En la tabla 20 las relaciones interpersonales tuvieron una incidencia de nivel alto del 20% sobre la calidad de servicio de la población de Contralmirante Villar, para el nivel medio se obtuvo 58% y para el nivel bajo alcanzó un 23% de las respuestas de los encuestados

**Tabla 20**

*Incidencia de las relaciones interpersonales y la calidad de servicio*

Nivel	Relaciones Interpersonales			Calidad de Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alto	16-21	13	20%	110-154	11	3%
Medio	10-15	38	58%	66-109	273	72%
Bajo	3-9	15	23%	22-65	93	25%
Total		66	100%	Total	377	100%

*Fuente: Cuestionario*

Para el objetivo específico 6: Medir la incidencia que existe entre la productividad y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

**Tabla 21**

*Correlación entre la productividad y la calidad de servicio*

Correlación de Pearson		Calidad de Servicio	Productividad
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,411**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	377	66
Productividad	Correlación de Pearson	,411**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	66	66

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Programa SPSS 2019*

Relación del objetivo específico 6: La Productividad tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Se calculo el coeficiente de correlación Pearson, que arrojó un valor de 0.411 con una significación bilateral de 0.000, el cual se evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la productividad y la calidad de servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, en ese sentido, la hipótesis de la investigación se acepta para el objetivo específico 6. (Tabla 21)

En la tabla 22, se visualiza que la productividad tuvo una incidencia de nivel alto del 8% sobre la calidad de servicio de la población de Contralmirante Villar, para el

nivel medio se obtuvo 77% y para el nivel bajo 15% de las respuestas de los encuestados.

**Tabla 22**

*Incidencia de la Productividad y la Calidad de Servicio*

Nivel	Productividad			Calidad De Servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alto	16-21	5	8%	110-154	11	3%
Medio	10-15	51	77%	66-109	273	72%
Bajo	3-9	10	15%	22-65	93	25%
	Total	66	100%	Total	377	100%

*Fuente: Cuestionario*

#### 4.2. DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Determinar de qué manera incide el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. El coeficiente de correlación de Pearson muestra que existe una alta relación significativa positiva entre la variable desempeño laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023, esto coincide con los hallazgos por Chavez (2018), en su investigación titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa banco de crédito del Perú V.M.T. 2018”, el cual concluye que existe correlación significativa directamente proporcional entre las variables en estudio, para el caso de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, el valor del coeficiente de determinación es de 0.601 de la calidad del servicio municipal, se ve influenciado por el desempeño laboral de sus colaboradores. Asimismo, Mori & Fernández, (2018); en su investigación: Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo se observa que la relación encontrada entre ambas variables de estudio fue positiva fuerte, con coeficiente de correlación de Pearson de 0.681 además el nivel de correlación es significativo en el nivel de significancia bilateral  $p=0.000$ . Deduciendo, que, si existió relación positiva alta entre desempeño laboral y calidad de servicio en los trabajadores de Registros Públicos,

Chiclayo, 2018. Existen similitudes entre los resultados encontrados en esta investigación a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2023 y las conclusiones de los tesis Mori & Fernández, (2018) y Chavez (2018),

Para el objetivo específico 1: Establecer la incidencia que existe entre el nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. La dimensión nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, que incluye conocimiento del cargo a ejercer, funciones específicas de los colaboradores y responsabilidad sobre las tareas asignadas, se evidencia que el índice de significación bilateral es de 0.017 se deduce que es menor al nivel de significancia del 0.05 previsto para este análisis, obteniendo como coeficiente de correlación de Pearson del 0.293, el cual indica que la correlación es positiva baja. Existen coincidencias de los resultados hallados en esta investigación a los colaboradores de la Municipalidad de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023 y las conclusiones de los tesis Zela, et. al. (2021), en su investigación denominada: “Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú”. Foster, Liberman , & Higgins , (2017); indica que “mientras el empleado esté vinculado al conocimiento del cargo que desempeña, las metas serán alcanzadas, la formulación y el logro de las metas de los efectos directamente proporcionales a la fuerza de la motivación y del conocimiento del cargo a ejercer”. Se muestran en los resultados de esta investigación que los colaboradores de la Municipalidad Provincial de contralmirante Villar, poseen un bajo nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo.

Para el objetivo específico 2: Establecer la incidencia que existe entre el desempeño en el cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. La dimensión desempeño en el cargo, el cual se refiere a la organización en las actividades a realizar e idoneidad laboral, se

evidencia que el índice de significación bilateral es de 0.011 se deduce que es menor al nivel de significancia del 0.05 previsto para este análisis, obteniendo como coeficiente de correlación de Pearson un valor negativo del -0.311 el cual indica que la correlación es negativa baja. Denzin & Lincoln, (2008); el “cargo debe ser desempeñado con disciplina ya que es un valor comportamental socialmente construido, históricamente aplicado que permite el desempeño mediante progreso de ideas basado en una serie de principios relacionados paralelamente al orden y la constancia para cumplir las tareas”, según los resultados obtenidos, el desempeño del cargo no tiene incidencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Para el objetivo específico 3: Identificar la incidencia que existe entre el conocimiento de la institución y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. La dimensión conocimiento de la institución, el cual incluye, visión, misión, objetivos institucionales y ambiente laboral, se evidencia que el índice de significación bilateral es de 0.022, se deduce que es menor al nivel de significancia del 0.05 previsto para este análisis, obteniendo como coeficiente de correlación de Pearson un valor negativo del -0.282, el cual indica que la correlación es negativa baja. Angulo, (2017); en su investigación fundamenta “cómo guiar la gestión del conocimiento y el aprendizaje de manera efectiva en la institución lo que lleva a reconocer las herramientas que podrían resultar útiles para su sustentación estableciendo que la presencia institucional se consigue a través de la razón, la educación, la experiencia, a través de la comprensión teórica y/o práctica de un tema en específico se alcanza la habilidad del conocimiento sobre un determinado tema y en un determinado lugar”, en relación a los resultados obtenidos de la investigación no tiene incidencia el conocimiento de la institución en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.

Para el objetivo específico 4: Encontrar la incidencia que existe entre la proactividad e innovación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. La dimensión proactividad e innovación, el cual incluye, participación, aportes y adaptación de los colaboradores, se evidencia que el índice de significación bilateral es de 0.000 se deduce que es menor al nivel de significancia del 0.05 previsto para este análisis, obteniendo como coeficiente de correlación de Pearson un valor del 0.481 el cual indica que la correlación es positiva moderada. La proactividad refiere a la capacidad de un trabajador para tomar iniciativas y buscar soluciones a los problemas de manera proactiva en lugar de reaccionar simplemente a las situaciones que se presentan. Algunos factores que pueden afectar la proactividad incluyen la motivación y el compromiso del trabajador, su nivel de confianza y su capacidad para pensar de manera creativa y fuera de lo convencional. Hatcher, (2010); lo define como “el compromiso y la contribución activa de sus integrantes orientada principalmente al incremento de competitividad”, en consecuencia, si la proactividad e innovación de los colaboradores aumenta, por ende, la calidad de servicio aumentara.

Para el objetivo específico 5: Estimar la incidencia que existe en las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. La dimensión relaciones interpersonales, la cual incluye, relación cordial, trabajo en equipo en la organización, se puede evidenciar que el índice de significación bilateral es de 0.000 se deduce que es menor al nivel de significancia del 0.05 previsto para este análisis, obteniendo como coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.565 el cual indica que la correlación es positiva moderada. Existen coincidencias entre los resultados hallados en esta investigación a los colaboradores de la Municipalidad de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023 y las conclusiones de Flores Carlos, (2019), en su investigación denominada: “Influencia de las Relaciones Interpersonales en la Calidad de Servicio Educativo”. Las relaciones interpersonales se refieren a la capacidad de un trabajador para establecer y mantener relaciones saludables y

positivas con otros miembros de la organización. Winter, (2000); señala que el “trabajo en equipo parte de la creación de éstos empezando por identificarse los procesos que es necesario mejorar, entonces es cuando la dirección que es la responsable y tiene la autoridad de tomar decisiones y realizar los cambios que se requieran se convierte en el generador del equipo”, según los resultados obtenidos, las relaciones interpersonales si inciden en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Para el objetivo específico 6: Medir la incidencia que existe entre la productividad y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. La dimensión productividad, la cual incluye, metas laborales, organización de las tareas asignadas y cumplimiento de objetivos, se puede evidenciar que el índice de significación bilateral es de 0.000, se deduce que es menor al nivel de significancia del 5% previsto para este análisis, obteniendo como coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.411 el cual indica que la correlación es positiva moderada. Existen coincidencias entre los resultados obtenidos en esta investigación y las conclusiones del tesista Perez, (2021), en su investigación denominada: “Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial SAC - Puente Piedra – 2021”. En ese sentido, tiene incidencia la productividad de los colaboradores hacia la calidad de servicio percibida por la población de Contralmirante Villar

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,601 y el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023. Se evidencia que la calidad de servicio esta correlacionado con los indicadores y dimensiones del desempeño laboral (nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño del cargo, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad), ya que se muestra una correlación positiva moderada.
- 5.2. De acuerdo a los resultados estadísticos procesados, la dimensión el nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo tuvo incidencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, expresada en el coeficiente de correlación de Pearson del 0,293 y una significación bilateral de 0,017 el cual nos indica que existe una correlación positiva baja, es decir los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar poseen un bajo nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo.
- 5.3. El Conocimiento de la institución tuvo incidencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor negativo - 0.282 y una significación bilateral de 0.022 el cual indica que la correlación es negativa baja, en cuanto al conocimiento de la visión, misión y objetivos institucionales.

- 5.4. La dimensión desempeño del cargo tuvo incidencia en la calidad del servicio de Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023. Se muestra en su coeficiente de correlación de Pearson de valor negativo - 0,311 y una significación bilateral de 0,011 el cual indica que la correlación es negativa baja, en cuanto a la disciplina u organización para ejercer el cargo y la perseverancia para cumplir las tareas asignadas en la entidad.
- 5.5. La dimensión proactividad e innovación tuvo incidencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023. Se muestra en el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.481 y una significación bilateral del 0,000 el cual indica que la correlación es positiva moderada. Observándose que teniendo aportes y participación por parte del trabajador pueden transformar ideas en acciones y destacar en el entorno y así mejorar la calidad de servicio ofrecida.
- 5.6. Las relaciones interpersonales tuvieron incidencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes 2023, expresado en su coeficiente de correlación de Pearson de 0.566 y una significación bilateral de 0,000 el cual indica que la correlación es positiva moderada. Observándose que, si el trabajador establece y mantiene relaciones saludables, positivas con otros miembros de la organización, podrá trabajar en equipo y le permitirá entregar un servicio de calidad al usuario.
- 5.7. De acuerdo a los resultados estadísticos procesados, la dimensión productividad tuvo incidencia en la calidad del servicio de Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, expresada en el coeficiente de correlación de Pearson del 0.411 y una significación bilateral del 0,000, el cual indica que

la correlación es positiva moderada. Observándose que, al organizar sus tareas específicas, trazar metas permitirá entregar un servicio de calidad a la población de Contralmirante Villar.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. La Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, a través de sus unidades orgánicas deben introducir en su plan de gestión, políticas para la evaluación del desempeño laboral, esto implica que el compromiso lo asuman desde la máxima autoridad municipal y todos sus colaboradores en general, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios prestados, ya que un buen desempeño laboral, se verá reflejado en una excelente calidad de servicio ofrecida a la población villarina.
- 6.2. Elaborar y socializar el Manual de Organización y funciones, con la finalidad de conectar con los empleados para que comprendan sus funciones específicas, las interdependencias, para el logro de sus objetivos y así se entregue un óptimo servicio al usuario.
- 6.3. La Municipalidad, debe promover la transparencia en la gestión municipal, ya que es la clave para generar confianza en la institución, publicando notas periodísticas relevantes en redes sociales, página web, periódicos, etc. Informes anuales, manteniendo una comunicación abierta con la población villarina para contribuir a mejorar la percepción del conocimiento institucional.
- 6.4. Establecer estándares de desempeño medibles y cuantificables, que permitan evaluar el rendimiento de los trabajadores municipales, estos estándares podrán ser utilizados para monitorear el progreso, identificar áreas de mejora y reconocer el buen desempeño del cargo.

- 6.5. Realizar mesas de trabajo mensuales con el área de administración, infraestructura y tributaria, para brindar propuestas de mejora continua en los procesos extensos, que demanden tiempo y sean repetitivos, a fin de reducir tiempos en los trámites administrativos y brindar un mejor servicio.
- 6.6. Brindar talleres para toda la organización, charlas motivacionales y compromiso interpersonal para mejorar la comunicación y fortalecer las relaciones esenciales para brindar un óptimo servicio al usuario villarino.
- 6.7. La Municipalidad debe establecer indicadores de eficiencia, eficacia, que permita evaluar el rendimiento laboral en función a los indicadores de calidad, como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana, J., Isea, J., & Ianni, C. (2019). Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de la industria Venezolana de Cemento (Invecem). *Emprende y Transforma* , 1, 63-69.

Angulo , R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1) ,53-70.

Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing (Decimoprimer edición)*. Mexico: Pearson Educación de Mexico, S.A. de C.V. (pp-652).

Cervantes , X., Osorio, A., & Franco, G. (2019). Desempeño Laboral y Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos-Ecuador. *Revista Conrado*, 15, 163-167.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano 2a.ed.* México, D. F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. p(28) - 626.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. (pp-442).

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *American Marketing Association*, 56, 55-68.

Delgado A., M. (2020). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020:

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2008). The discipline and practice of qualitative research. *Strategies of qualitative inquiry*, (pp.56).

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz (1ra ed)*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Duque, E. J., & Chaparro, C. R. (2017). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la uptc duitama. *Criterio Libre*, 10(16) , 159-192.

Fernández R, J. (2003). "Ambito Municipal". *Las entidades federativas y el derecho constitucional*, pp. 20-21.

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Marrugo, N. (2020). Performance evaluation and efficiency analysis of the sigma level in the evaluation of service quality at a higher education institution. *Formación Universitaria*, 13 (6), 247-254.

Foster, Liberman , & Higgins . (2017). On the Nature of Objectification: Implications of Considering People as Means to Goals. *Journal Of Experimental Social Psychology*, 719-730.

Garcia , Y., & Astudillo , J. (2019). Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019. *Universidad Nacional de Tumbes*, pp.85.

Hanco G., M., Carpio M., A., Zoraima J., L., & Flores M., E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194.

Hatcher, T. (2010). Ethics and HRD a new approach to leading responsible organizations. *Accesible Publishing Systems*, (p-43).

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (S. A. Interamericana Editores (ed.); Mc Graw Hill).

López M., B., Aragón C., J., Muñoz P., M., Madrid T., S., & Tornell C., I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325.

Moran, M. (2017). Peter Drucker: Padre del Management. *Action Coach Business Coaching*.

Navarro , I., & Rios , J. (2020). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio de la Empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019*. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali.

Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho: Imprenta Multiservicios Pulbigraf.

Palmer, M. (2019). *Exploring alternative methods of service delivery through mobile (Thesis of Masters)* . Afrikáans: Stellenbosch University.

Rodriguez, K., & Lechuga C., J. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Universitaria ITSA*. Colombia: Revista Escuela de Administración de Negocios, 87,79 -101.

Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia (Primera Edición)*. Mexico. D.F. Mexico: Cecsca (Compañía Editorial Continente) (pp-660).

Serpa S., A. M. (2019). "Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017". *Rpositorio Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión*, 69.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing (Decimocuarta edición)*. Mexico: McGraw - Hill (pp-774).

Tarí G., J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva (2da edición)*. España: Publicaciones Universidad de Alicante (pp-302).

Winter , R. (2000). *Manual de Trabajo en Equipo 1ed*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A. (pp - 146).

Yanina, C., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7,31-36.

Zela P, C., Calcina C, S., Castillo M, J., & Campos G, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Universidad Nacional de Juliaca*.

## **VIII. ANEXOS**

**ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables.**

**Operacionalización de la variable independiente: Desempeño Laboral**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable independiente (VI): Desempeño Laboral	Para García citado por (Pérez, 2009); sostiene que desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	Nivel de Conocimiento sobre la descripción del cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Conocimientos</li> </ul>	Escala Ordinal
		Desempeño del Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Idoneidad</li> </ul>	
		Conocimiento de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión y Misión</li> <li>• Objetivos Institucionales</li> <li>• Ambiente Laboral</li> </ul>	
		Proactividad e Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Aportes</li> <li>• Adaptación</li> </ul>	
		Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Cordial</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> </ul>	
		Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas</li> <li>• Organización en las tareas</li> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> </ul>	

### Operacionalización de la variable dependiente: Calidad de Servicio

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable dependiente (VD): Calidad de Servicio	Según Cronin & Taylor, (1992); Indican que la calidad del servicio debe ser tomada como similar a una actitud y por tanto debe ser una medida de desempeño y no de la diferencia entre expectativa y desempeño. Por esta razón desarrollan su modelo basado en el desempeño”	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Instalaciones atractivas</li> <li>• Empleados con apariencia pulcra.</li> <li>• Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.</li> </ul>	Escala Ordinal
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de lo prometido</li> <li>• Sincero interés para resolver problemas</li> <li>• Adecuada realización del servicio por primera vez</li> <li>• Ejecución del servicio en el tiempo prometido</li> </ul>	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunican cuando concluirán con el servicio</li> <li>• Ofrecimiento de un servicio rápido</li> <li>• Permanente predisposición de los empleados</li> </ul>	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro libre de errores</li> <li>• Comportamiento confiable de los empleados</li> <li>• Clientes seguros</li> </ul>	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Empleados amables</li> <li>• Empleados con conocimientos suficientes</li> <li>• Comprensión de las necesidades de los clientes</li> </ul>	

## ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Materiales y Métodos
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera incide el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera incide el nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?</p> <p>¿De qué modo incide el desempeño en la función y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?</p> <p>¿De qué manera incide el conocimiento de la institución y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera incide el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Establecer la incidencia que existe entre el nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023</p> <p>Establecer la incidencia que existe entre el desempeño en el cargo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El desempeño laboral tiene incidencia positiva en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>El nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.</p> <p>El desempeño en el cargo tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.</p> <p>El conocimiento de la institución tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No Experimental transversal</p> <p>Población:</p> <p>79 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.</p> <p>Usuarios, 20,104 habitantes de la Provincia de Contralmirante Villar</p> <p>Muestra:</p> <p>66 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar</p> <p>Usuarios 377 de la Provincia de Contralmirante Villar</p> <p>Técnica de la Encuesta:</p>

<p>¿De qué manera incide el nivel de proactividad e innovación en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?</p> <p>¿De qué modo incide las relaciones interpersonales en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?</p> <p>¿De qué manera incide la productividad en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023?</p>	<p>Identificar la incidencia que existe entre el conocimiento de la institución y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.</p> <p>Encontrar la incidencia que existe entre la proactividad e innovación y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.</p> <p>Estimar la incidencia que existe en las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023</p> <p>Medir la incidencia que existe entre la productividad y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023</p>	<p>Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.</p> <p>La proactividad e innovación tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.</p> <p>Las relaciones interpersonales tienen incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023.</p> <p>La productividad tiene incidencia positiva en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023</p>		<p>Dos (02) cuestionarios: Dirigido a trabajadores, 18 ítems. Dirigido a los usuarios, 22 ítems.</p>
---	---	--	--	--

### **ANEXO 3:** Instrumentos de recolección de datos

#### Encuesta del Desempeño Laboral

Instrucciones: Estimados, el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, lo cual le agradezco marcar con una "X" en el número que considere oportuno, es anónimo y su manejo será reservado.

Genero :

a) Masculino ( )

b) Femenino ( )

Edad :

Tiempo Laborando :

Tipo de contrato :

a) Contrato de locación de servicios

b) Contrato Administrativos de servicios

c) Decreto Legislativo N°728

d) Decreto Legislativo N°276

e) Otro

La escala a utilizar es la siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: Muy en desacuerdo

3: En desacuerdo

4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5: De acuerdo

6: Muy de acuerdo

7: Totalmente en acuerdo

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente en acuerdo
1	¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿Posee amplios conocimientos en su área?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Cumple con las responsabilidades a su cargo?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿Conoce los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Conocer la misión y visión institucional?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿Considera que posee todas las capacidades para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿Necesita supervisión permanente para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿Es organizado en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿Trabaja de forma metódica y ordenada?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿Mantiene una relación cordial con sus compañeros?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿Se adapta fácilmente a las condiciones de trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿Aporta ideas para brindar un mejor servicio?	1	2	3	4	5	6	7
14	¿Ayuda a fomentar un ambiente de trabajo agradable?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿Participa activamente en las reuniones de trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿Logra sus metas laborales?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿Se siente identificado con el ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
18	¿Conoce las funciones de su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5	6	7

## Encuesta de Calidad de Servicio

Instrucciones: Estimados, el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre calidad de servicio, que ofrece la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, lo cual le agradezco marcar con una "X" en el número que considere oportuno, es anónimo y su manejo será reservado por lo que solicitamos sinceridad en sus respuestas.

Genero :

- a) Masculino ( )                      b) Femenino ( )

Edad :

- a) Entre 18 a 28 años  
b) Entre 28 a 38 años  
c) Entre 38 a 48 años  
d) Entre 48 a 58 años  
e) De 58 a más.

Tipo de Procedimiento Administrativo a realizar:

- a) Trámite administrativo en Registro Civiles.  
b) Trámite administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas.  
c) Trámite administrativo en la Gerencia de Administración Tributaria.  
d) Tramite administrativo en la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano – Rural.  
e) Tramite administrativo en la Gerencia de Servicios Públicos y Gestión de Riesgo.  
f) Acceso a la Información Pública.  
g) Tramite administrativo en la Gerencia de Desarrollo Económico y Social.  
h) Otros trámites.

La escala a utilizar es la siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: Muy en desacuerdo

3: En desacuerdo

4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5: De acuerdo

6: Muy de acuerdo

7: Totalmente en acuerdo

	Items	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente en acuerdo
1	La municipalidad cumple con lo que promete hacer.	1	2	3	4	5	6	7
2	Se genera una adecuada explicación de lo que la municipalidad le ofrece como servicio.	1	2	3	4	5	6	7
3	Las necesidades específicas presentadas son comprometidas por los empleados adecuados.	1	2	3	4	5	6	7
4	La Municipalidad cumple en realizar el servicio en el tiempo programado.	1	2	3	4	5	6	7
5	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y lucen atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
6	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.	1	2	3	4	5	6	7
7	Los empleados están presentables con higiene y aseo	1	2	3	4	5	6	7
8	Los servicios que presta la municipalidad no tienen errores, fallas.	1	2	3	4	5	6	7
9	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
10	Considera que la Municipalidad resuelve el problema que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
11	Por lo general la municipalidad cumple con el servicio en el tiempo acordado	1	2	3	4	5	6	7

12	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
13	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.	1	2	3	4	5	6	7
14	Se siente seguro cuando le brindan el servicio	1	2	3	4	5	6	7
15	El servicio que le brinda la municipalidad genera confianza	1	2	3	4	5	6	7
16	Los empleados le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los recursos empleados en el servicio generan seguridad	1	2	3	4	5	6	7
18	Los empleados le reciben con amabilidad.	1	2	3	4	5	6	7
19	La atención e información que recibe es personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
20	Los servicios que ofrece la municipalidad se ven reflejados con recursos visiblemente	1	2	3	4	5	6	7
21	El trato en el servicio se da con gesto agradable y sonriente.	1	2	3	4	5	6	7
22	La Municipalidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada.	1	2	3	4	5	6	7

**ANEXO 4:** Validación de instrumento por Experto 1.

**Cuestionario del Desempeño Laboral**

Dimensiones	Indicadores	N°	Enunciados	Presentación		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Factibilidad	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo	Funciones	1	¿Conoce las funciones de su puesto de trabajo?	X		X		X		X		X	
	Responsabilidad	2	¿Cumple con las responsabilidades a su cargo?	X		X		X		X		X	
	Conocimientos	3	¿Posee amplios conocimientos en su área?	X		X		X		X		X	
Desempeño del Cargo	Organización	4	¿Es organizado en su puesto de trabajo?	X		X		X		X		X	
	Supervisión	5	¿Necesita supervisión permanente para realizar su trabajo?	X		X		X		X		X	
	Idoneidad	6	¿Considera que posee todas las capacidades para realizar su trabajo?	X		X		X		X		X	
Conocimiento de la Institución	Visión y Misión	7	¿Conocer la misión y visión institucional?	X		X		X		X		X	
	Objetivos Institucionales	8	¿Conoce los objetivos de la institución?	X		X		X		X		X	
	Ambiente Laboral	9	¿Se siente identificado con el ambiente de trabajo?	X		X		X		X		X	

Proactividad Innovación	Participación	10	¿Participa activamente en las reuniones de trabajo?	X		X		X		X		X
	Aportes	11	¿Aporta ideas para brindar un mejor servicio?	X		X		X		X		X
	Adaptación	12	¿Se adapta fácilmente a las condiciones de trabajo?	X		X		X		X		X
Relaciones Interpersonales	Relación Cordial	13	¿Mantiene una relación cordial con sus compañeros?	X		X		X		X		X
	Ambiente de trabajo	14	¿Ayuda a fomentar un ambiente de trabajo agradable?	X		X		X		X		X
	Trabajo en equipo	15	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?	X		X		X		X		X
Productividad	Metas	16	¿Logra sus metas laborales?	X		X		X		X		X
	Organización en las tareas	17	¿Trabaja de forma metódica y ordenada?	X		X		X		X		X
	Cumplimiento de objetivos	18	¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?	X		X		X		X		X



Dr. Gaspar Chávez Dioses

## Cuestionario de Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	N°	Enunciados	Presentación		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Factibilidad	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Elementos Tangibles	Equipos modernos	1	La Municipalidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada.	X		X		X		X		X	
	Instalaciones atractivas	2	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y lucen atractivas.	X		X		X		X		X	
	Empleados con apariencia pulcra.	3	Los empleados están presentables con higiene y aseo	X		X		X		X		X	
	Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.	4	Los servicios que ofrece la municipalidad se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados.	X		X		X		X		X	
Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido	5	La municipalidad cumple con lo que promete hacer	X		X		X		X		X	
	Sincero interés para resolver problemas	6	Considera que la Municipalidad resuelve el problema que tiene	X		X		X		X		X	
	Adecuada realización del servicio por primera vez	7	Los servicios que presta la municipalidad no tienen errores, fallas.	X		X		X		X		X	
	Ejecución del servicio en el tiempo prometido	8	La Municipalidad cumple en realizar el servicio en el tiempo programado.	X		X		X		X		X	
		9	Por lo general la municipalidad cumple con el servicio en el tiempo acordado	X		X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	Ofrecimiento de un servicio rápido	10	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.	X		X		X		X		X	

	Comunican cuando concluirán con el servicio	11	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio	X		X		X		X		X	
	Permanente predisposición de los empleados	12	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.	X		X		X		X		X	
		13	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.	X		X		X		X		X	
Seguridad	Clientes seguros	14	Se siente seguro cuando le brindan el servicio	X		X		X		X		X	
	Comportamiento confiable de los empleados	15	El servicio que le brinda la municipalidad genera confianza	X		X		X		X		X	
		16	Los recursos empleados en el servicio generan seguridad	X		X		X		X		X	
	Empleados amables	17	Los empleados le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	X		X		X		X		X	
Empatía	Preocupación por los clientes	18	Los empleados le reciben con amabilidad.	X		X		X		X		X	
		19	El trato en el servicio se da con gesto agradable y sonriente	X		X		X		X		X	
	Comprensión de las necesidades de los clientes	20	Las necesidades específicas presentadas son comprometidas por los empleados	X		X		X		X		X	
	Horarios de trabajo convenientes para los usuarios	21	Se genera una adecuada explicación de lo que la municipalidad le ofrece como servicio	X		X		X		X		X	
	Atención Personalizada	22	La atención e información que recibe es personalizada.	X		X		X		X		X	

  
 Dr. Gaspar Chávez Dioses



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE RESUMEN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA  
 Proyecto de Tesis: El Desempeño laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio  
 de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023

Autora: Bach. Mireily Estefany Ramirez Saavedra

Criterios	Apreciación			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento.			X	
Claridad en el enunciado de los ítems.			X	
Pertinencia de las variables con las dimensiones e indicadores.			X	
Relevancia del contenido.			X	
Factibilidad de aplicación.			X	

Apreciación: Califica al instrumento como: Aplicable

Observaciones: Ninguna

Validado por: Dr. Gaspar Chávez Dioses.

Profesión: Estadístico.

Grado Académico: Dr. en educación superior.

Categoría Docente: Principal DE.

Fecha: 13 de diciembre del 2023




---

Dr. Gaspar Chávez Dioses

Validación de instrumento por Experto 2.

Cuestionario del Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	N°	Enunciados	Presentación		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Factibilidad	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo	Funciones	1	¿Conoce las funciones de su puesto de trabajo?	X		X		X		X		X	
	Responsabilidad	2	¿Cumple con las responsabilidades a su cargo?	X		X		X		X		X	
	Conocimientos	3	¿Posee amplios conocimientos en su área?	X		X		X		X		X	
Desempeño del Cargo	Organización	4	¿Es organizado en su puesto de trabajo?	X		X		X		X		X	
	Supervisión	5	¿Necesita supervisión permanente para realizar su trabajo?	X		X		X		X		X	
	Idoneidad	6	¿Considera que posee todas las capacidades para realizar su trabajo?	X		X		X		X		X	
Conocimiento de la Institución	Visión y Misión	7	¿Conocer la misión y visión institucional?	X		X		X		X		X	
	Objetivos Institucionales	8	¿Conoce los objetivos de la institución?	X		X		X		X		X	
	Ambiente Laboral	9	¿Se siente identificado con el ambiente de trabajo?	X		X		X		X		X	

Proactividad e Innovación	Participación	10	¿Participa activamente en las reuniones de trabajo?	X		X		X		X		X	
	Aportes	11	¿Aporta ideas para brindar un mejor servicio?	X		X		X		X		X	
	Adaptación	12	¿Se adapta fácilmente a las condiciones de trabajo?	X		X		X		X		X	
Relaciones Interpersonales	Relación Cordial	13	¿Mantiene una relación cordial con sus compañeros?	X		X		X		X		X	
	Ambiente de trabajo	14	¿Ayuda a fomentar un ambiente de trabajo agradable?	X		X		X		X		X	
	Trabajo en equipo	15	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?	X		X		X		X		X	
Productividad	Metas	16	¿Logra sus metas laborales?	X		X		X		X		X	
	Organización en las tareas	17	¿Trabaja de forma metódica y ordenada?	X		X		X		X		X	
	Cumplimiento de objetivos	18	¿Cumple con los objetivos de su área de trabajo?	X		X		X		X		X	



Mg. Darwin Aguilar Chuquizuta  
CLAD. 11825

### Cuestionario de Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	N°	Enunciados	Presentación		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Factibilidad	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Elementos Tangibles	Equipos modernos	1	La Municipalidad posee el equipamiento con el que ofrece el servicio con tecnología actualizada.	X		X		X		X		X	
	Instalaciones atractivas	2	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas y lucen atractivas.	X		X		X		X		X	
	Empleados con apariencia pulcra.	3	Los empleados están presentables con higiene y aseo	X		X		X		X		X	
	Materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.	4	Los servicios que ofrece la municipalidad se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados.	X		X		X		X		X	
Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido	5	La municipalidad cumple con lo que promete hacer	X		X		X		X		X	
	Sincero interés para resolver problemas	6	Considera que la Municipalidad resuelve el problema que tiene	X		X		X		X		X	

	Adecuada realización del servicio por primera vez	7	Los servicios que presta la municipalidad no tienen errores, fallas.	X		X		X		X		X
	Ejecución del servicio en el tiempo prometido	8	La Municipalidad cumple en realizar el servicio en el tiempo programado.	X		X		X		X		X
		9	Por lo general la municipalidad cumple con el servicio en el tiempo acordado	X		X		X		X		X
Capacidad de respuesta	Ofrecimiento de un servicio rápido	10	Los empleados ofrecen un servicio ágil y adecuado como se espera.	X		X		X		X		X
	Comunican cuando concluirán con el servicio	11	Los empleados informan previamente todas las condiciones del servicio	X		X		X		X		X
	Permanente predisposición de los empleados	12	Los empleados toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.	X		X		X		X		X
		13	Los empleados comunican oportunamente cualquier cambio.	X		X		X		X		X
Seguridad	Clientes seguros	14	Se siente seguro cuando le brindan el servicio	X		X		X		X		X
	Comportamiento confiable de los empleados	15	El servicio que le brinda la municipalidad genera confianza	X		X		X		X		X
		16	Los recursos empleados en el servicio generan seguridad	X		X		X		X		X
	Empleados amables	17	Los empleados le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	X		X		X		X		X
Empatía	Preocupación por los clientes	18	Los empleados le reciben con amabilidad.	X		X		X		X		X

	19	El trato en el servicio se da con gesto agradable y sonriente	X		X		X		X		X	
Comprensión de las necesidades de los clientes	20	Las necesidades específicas presentadas son comprometidas por los empleados	X		X		X		X		X	
Horarios de trabajo convenientes para los usuarios	21	Se genera una adecuada explicación de lo que la municipalidad le ofrece como servicio	X		X		X		X		X	
Atención Personalizada	22	La atención e información que recibe es personalizada.	X		X		X		X		X	



Mg. Darwin Aguilar Chuquisuta  
CLAD. 11825

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE RESUMEN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA  
Proyecto de Tesis: El Desempeño laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio  
de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023

Autora: Bach. Mireily Estefany Ramirez Saavedra

Criterios	Apreciación			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento.				X
Claridad en el enunciado de los ítems.				X
Pertinencia de las variables con las dimensiones e indicadores.				X
Relevancia del contenido.				X
Factibilidad de aplicación.				X

Apreciación: Califica al instrumento como: Aplicable

Observaciones: Ninguna

Validado por: Mg. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta

Profesión: Licenciado en Administración

Grado Académico: Magister

Categoría Docente: Auxiliar

Fecha: 14 de diciembre del 2023

  
Mg. Darwin Aguilar Chuquizuta  
CLAD. 11825

## ANEXO 5: Datos del Análisis de Alfa De Cronbach

Variable Independiente : Desempeño Laboral

	VAR 0000 1	VAR 0000 2	VAR 0000 3	VAR 0000 4	VAR 0000 5	VAR 0000 6	VAR 0000 7	VAR 0000 8	VAR 0000 9	VAR 0001 0	VAR 0001 1	VAR 0001 2	VAR 0001 3	VAR 0001 4	VAR 0001 5	VAR 0001 6	VAR 0001 7	VAR 0001 8	VAR 0001 9
1	5	6	5	7	5	6	5	5	6	7	6	4	5	7	4	7	5	6	
2	6	7	4	6	5	6	6	7	5	6	5	6	5	4	7	4	5	4	
3	7	6	7	6	6	3	3	5	5	5	6	7	7	5	5	5	5	5	
4	6	5	4	5	4	6	6	7	5	6	7	5	5	6	7	4	4	4	
5	5	7	5	6	7	5	6	5	5	7	7	6	3	3	5	6	6	7	
6	6	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	5	
7	5	5	4	6	5	5	3	4	4	4	7	6	4	4	5	4	6	4	
8	5	7	6	7	5	4	6	4	5	5	5	6	7	5	6	5	7	4	
9	7	5	4	6	4	5	6	5	6	7	7	5	4	6	6	3	2	7	
10	6	5	3	3	3	3	7	4	3	3	7	3	7	4	6	4	4	6	
11	4	5	5	5	5	4	4	6	3	3	4	7	4	4	3	4	5	6	
12	4	6	4	3	5	4	3	4	6	4	5	6	5	7	6	5	4	6	
13	6	5	5	4	3	5	3	6	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	
14	5	5	5	5	7	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	
15	4	2	4	4	4	5	2	7	7	7	3	5	4	4	5	6	4	5	
16	3	2	3	3	5	4	5	7	2	4	5	6	7	4	6	4	4	3	
17	4	3	3	3	5	6	6	3	3	2	4	2	5	2	2	2	2	6	
18	4	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	4	4	
19	1	1	2	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	2	4	5	2	5	
20	7	3	2	4	3	3	7	4	3	3	7	2	4	1	3	2	1	3	
21	1	2	2	3	3	2	4	2	3	3	4	5	4	3	3	2	4	2	
22	1	2	6	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	4	2	
23	3	1	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	1	2	2	
24	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	6	3	4	4	1	2	
25	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	
26	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	1	3	3	2	4	
27	4	2	1	1	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	2	4	1	
28	1	1	2	2	3	3	2	5	3	3	2	4	2	4	4	2	1	4	
29	4	2	2	3	3	2	4	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	
30	5	2	3	4	2	2	3	2	4	1	3	3	4	2	2	3	3	4	
31	4	2	1	2	3	2	4	1	1	4	3	2	3	2	4	1	4	1	
32	2	4	2	1	2	4	1	3	2	4	2	2	1	2	4	1	1	4	
33	4	2	6	4	3	2	2	2	6	3	1	2	5	2	2	3	1	2	
34	6	1	4	4	2	4	4	1	4	1	1	2	3	3	4	1	1	2	
35	2	2	2	4	1	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	2	1	3	
36	2	4	2	2	2	4	3	2	3	4	1	1	2	2	3	3	4	1	
37	3	2	2	4	4	1	2	4	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	
38	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	1	3	1	

Variable Dependiente : Calidad de Servicio

	VAR 0000 1	VAR 0000 2	VAR 0000 3	VAR 0000 4	VAR 0000 5	VAR 0000 6	VAR 0000 7	VAR 0000 8	VAR 0000 9	VAR 0001 0	VAR 0001 1	VAR 0001 2	VAR 0001 3	VAR 0001 4	VAR 0001 5	VAR 0001 6	VAR 0001 7	VAR 0001 8	VAR 0001 9	VAR 0002 0	VAR 0002 1	VAR 0002 2	
1	5	6	5	7	4	6	6	5	7	4	6	7	5	6	4	5	6	5	6	5	6	6	7
2	4	7	4	7	4	6	6	7	5	6	4	7	7	4	3	4	6	4	6	6	6	7	4
3	2	5	2	4	5	3	5	4	5	3	6	7	7	2	2	6	7	5	5	7	4	5	
4	6	3	4	3	4	6	4	5	4	6	4	5	5	4	4	3	4	5	5	7	5	4	
5	3	7	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	6	5	6	6	2	6	6	5	
6	6	5	5	5	6	6	5	5	4	3	5	5	6	7	5	5	5	5	5	5	6	5	
7	5	3	4	6	4	5	3	5	2	4	7	5	4	4	5	4	5	6	4	6	6	4	
8	5	7	2	2	3	4	6	5	5	5	2	5	7	2	6	5	6	6	4	4	3	6	
9	4	4	4	6	4	5	4	4	4	4	7	5	4	6	2	3	5	7	5	6	2	6	
10	6	2	3	3	3	3	4	4	3	3	7	3	7	4	6	4	6	7	6	3	2	4	
11	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	7	4	4	3	5	2	5	1	4	4	3	
12	4	6	4	3	5	4	3	4	6	4	5	2	5	7	6	2	4	5	2	1	4	2	
13	3	5	2	4	3	2	3	6	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	
14	5	5	5	2	7	3	5	4	2	3	3	5	4	5	1	2	4	5	2	1	4	3	
15	4	2	4	4	4	5	2	7	7	7	3	5	4	4	1	2	4	5	2	1	2	2	
16	3	2	3	3	5	4	5	7	2	4	5	2	7	4	1	4	4	3	3	2	3	3	
17	4	3	3	3	5	6	6	7	3	5	4	2	5	2	2	2	6	4	3	5	3		
18	4	2	4	3	3	7	5	4	5	2	7	2	5	7	2	3	4	3	3	5	3		
19	3	4	2	3	3	4	3	2	3	5	4	7	4	2	4	5	2	1	3	4	1	1	
20	7	3	5	4	3	3	7	4	3	3	7	2	4	3	5	1	2	3	3	2	2	2	
21	4	5	2	7	3	3	4	2	3	3	4	5	4	1	1	2	4	5	2	1	2	1	
22	1	2	6	4	3	5	3	5	4	1	1	2	4	5	2	1	1	1	2	4	6	4	
23	2	1	2	3	5	4	7	3	5	4	5	2	1	3	2	1	2	2	2	3	5	3	
24	2	2	2	7	3	5	4	5	2	7	2	3	1	3	1	4	1	2	1	4	4	3	
25	2	1	2	4	5	2	7	2	2	7	3	5	4	1	2	3	2	4	3	2	1	2	
26	1	1	3	1	2	3	2	2	1	4	5	2	7	1	3	3	2	4	3	3	5	3	
27	6	2	1	1	2	4	1	1	2	2	2	1	2	4	3	1	4	1	1	3	5	1	
28	6	1	2	2	3	3	2	1	3	1	2	4	1	1	1	2	1	4	4	5	2	2	
29	6	2	1	7	3	5	4	2	3	2	5	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	
30	5	2	3	4	5	2	7	1	1	7	3	5	4	2	2	3	4	1	3	3	5		
31	6	2	4	2	1	2	4	1	1	4	5	2	7	2	1	1	4	1	2	1	3	5	
32	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	1	4	3	4	5	2	
33	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	5	2	1	3	1	2	3	2	4	1	
34	1	1	4	1	2	4	1	1	4	1	4	1	3	5	4	1	1	2	1	4	4	3	
35	2	2	1	4	4	3	3	4	3	2	3	2	1	2	4	5	1	2	2	1	1	2	
36	6	7	2	2	1	1	3	2	3	4	1	1	5	2	1	3	4	1	4	1	2	4	
37	3	2	2	1	4	1	2	4	1	1	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	4	3	
38	6	7	4	1	1	2	2	2	4	4	3	2	2	4	1	1	3	5	3	1	1	2	

**ANEXO 6:** Valores para interpretar el coeficiente de Correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Hernandez et al. (2014)*

**ANEXO 7: Autorización para Ejecución de Tesis**

**Honorable Municipalidad Provincial de  
Contralmirante Villar** 

---

**CARTA N°027-2022-MPCVZ**

Señorita:  
Rach. Mirely Estefany Ramirez Saavedra,  
Av 28 de Julio N°140-Los Pinos,  
ZORRITOS -

REF. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.  
REG.00890-2022-10-MPCVZ, REG.N°1029-2022-50TH-MPCVZ.

Es grato dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente en atención a su documento en referencia mediante el cual solicita autorización para realizar trabajo de investigación titulado "EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTRALMIRANTE VILLAR, TUMBES 2022", a fin de optar el grado de Licenciado de la Escuela Profesional de Administrando en la Universidad Nacional de Tumbes.

Al respecto, por lo presente le comunicamos cordialmente la aceptación de su solicitud, brindándole las facilidades que el caso requiere, en el desarrollo de su proyecto.

Con las expresiones de mi consideración y estima,

  
Atentamente,  
GOBIERNO REGIONAL TUMBES  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTRALMIRANTE VILLAR  
VILLAR

*Problemas con el sistema  
Revisar Solicitud N° 027-2022-50TH  
F. J.*

---

*Zorritos, Balneario Tropical del Norte*

---

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTRALMIRANTE VILLAR**  
Av. Faustino Piaggio N° 72 - Zorritos - Contralmirante Villar - Tumbes - Perú  
Teléfono: (072) 544003  
Email: MPCVZ@live.com  
municipalidad@protonmail.com

**ANEXO 8:** Evidencia de aplicación de encuesta a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.



Evidencia de aplicación de encuesta a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

