

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA DE DERECHO



TEMA

**Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación
de Tumbes - 2022**

TESIS

Para optar el título profesional de Abogada

Autora: Bach. Heidy Inés Flores Veintimilla

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA DE DERECHO



TEMA

Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes - 2022

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Abg. Jorge Puell Palacios (Presidente)
Orcid 0000-0002-3441-7475

Mg. Cristhian Joel López Farías (Secretario)
Orcid 0000-0001-6465-9267

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío (Asesor-Vocal)
Orcid 0000000187940844

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA DE DERECHO



TEMA

Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes - 2022

Las suscritas declaramos que la tesis es original en forma y estilo.

Bach. Heidy Inés Flores Veintimilla
Orcid 0000-0002-3002-0198

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío
Orcid: 0000000187940844

Tumbes, 2023

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío

Docente principal de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, Universidad Nacional de Tumbes.

CERTIFICA:

Que el informe de tesis denominado: "Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes – 2022", presentado por la Bachiller en Derecho, Heidy Inés Flores Veintimilla identificada con DNI N° 40170546, ha sido asesorado y revisado por la suscrita, por lo tanto queda autorizada para su presentación o inscripción en la Escuela de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes, el mismo que se presenta para su aprobación y revisión a cargo de los órganos pertinentes.

Tumbes, 01 de diciembre del 2023



Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío
Asesora
ORCID 0000000187940844

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, a los catorce días del mes de diciembre del dos mil veintitrés, a las 20.10: horas, se reunieron, los integrantes del jurado, designado con la Resolución Decanal N.º 327-2023/UNTUMBES-FDCP-D(e); del 07 de julio 2023, integrado por el Abog. Jorge Puell Palacios, con DNI N.º 00204094 en su condición de presidente, Mg. Christian Joel Lopez Farias con DNI N.º 45204856 secretario y Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio con DNI N.º 00252831 Asesora-vocal de la tesis; para la sustentación en acto público de la Tesis titulada: “Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes-2022”, ejecutada por la Bachiller Heidy Inés Flores Veintimilla, para optar el Título Profesional de Abogada, la que se realiza en FORMA VIRTUAL, mediante aplicación Google Meet.

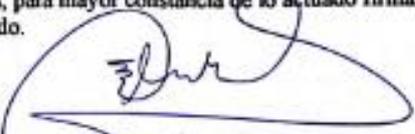
En conformidad con el artículo 55 y siguientes del Reglamento de Grados y Títulos y artículo 62 y siguientes del Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado, de la Universidad Nacional de Tumbes, la sustentación de la tesis es un acto público de exposición y defensa del trabajo ejecutado, amparado en las normas reglamentarias invocadas. El presidente del jurado dio por iniciado el acto de sustentación, concediendo el uso de la palabra de la Bachiller HEIDY INÉS FLORES VEINTIMILLA para que proceda a la sustentación de la Tesis.

Luego de la sustentación de la tesis, formulación de preguntas y la deliberación del jurado, en conformidad con el artículo 57 del Reglamento General de Grados y Títulos, concordante con el artículo 65 del Reglamento de Tesis de Pre grado y posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. Declaran aprobada por unanimidad con el calificativo de Regular () Buena () Muy Buena (X) y Sobresaliente ().

Por tanto, la Bachiller, queda APTA, para iniciar los trámites administrativos, y el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, expida el Título Profesional de Abogada, en conformidad con lo estipulado en el Artículo N.º 90 del Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes y lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos.

Siendo las 21 horas con 10 minutos, del mismo día, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, de sustentación de tesis, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.


Abog. JORGE PUELL PALACIOS
DNI N.º 00204094
Código ORCID: 0000-0002-3441-7475
Presidente de Jurado de Tesis


Mg. CHRISTIAN JOEL LOPEZ FARIAS
DNI N.º 45204856
Código ORCID: 0000-0001-6465-9267
Secretario de Jurado de Tesis


Dra. CARMEN ROSA ALCANTARA MIO
DNI N.º 00252831
Código ORCID: 0000-0001-8794-0844
Asesor-Vocal

Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes, 2022

por Heidy Inés FLORES VEINTIMILLA



La Cumbre S. Alcántara Miro
ABOGADA - ICAT Reg. V
5701019700241009 - TUMBES

Fecha de entrega: 16-dic-2023 12:52p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2260771048

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_Heidy_Flores_Veintimilla.docx (1.76M)

Total de palabras: 17640

Total de caracteres: 97600

Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| 21% INDICE DE SIMILITUD | 19% FUENTES DE INTERNET | 3% PUBLICACIONES | 12% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | evelynherrera.v.blogspot.com Fuente de Internet | 2% |
| 2 | alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet | 2% |
| 4 | www.organojudicial.gob.pa Fuente de Internet | 1% |
| 5 | ikua.iiap.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | 1library.co Fuente de Internet | 1% |


Lit. Carmen R. Alcántara Mío
ABOGADA ICAT/REG. 078
DOCENTE PRINCIPAL FDCP - TUMBES

| | | |
|----|---|------|
| 9 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante | 1 % |
| 10 | Submitted to Universidad Internacional del Ecuador Trabajo del estudiante | 1 % |
| 11 | Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante | <1 % |
| 12 | Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante | <1 % |
| 13 | repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | repository.unad.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante | <1 % |
| 17 | repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 18 | repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 19 | cienciaabierta.unison.mx Fuente de Internet | <1 % |



Dr. Carolina Il. Alcántara Mio
ABOGADA - ICAT Reg. 076
DOCENTE PRINCIPAL FDOP - UNIVITES

| | | |
|----|---|------|
| 20 | es.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 21 | Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante | <1 % |
| 22 | www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | <1 % |
| 24 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 25 | Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante | <1 % |
| 26 | qdoc.tips Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | d.documentop.com Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | virtual.urbe.edu Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | www.unodc.org Fuente de Internet | <1 % |


 Lic. Carmen E. Alcántara Mío
 ABOGADA, ICAT Reg. 076
 DOCENTE PRINCIPAL FOCY - UNIV. MIOB

| | | |
|----|---|------|
| 31 | repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 32 | worldwidescience.org Fuente de Internet | <1 % |
| 33 | (Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación | <1 % |
| 34 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante | <1 % |
| 36 | tickelia.com Fuente de Internet | <1 % |
| 37 | Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante | <1 % |
| 38 | eujournal.org Fuente de Internet | <1 % |
| 39 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 40 | repositorio.unibe.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |

www.researchgate.net


 Dra. Carmen Inés Alcántara Miro
 ABOGADA - ICAT Reg. 276
 SOCIEDAD PRINCIPAL, S.R.L. - UBTY 10125

| | | |
|----|--|------|
| 41 | Fuente de Internet | <1 % |
| 42 | www.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |
| 43 | Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante | <1 % |
| 44 | cdn.www.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 45 | instcamp.edu.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 46 | publications.paho.org Fuente de Internet | <1 % |
| 47 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 48 | repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 49 | Beatriz Sora, Amparo Caballer, José M. Peiró. " Spillover outcomes of job insecurity: differences among men and women () ", International Journal of Social Psychology, 2021 Publicación | <1 % |
| 50 | Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante | <1 % |


L.T. Carmen M. Alcantara Miro
ABOGADA - ICAT ROL 016
DOCENTE PRINCIPAL FDC7-197144123

| | | |
|----|---|------|
| 51 | Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante | <1 % |
| 52 | de.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |
| 53 | es.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |
| 54 | patents.google.com Fuente de Internet | <1 % |
| 55 | pt.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |
| 56 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 57 | Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante | <1 % |
| 58 | dspace.esoch.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 59 | e4dp.wordpress.com Fuente de Internet | <1 % |
| 60 | prezi.com Fuente de Internet | <1 % |
| 61 | repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet | <1 % |
| 62 | tesis.ipn.mx | <1 % |


 Lic. Carmen E. Alcantara Mio
 ABOGADA - ICAT Reg. 174
 DOCENTE PRINCIPAL TECNICO-LOGICAS

| | | |
|----|---|------|
| | Fuente de Internet | <1 % |
| 63 | www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 64 | www.dvc.es Fuente de Internet | <1 % |
| 65 | www.inafed.gob.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 66 | dokumen.pub Fuente de Internet | <1 % |
| 67 | issuu.com Fuente de Internet | <1 % |
| 68 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 69 | repositorio.unj.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 70 | psicogt.org Fuente de Internet | <1 % |
| 71 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 72 | www.dropbox.com Fuente de Internet | <1 % |

[Handwritten Signature]
 LT. CARMEN R. CACIMON MIO
 ABOGADA - CAT Reg. 008
 DOCENTE PRINCIPAL, FOPUS 123

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



La Universidad de Cuenca
ASOCIACIÓN-ICAT Reg. 016
BOGOTÁ, COLOMBIA

Dedicatoria

A mis hijos Piero y Raphaela, por ser el motivo que me inspira para poder seguir preparándome y ser una ciudadana de bien.

A mi esposo, padres y hermanos, por ser quienes me aconsejan con palabras de aliento para avanzar en este proceso de superación.

Atte: la autora.

Agradecimiento

A nuestro creador por darme fortaleza espiritual para alcanzar el presente objetivo académico.

A mi asesora de la Universidad Nacional de Tumbes, trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes y amigos que han permitido realizar el presente trabajo de investigación.

Atte: la autora.

INDICE

| | |
|--|-------|
| Acta de sustentación | v |
| Dedicatoria | xv |
| Agradecimiento | xvi |
| Resumen | xxii |
| Abstract | xxiii |
| CAPÍTULO I. | 24 |
| INTRODUCCIÓN | 24 |
| CAPÍTULO II. | 29 |
| REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 29 |
| 2.1 Bases teórico-científicas | 29 |
| 2.1.1 Desempeño laboral..... | 29 |
| 2.1.2 Desempeño laboral y calidad del trabajo..... | 30 |
| 2.1.3 Desempeño laboral y productividad..... | 31 |
| A) Factores que incrementan la cantidad de producto y la productividad | 32 |
| 2.1.4 Desempeño laboral y su potencial de desarrollo | 34 |
| 2.2 Servicio público | 37 |
| 2.2.1 Del servicio público | 38 |
| 2.3 Antecedentes | 39 |
| 2.3.1 Antecedentes internacionales..... | 39 |
| 2.3.2 Antecedentes nacionales..... | 43 |
| CAPÍTULO III. | 48 |
| MATERIALES Y MÉTODOS | 48 |
| 3.1 Formulación de hipótesis..... | 48 |
| 3.1.1 Hipótesis general: | 48 |
| 3.1.2 Hipótesis nula: | 48 |
| 3.1.3 Variables..... | 48 |

| | |
|---|----|
| 3.2 Metodología..... | 51 |
| 3.2.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis..... | 51 |
| 3.2.2 Población, muestra y muestreo..... | 52 |
| 3.2.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 55 |
| CAPÍTULO IV..... | 56 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 56 |
| CAPÍTULO V..... | 72 |
| CONCLUSIONES..... | 72 |
| CAPÍTULO VI..... | 74 |
| RECOMENDACION..... | 74 |
| CAPÍTULO VII..... | 76 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 76 |

Índice de Tablas

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1 | 52 |
| <i>Trabajadores de la dirección regional de educación de Tumbes</i> | 52 |
| Tabla 2: Calidad de Trabajo del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 56 |
| Tabla 3: Nivel de Productividad laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022 | 57 |
| Tabla 4: Conocimientos y Habilidades del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 58 |
| Tabla 5: Actitud y Compromiso del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 59 |
| Tabla 6: Consolidado de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 60 |
| Tabla 7: Accesibilidad al Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 62 |
| Tabla 8: Eficacia del Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 63 |
| Tabla 9: Consolidado del Nivel de Calidad del Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 64 |
| Tabla 10: Prueba de Chi-cuadrado | 66 |

índice de figuras

| | |
|---|-----------|
| Figura 1: Calidad de Trabajo del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 56 |
| Figura 2: Nivel de Productividad laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022 | 57 |
| Figura 3: Conocimientos y Habilidades del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 59 |
| Figura 4: Actitud y Compromiso del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 60 |
| Figura 5: Consolidado de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 61 |
| Figura 6: Accesibilidad al Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 62 |
| Figura 7: Eficacia del Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 63 |
| Figura 8: Consolidado de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 65 |

Índice de anexos

| | |
|---|-----------|
| ANEXOS | 79 |
| Anexo 01. Operacionalización de variables | 80 |
| Anexo 02. Matriz de Consistencia..... | 82 |
| Anexo 3: Cuestionario de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022 | 84 |
| Anexo 4: Cuestionario de Evaluación de la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022..... | 88 |

Resumen

La investigación denominada "Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes-2022" planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto del rendimiento laboral en la prestación del servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022? El objetivo general fue: Analizar la relación entre el desempeño laboral y el servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes durante el año 2022. El estudio adoptó un enfoque descriptivo con un diseño correlacional. La muestra consistió en 63 empleados de la Dirección Regional de Educación-Tumbes. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Para analizar los resultados de la encuesta, se aplican cinco categorías (Muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto). La conclusión obtenida reveló, que a través de la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado, la existencia de una conexión directa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio público en la institución, indicando que el valor de Chi-cuadrado es inferior a 19. ,7.

Palabras clave: Desempeño laboral. Servicio público

Abstract

The research called "Job performance and public service in the regional directorate of education of Tumbes-2022" posed the following research question: What is the impact of job performance on the provision of public service in the regional directorate of education of Tumbes in the year 2022? The general objective was: Analyze the relationship between job performance and public service in the regional education directorate of Tumbes during the year 2022. The study adopted a descriptive approach with a correlational design. The sample consisted of 63 employees of the Regional Directorate of Education-Tumbes. The data collection technique used was the survey, using a questionnaire as an instrument. To analyze the results of the survey, five categories are applied (Very low, low, medium, high and very high). The conclusion obtained revealed, through the application of the Chi-square test, the existence of a direct connection between job performance and the quality of public service in the institution, indicating that the Chi-square value is less than 19. ,7.

Keywords: Job performance. Public service

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Desempeño laboral y servicio público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes-2022”. El desempeño laboral en el sector público siempre es objeto de críticas en relación al trato, la rapidez, los resultados y el compromiso que los servidores y funcionarios públicos muestran hacia los ciudadanos. González y Morales (2020, p. 91) señalan que el estudio del desempeño laboral no se limita únicamente al ámbito administrativo, sino que es parte de las ciencias sociales, ya que muestra cómo los individuos se comportan en su entorno de trabajo y cómo esto afecta su desempeño y cumplimiento de sus funciones.

En este sentido, el entorno laboral, que puede estar determinado por el espacio físico o por la forma en que los compañeros y superiores tratan al empleado, influirá en la dinámica de su desempeño laboral en la administración pública. Según Pashanasi, Gárate y Palomino (2021, p. 9), el desempeño laboral se estudia como un factor que desencadena la eficacia y eficiencia de los trabajadores en las instituciones, y señalan que los tomadores de decisiones adoptan una postura reactiva en lugar de proactiva.

Los aspectos de eficacia se relacionan con la rapidez con la que se llevan a cabo las tareas de la administración pública, mientras que la eficiencia se refiere al uso racional de los recursos disponibles en dicha administración. Estos aspectos son factores de medición del desempeño laboral tanto en instituciones públicas como privadas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos criterios deben considerar siempre la disponibilidad de los recursos necesarios para la toma de decisiones en beneficio del desarrollo integral, en lugar de ser utilizados como una reacción punitiva o intimidante hacia el trabajador. Tuesta, Angulo, Chávez y Morante (2021, p. 638) mencionan que las organizaciones establecen sus propios sistemas de recompensas salariales y gestión de recursos humanos para mantener a sus empleados dentro de los comportamientos esperados y evitar enviar señales equívocas que puedan conducir a acciones o actitudes indeseadas. Por lo tanto, se

utilizan refuerzos positivos para los comportamientos considerados apropiados, mientras que los comportamientos inapropiados son sancionados.

En cuanto al sistema salarial, que se basa en la remuneración mensual, es insignificante en relación con el desempeño laboral del servidor o funcionario público. Sin embargo, existe una compensación como estímulo al desempeño laboral, regulada por el Decreto de Urgencia N° 088-2001, que establece disposiciones aplicables a los Comités de Administración de los Fondos de Asistencia y Estímulo de las Entidades Públicas. En cuanto a los estímulos en recursos humanos, estos se determinan a través de reconocimientos y felicitaciones. Por otro lado, las sanciones están relacionadas con las faltas cometidas por el servidor en el ejercicio de sus funciones y están sujetas a procesos administrativos disciplinarios.

Se aborda la importancia del desempeño laboral en el ámbito de la administración pública y resalta la influencia del entorno de trabajo en el comportamiento y rendimiento de los servidores y funcionarios públicos.

El servicio prestado por el Estado a la sociedad se basa en el objetivo de promover el bien común. Desde sus inicios, el Estado ha brindado diversos servicios con el fin de garantizar el acceso universal a los ciudadanos y asegurar la máxima calidad posible, según Accinelli y Salas (2019, p. 246).

En el ámbito del sistema administrativo nacional, ha habido constantes cuestionamientos sobre la calidad del servicio proporcionado por los servidores públicos. Laruta y Humpiri (2017, p. 80) señalan que la medición del desempeño en su mayoría carece de parámetros que permitan evaluar la mejora en el cumplimiento de sus funciones. Consideran que la evaluación del desempeño basada en competencias es positiva y que esta garantiza la eficacia de los procesos institucionales y la calidad del servicio tanto interno como externo.

El desempeño laboral implica la forma en que el Estado atiende y resuelve las controversias de los ciudadanos a través de sus servidores y funcionarios públicos. En este sentido, la calificación emitida por los administrados se basa en el trato recibido, la información proporcionada, la atención brindada y la solución a las controversias o solicitudes, según Huapaya (2015, p. 395). El servicio público se

entiende como una actividad administrativa que materializa la intervención estatal en ciertas actividades económicas vitales para la sociedad, con el objetivo de garantizar el bienestar de la población y la cohesión social.

Además, Ochoa (2013, p. 118 y 119) menciona que la Constitución peruana de 1993 establece la intervención del Estado en los servicios públicos económicos y sociales dentro de un régimen económico de economía social de mercado, en consonancia con los principios del Estado social de derecho.

En la Dirección Regional de Educación de Tumbes, existen diferentes categorías de trabajadores, tanto nombrados como contratados, que se rigen por distintos regímenes laborales. Se cuenta con personal en diversos grupos ocupacionales, como auxiliares, técnicos, profesionales, entre otros. Esta información corresponde al año 2022.

La Dirección Regional de Educación de Tumbes, cumple funciones de instancia de parte en los procesos impugnatorios contra las resoluciones que se emiten en las unidades de gestión educativa local de Contralmirante Villar, Tumbes y Zarumilla, en este aspecto, los servidores o administrados de las UGEL, esperan que sus procesos sean resueltos con celeridad e imparcialidad, este aspecto también es parte de lo que corresponde al desempeño laboral y el servicio que brinda esta sede institucional.

Se proporciona información relevante sobre el servicio público y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Tumbes. Asimismo, se destaca la importancia de garantizar la calidad del servicio brindado por los servidores públicos y la necesidad de evaluar y medir su desempeño. Esta información es útil para comprender el contexto en el que se desarrolla la investigación sobre el desempeño laboral y el servicio público en dicha institución.

En relación a la realidad problemática se planteó la siguiente proposición interrogativa: ¿Cuál es el impacto del desempeño laboral en el servicio público de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022?

El estudio se justifica teórica, metodológica, práctica y social. En el aspecto teórico, el desempeño laboral y el servicio público en la Dirección Regional de Educación

de Tumbes en el año 2022 se sustentó en una sólida base teórica en el campo del derecho administrativo y laboral. Existen numerosas teorías y marcos conceptuales que abordan el desempeño laboral, la gestión pública y la prestación de servicios en el ámbito educativo. Al profundizar en esta relación, se contribuye al desarrollo del conocimiento en derecho administrativo, así como a la comprensión de los factores que influyen en la calidad de los servicios públicos en el sector educativo.

La justificación metodológica permitió alcanzar los objetivos propuestos; se utilizó una metodología mixta que combinó enfoques cuantitativos y cualitativos. Se emplearon indicadores cuantitativos para evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022. Estos indicadores proporcionaron datos numéricos que permitieron realizar análisis estadísticos y establecer comparaciones. Además, se recopilieron datos cualitativos a través de encuestas y análisis documental para identificar los factores que influyen en el desempeño laboral y su impacto en la prestación del servicio público. La combinación de enfoques permitió obtener una visión integral de la situación y generar hallazgos robustos.

La justificación social permitió revelar la relevancia social significativa. El sector educativo es fundamental para el desarrollo de una sociedad y el adecuado funcionamiento de las instituciones públicas en esta área es crucial para garantizar una educación de calidad. Al analizar la relación entre el desempeño laboral y el servicio público, se identificaron aspectos que afectan la eficacia y eficiencia de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, y proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar la calidad de la educación y el servicio brindado a la comunidad educativa.

Las implicaciones prácticas importantes al evaluar el desempeño laboral del personal y analizar su impacto en la prestación del servicio público, se pudo identificar áreas de mejora y establecer recomendaciones concretas. Estas recomendaciones pueden ser utilizadas por las autoridades competentes y los responsables de la Dirección Regional de Educación de Tumbes para implementar medidas que fortalezcan el desempeño laboral y la calidad del servicio público en el año 2022. Además, los hallazgos de esta investigación sirven como base para

futuros estudios y contribuir al diseño de políticas públicas enfocadas en mejorar la gestión de los servicios educativos en el ámbito regional.

El objetivo general fue analizar la relación entre el desempeño laboral y el servicio público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes durante el año 2022. Los objetivos específicos fueron: Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022, utilizando indicadores cuantitativos y cualitativos. Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes y su impacto en la prestación del servicio público. Proponer recomendaciones y medidas de mejora para fortalecer el desempeño laboral y la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, con el objetivo de optimizar los resultados y satisfacer las necesidades de la comunidad educativa en el año 2022.

CAPÍTULO II.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teórico-científicas

2.1.1 Desempeño laboral

El desempeño laboral en la actualidad es objeto de controversia, ya que el sector público ha sido afectado por actos de corrupción, lo cual ha generado rechazo social. De acuerdo con un estudio citado por Mamani, Huayapa, Alfaro y Chambi (2021, p. 48), se señala que los servidores públicos ofrecen un servicio deficiente debido a diversos factores, como bajos sueldos, ineficiencia, falta de valores éticos, falta de rendición de cuentas, ausencia de leyes severas contra la corrupción, falta de vigilancia ciudadana, falta de supervisión estatal en las instituciones públicas y el modelo económico.

Sin embargo, es erróneo atribuir la corrupción en el sector público al modelo o sistema en sí. Todo aquel que ingresa al sector público lo hace mediante un contrato y conoce de antemano el salario o remuneración que recibirá. Además, el principio general del derecho establece que el desconocimiento de la ley no exime de responsabilidad, por lo que existen procesos de sanción administrativa y penal regulados por las normas.

Lo que realmente influye en el desempeño laboral son los valores y principios inculcados en el hogar, la sociedad, la escuela, la universidad y el lugar de trabajo. Esto es un aspecto subjetivo que depende principalmente de las personas y no del sistema en sí. Según un estudio citado por Marín y Delgado (2020, p. 4), se destaca la necesidad de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo nombrado en el sector público, superando las reticencias de la cultura administrativa actual. Se propone contar con líderes en Recursos Humanos y mejorar la eficiencia y organización productiva, lo cual afectará el reclutamiento del talento humano, motivando su desarrollo de habilidades y destrezas.

Por lo tanto, para comprender los aspectos cuestionados en el ejercicio del desempeño laboral, es importante definir qué se entiende por desempeño laboral. De acuerdo con un estudio citado por González y Morales (2020, p. 84), el

desempeño laboral no solo se refiere a la ejecución de tareas laborales, sino también a la forma ética en que se llevan a cabo y al nivel profesional implicado. En el ámbito del trabajo social, el desempeño laboral implica también versatilidad, ética y profesionalismo en todas las actividades que realizan los trabajadores.

Dentro de esta concepción del desempeño laboral, es relevante destacar el término "versatilidad", que se refiere a la capacidad de adaptarse a los cambios y situaciones que surgen en el entorno laboral, siempre manteniendo una conducta ética y un enfoque optimista en el cumplimiento de sus funciones. Es fundamental promover capacitaciones que ayuden a desarrollar las habilidades de los trabajadores de la dirección regional de educación de Tumbes.

2.1.2 Desempeño laboral y calidad del trabajo

El concepto de calidad de servicio ha sido objeto de estudio en el ámbito de la administración privada desde hace tiempo. Se ha establecido una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, donde aquellos usuarios que experimentan un servicio de calidad se sienten más satisfechos, lo que genera satisfacción y la predisposición a realizar transacciones futuras y recomendar la entidad prestadora de servicios.

En el ámbito de la administración pública en Perú, todavía no existe un instrumento normalizado para evaluar la calidad de servicio percibida por los usuarios de las entidades públicas. Por lo general, se utilizan modelos mayormente empleados en el ámbito empresarial, como el modelo SERVQUAL, pero aún no se ha desarrollado un modelo propio en Perú.

La calidad de servicio es considerada necesaria para lograr la satisfacción de los clientes, según los autores Zouari y Abdelhedi.(2021) La satisfacción del cliente se refiere a la evaluación interna que cada persona realiza en cuanto a si sus necesidades han sido satisfechas con la entrega del servicio.

La Política de Modernización de la Gestión Pública en Perú establece que el Estado debe modernizarse y orientarse hacia la provisión de servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Khanduri destaca la importancia de los colaboradores en la configuración de la calidad de servicio. Si los colaboradores de una organización están mejor preparados, podrán satisfacer las demandas de los clientes y se generará un mayor nivel de calidad de servicio, citado por Izquierdo (2021).

Desde la perspectiva de la administración pública, los servicios públicos son considerados bienes de importancia para la sociedad, los usuarios y las empresas. Estos servicios son el objetivo de la gestión pública y deben proporcionarse para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Dimensiones del Modelo Servqual. El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio,

- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Matsumoto Nishizawa, 2014)

2.1.3 Desempeño laboral y productividad

La productividad es el uso eficiente de recursos –trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios-. (Monica Graciela Sladogna, 2017)

La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios. Para mejorar la productividad, el

propietario de un negocio puede hacer dos cosas: • Aumentar la producción sin cambiar el volumen de los insumos de entrada (producir y vender más) • Disminuir el volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción (reducir los costos de los recursos utilizados en la empresa) (Organización Internacional del Trabajo, p. 1)

En ambos textos coinciden en que la productividad se refiere a utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos disponibles para aumentar la producción y el valor añadido de los productos y servicios. Ambos textos resaltan la importancia de optimizar los recursos y buscar formas de mejorar los resultados sin comprometer la calidad o la eficacia de los productos y servicios.

A) Factores que incrementan la cantidad de producto y la productividad

Existen diversos factores que contribuyen al aumento de la cantidad de productos y la productividad en un entorno laboral. El cambio organizacional implica reorganizar el espacio y la forma de trabajo para hacerlo más eficiente. Estos cambios pueden afectar las habilidades de los trabajadores, ya sea a través de la especialización o el desarrollo de habilidades múltiples. Los cambios espaciales reducen los tiempos improductivos y también se pueden analizar en relación con la tercerización o subcontratación. Estos cambios pueden tener como objetivo fortalecer el individualismo, aumentar el control sobre los trabajadores y debilitar la acción sindical, en lugar de buscar un aumento real de la productividad. El cambio organizacional también destaca la importancia de capacitar a los directivos para crear condiciones que garanticen la calidad del producto, los insumos, el proceso y el trabajo. Es fundamental tener una gestión que entienda la importancia de vincular la satisfacción del cliente con la satisfacción del trabajador para lograr los objetivos de productividad.

La intensificación de los ritmos de trabajo implica aumentar la velocidad de la tarea sin modificar la duración de la jornada laboral. Esto puede generar un mayor desgaste físico y mental en el trabajador, ya que se requiere mayor concentración para evitar errores. En ocasiones, la polivalencia y polifuncionalidad implican una aceleración de los ritmos de trabajo al favorecer la rotación entre puestos. En este sentido, se busca trabajar de manera más inteligente, no más dura. La intensificación de los ritmos de trabajo puede ser un primer paso hacia la

automatización de tareas y puede requerir la reconversión profesional de los trabajadores.

La introducción de nuevas tecnologías, como máquinas, herramientas e insumos, también influye en la productividad. Es importante considerar los ajustes, mantenimiento, control y adaptación de estas tecnologías al contexto productivo, los cuales dependen de las habilidades de los trabajadores. La innovación juega un papel fundamental en el aumento de la productividad, ya que las ideas son el punto de partida para las innovaciones. La creatividad es un proceso mental que estimula y desarrolla la capacidad de generar ideas, y las empresas han aprendido a seleccionar y aprovechar ideas creativas, tanto internas como externas, para gestionar la innovación de manera exitosa. La capacidad de una empresa para innovar es esencial para adaptarse a un sistema de desarrollo basado en la productividad. La introducción de nuevas tecnologías es un factor fácilmente observable que requiere considerar la educación y formación de los trabajadores. Las actitudes, como la autonomía, el aprendizaje constante y la responsabilidad, así como las motivaciones para el desarrollo profesional, son críticas al analizar la relación entre tecnología, innovación y productividad. (Monica Graciela Sladogna, 2017)

Se destaca varios factores que pueden contribuir al aumento de la cantidad de productos y la productividad en el entorno laboral. Estos factores incluyen el cambio organizacional, la intensificación de los ritmos de trabajo y la introducción de nuevas tecnologías. El cambio organizacional implica reorganizar el espacio y la forma de trabajo, lo que puede tener impactos tanto positivos como negativos en los trabajadores. Si se implementa adecuadamente, puede aumentar la eficiencia y la satisfacción de los empleados, pero también existe el riesgo de fortalecer el individualismo y debilitar la acción sindical. La intensificación de los ritmos de trabajo puede aumentar la velocidad de la producción, pero también puede generar un mayor desgaste físico y mental en los trabajadores. Por último, la introducción de nuevas tecnologías puede impulsar la productividad, pero también requiere una capacitación adecuada y una gestión que fomente la innovación. En general, es importante considerar estos factores y encontrar un equilibrio entre la eficiencia y

el bienestar de los trabajadores para lograr una mayor productividad de manera sostenible.

2.1.4 Desempeño laboral y su potencial de desarrollo

La evaluación de desempeño es una técnica de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo, mediante la cual se pueden identificar problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc. (SOFIA BRAZZOLOTTO, 2012)

Según el autor Idalberto Chiavenato, citado por (BRAZZOLOTTO, 2012), los objetivos principales de la evaluación de desempeño pueden resumirse en los siguientes tres: 1. Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo. 2. Permitir el tratamiento de recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración. 3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales.

La evaluación de desempeño es una herramienta esencial para comprender y gestionar el rendimiento de los empleados. Permite identificar áreas de mejora, desarrollar el potencial de los individuos y promover una mayor eficiencia y competitividad en la empresa. Además, alineando los objetivos organizacionales con los objetivos individuales, se fomenta el crecimiento y la participación efectiva de los empleados en la organización.

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.⁶ (Chiavenato, 2009, p. 9)

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; (Vallejo Chávez, 2016)

Los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir a la eficacia de la organización; estos son: 1.- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión. - Se refiere al cumplimiento de los mismos. Gestión del talento humano 2.- Proporcionar competitividad a la organización. - Es decir, saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal; ser productivos. 3.- Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas. Recluta y selecciona al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado. 4.- Incrementar la satisfacción en el trabajo. Las personas satisfechas son más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con frecuencia, lo que provoca un índice de infelicidad. En cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa. 5.- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. - Para desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo son importantes los siguientes aspectos: el estilo de administración, la libertad, la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la familiaridad, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables. Es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para retener a los talentos. 6.- Administrar y generar cambios. - Es adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Los cambios traen nuevos enfoques que son flexibles y ágiles, mismos que proponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado. 7.- Mantener políticas éticas y de transparencia. - Rendición de cuentas que muestre la transparencia, que sea justa, confiable y ética. 8.- Sinergia. - Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales. Es decir, buscamos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o estilo de administración. 9.- Diseñar el trabajo individual y en equipo. - El diseño de trabajo individual y grupal debe ser significativo, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de vida dentro de la organización. Recompensar a los talentos. - Es importante recompensar el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa. 11.-

Evaluar su desempeño. - La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización. (Vallejo Chávez, 2016).

Se resalta la importancia de la Administración de Recursos Humanos (ARH) como conjunto de políticas y prácticas para dirigir los aspectos administrativos relacionados con el personal en una organización. Esto incluye actividades como reclutamiento, selección, formación, remuneración y evaluación del desempeño. La gestión del talento humano, por su parte, se enfoca en el desarrollo y la participación del capital humano, buscando elevar las competencias de cada individuo que trabaja en la empresa.

La autora considera que es loable que los servidores públicos deben cumplir con los elementales principios que contempla el Título Preliminar de la Ley 27444, y el Texto Único Ordenado aprobado por D.S. 004-2019 JUS, es decir la regulación normativa que existe para aplicación en todo procedimiento administrativo, principalmente actuar con veracidad, buena fe, probidad, honestidad.

Se mencionan varios objetivos clave de la administración del talento humano. Estos objetivos incluyen ayudar a la organización a alcanzar sus metas y cumplir con su misión, proporcionar competitividad a través del desarrollo y aplicación de habilidades y competencias, asegurar la selección y motivación de personal idóneo, incrementar la satisfacción laboral para fomentar la productividad, mantener y mejorar la calidad de vida en el trabajo, adaptarse a los cambios y generarlos, mantener políticas éticas y transparentes, fomentar la sinergia y trabajar hacia metas comunes, diseñar el trabajo individual y en equipo de manera significativa y motivadora, recompensar el desempeño y evaluarlo para la mejora continua.

Estos objetivos subrayan la importancia de la gestión efectiva de los recursos humanos como elemento fundamental para el éxito de una organización. Al invertir en el desarrollo, la motivación y la satisfacción de los empleados, se promueve un entorno de trabajo productivo y se aprovecha el potencial de cada individuo para alcanzar los objetivos organizacionales. Asimismo, se destaca la importancia de mantener políticas éticas y transparentes para generar confianza y un ambiente favorable dentro de la organización

2.2 Servicio público

El servidor público es aquél que independientemente de su denominación, ya sea funcionario o servidor civil, está normado por un régimen de función pública bajo una ley específica de derecho público o mediante disposiciones equivalentes, Y asumen actividades enmarcadas en los intereses primordiales del Estado. No se trata pues de todos los empleados o trabajadores del Estado, sino solamente aquellos que como *funcionarios*, desempeñan las *funciones* esenciales que le atañen al Estado y que, en cada caso, cada Estado extiende o restringe a su arbitrio. (Guerrero Orozco, 1997)

Juan Jacobo Rosseau acuñó en Francia la locución servicio público, empleado en su libro *El contrato social*, y, en el siglo XIX, la idea del servicio público apareció en el ámbito jurisprudencial francés, como un subproducto del deslinde de competencias. En España fue también un producto marginal, originado al regularse la desamortización de los bienes eclesiásticos. Un aporte importante para el desarrollo definitivo de la noción del servicio público lo constituyen sin duda alguna las conclusiones del comisario de gobierno David y el correspondiente *arrêt* Blanco del Tribunal de Conflictos, de fecha 8 de febrero de 1873. (Fernández Ruiz, 2010)

Servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer, de manera uniforme y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona. (Fernández Ruiz, 2010)

El texto aborda el concepto de servidor público y servicio público desde una perspectiva jurídica. Según el autor Guerrero Orozco, el servidor público es aquel que, independientemente de su denominación, está sujeto a un régimen de función pública establecido por una ley específica o disposiciones equivalentes. Estos servidores desempeñan actividades relacionadas con los intereses primordiales del Estado, y no incluyen a todos los empleados o trabajadores del Estado, sino solo a aquellos que cumplen funciones esenciales determinadas por cada Estado.

El autor menciona que el término "servicio público" fue acuñado por Juan Jacobo Rosseau en Francia y que, en el siglo XIX, esta idea surgió en el ámbito jurisprudencial francés como resultado de la delimitación de competencias. En España, también se originó al regularse la desamortización de los bienes eclesiásticos. Se destaca la importancia de las conclusiones del comisario de gobierno David y el arrêt Blanco del Tribunal de Conflictos de 1873 en el desarrollo definitivo del concepto de servicio público.

Luego se define el servicio público como una actividad técnica que tiene como objetivo satisfacer de manera uniforme y continua una necesidad de carácter general. Esta actividad se rige por un régimen jurídico especial que excede el derecho ordinario y puede ser llevada a cabo tanto por la administración pública como por particulares autorizados por la autoridad competente, en beneficio de todas las personas indiscriminadamente.

Se proporciona una visión general del servidor público y el servicio público desde una perspectiva jurídica, destacando su regulación legal y su importancia en la satisfacción de necesidades generales.

Por otro lado, el estudio sobre La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI de Martínez (2016) Docente- Investigador Universidad de Cuenca. En su obra aborda el concepto de servicio público, a pesar de las muchas polémicas que despierta en la doctrina, es una de las nociones que más interés despierta en los estudios del Derecho Administrativo. En efecto, se trata de una prestación técnica que satisface necesidades de carácter general, con sujeción a un régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario.

2.2.1 Del servicio público

Al margen de sus caracteres jurídicos esenciales, el servicio público se integra mediante un conjunto de elementos indispensables, sin cualquiera de los cuales no es posible su existencia y prestación.

Sin una necesidad de carácter general que satisfacer, el servicio público es un absurdo, porque de ser erigido como tal por una ley sería solo la evidencia de un capricho o de un error del legislador, consistente en denominar con ese rótulo a

algo distinto al servicio público que invariablemente se debe destinar a satisfacer una necesidad de carácter general. Por ello, dicha necesidad es elemento indispensable en el servicio público.

2.3 Antecedentes

2.3.1 Antecedentes internacionales

Existen varias investigaciones a nivel internacional que trabajan la relación entre desempeño laboral y servicio público. El estudio sobre la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Manantay en 2021. Se utilizaron diferentes métodos durante el estudio, incluyendo el método científico como enfoque general, el método descriptivo de observación como método específico, el método analítico sintético y el método estadístico para interpretar la información recopilada. También se aplicó el método inductivo deductivo durante la discusión de los resultados, lo que permitió establecer deducciones lógicas en relación a la triangulación entre el problema, los resultados y el marco teórico, y hacer inferencias acerca de los resultados hacia el fenómeno estudiado.

Los resultados obtenidos revelaron una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Manantay en 2021. Se aceptó la hipótesis planteada debido a un nivel de significancia inferior a 0.05 y se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.417. Esto indica que una mejora en la gestión administrativa se relaciona con un mejor desempeño laboral, según la percepción de los trabajadores de dicha gerencia. (Ayllon Chavez, 2021)

Esta investigación se enfocó en analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en un contexto específico. Los métodos utilizados proporcionaron un marco sólido para recopilar y analizar los datos, y los resultados obtenidos respaldaron la hipótesis planteada. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la mejora de la gestión y el rendimiento laboral en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Manantay.

En la vida diaria, los seres humanos están destinados a formar parte de un lugar de trabajo o a convertirse en generadores de empleo. Sin embargo, es fundamental saber cómo convivir con las personas en ese entorno, creando un ambiente de tranquilidad social durante la jornada laboral. Lamentablemente, no todos tienen relaciones laborales saludables, lo que generalmente provoca inestabilidad en la consecución de los objetivos. En este sentido, el presente estudio ha sido relevante para determinar la importancia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral y encontrar la mejor alternativa para mejorar la calidad de vida de los empleados en su trabajo diario.

A través de los métodos de investigación bibliográfica y de campo, que se apoyaron en la recopilación y análisis de datos, se estableció que existe una deficiente relación interpersonal que afecta el desempeño laboral del personal administrativo. Con el objetivo de abordar esta problemática, se creó una guía como propuesta, que será entregada a la institución como una herramienta que contribuya al conocimiento general sobre la importancia de una convivencia saludable. Esta guía se basa en estrategias básicas de conocimiento general que pueden implementarse sin dificultad, simplemente requieren compromiso, disciplina, motivación, entre otros aspectos que beneficien el desempeño del personal administrativo del

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo. Como resultado, se espera lograr un ambiente laboral sostenible y operativo entre los empleados y las autoridades, generando un efecto positivo que se refleje tanto interna como externamente en la institución. (Lucero, 2020)

Este trabajo destaca la importancia de las relaciones interpersonales en el entorno laboral y busca brindar soluciones prácticas para mejorar dichas relaciones en un contexto específico. Reconoce que una convivencia saludable y armoniosa entre los empleados tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y la calidad de vida en el trabajo. La propuesta de una guía con estrategias básicas es una herramienta práctica que puede ayudar a fomentar un ambiente laboral favorable. Este enfoque orientado a mejorar las relaciones interpersonales puede tener beneficios tanto para los empleados como para la institución en su conjunto. Sin embargo, sería importante evaluar la efectividad y la implementación de la guía propuesta para asegurarse de que cumpla con sus objetivos y genere resultados positivos en el ambiente laboral.

El vigente trabajo de investigación de forma general, está encaminado en la gestión del talento humano como eje determinante del desarrollo institucional, su contribución se fundamenta en que los colaboradores de las secciones administrativas sean medidos a través del desempeño laboral y productividad, se exponen las fortalezas y debilidades de los procesos en los que interviene la gestión del talento humano.

Como objetivo principal de la presente labor investigativa es evaluar la Gestión del Talento Humano del personal administrativo / operativo y su influencia en la productividad y desempeño laboral del “Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón la Troncal”.

El alcance metodológico del presente estudio ejecutado es correlacional, el cual asiente la relación entre las variables del tema de intervención abordado de manera ágil y práctico, en cuanto al enfoque es mixto debido al uso de métodos cualitativos y cuantitativos, permitiendo el uso de fichas de observación, entrevistas y encuestas para lograr los resultados, con su relación directa con las variables.

En términos de gestión de talento humano, los empleados del “Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón la Troncal” son el eje principal para promover la productividad y el crecimiento en un mercado profesional altamente competidor; se expone un plan de mejora para ayudar al personal a cargo del departamento de talento y directivos en general a transformar la relación laboral, sobre la base de la cooperación entre equipos, y brindar una atención de calidad a la colectividad, promover el trabajo conjunto e incrementar el desempeño y la productividad en beneficio de los ciudadanos de La Troncal. (RONQUILLO SOLÍS, 2022)

Esta investigación, denominada cultura organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de las unidades educativas de Pueblo Viejo en Ecuador, tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos de las unidades educativas de Pueblo Viejo en Ecuador. Debido a la deshumanización, individualismo y conformismo de 2018, este tema se considera crucial. Asimismo, se han producido grandes cambios a nivel económico, político y social. Esto genera problemas que afectan directamente la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de las instituciones educativas.

Según la UEP y la nómina de 2018, la población y muestra estuvo conformada por 39 funcionarios y 27 docentes, de los cuales 6 eran hombres y 21 mujeres. Contaba con 4 administrativos, de los cuales 1 masculino y 3 femeninos, y 8 Servicio o personal, de los cuales 7 son hombres y 1 mujer. Los resultados obtenidos a través de la prueba SPSS permiten la elaboración de una tabla de frecuencias porcentuales y las correspondientes gráficas para su análisis e interpretación. De igual forma, las metas específicas y los datos más destacados e importantes de la teoría son considerados en el marco teórico y conceptual al momento de discutir los resultados. De todo lo anterior se puede concluir que existe una relación entre las dimensiones de cultura organizacional y desempeño laboral, pues el valor entre la columna y la fila es 0.836, y el valor bilateral (0.000) <0.05 es menor que 0.05. En este sentido, en nuestra vida, es muy importante mantener una buena cultura organizacional y desempeño laboral en las diversas instituciones para asegurar la calidad de la educación para los servicios sociales. (Naranjo Illanes, 2019)

El texto describe una investigación sobre la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos en las unidades educativas de Pueblo Viejo, Ecuador. El objetivo de la investigación era determinar el nivel de relación entre estas variables. Se utilizó una muestra de 39 funcionarios y 27 docentes, y se realizaron análisis estadísticos utilizando el software SPSS. Los resultados mostraron una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, lo que resalta la importancia de mantener una buena cultura organizacional para asegurar la calidad de la educación y los servicios sociales. Según los hallazgos de esta investigación, se puede afirmar que la ética y el servicio público tienen una relación directa y que existe una influencia mutua entre estas variables. (Yovera Gómez, 2022)

De los antecedentes presentados, se deduce que tanto el desempeño laboral como el servicio público son aspectos fundamentales en la administración de las instituciones públicas. La calidad de la gestión, la cultura organizacional y las relaciones interpersonales desempeñan un papel crucial en el rendimiento laboral de los empleados y en la prestación de servicios eficientes y efectivos a la comunidad.

2.3.2 Antecedentes nacionales

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la correlación entre la gestión del servidor público y el desempeño laboral en un gobierno regional del Perú. El estudio se llevó a cabo utilizando una metodología básica con un enfoque cuantitativo y un método científico no experimental. Se empleó un diseño descriptivo correlacional y se obtuvieron altos niveles de confiabilidad (0.931 para la variable de gestión del servidor público y 0.787 para la variable de desempeño laboral). Los instrumentos utilizados para recopilar los datos fueron validados mediante el programa estadístico SPSS versión 26 y la evaluación de expertos. La población de estudio consistió en 157 trabajadores de un gobierno regional, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 58 trabajadores. A estos se les aplicaron cuestionarios para determinar el nivel de gestión del servidor público y el nivel de desempeño laboral. Se realizó una prueba de normalidad y se determinó que los datos no presentaban una distribución normal, con un valor de 0.002. Como resultado, se concluyó que existe una correlación significativamente baja entre la

gestión del servidor público y el desempeño laboral en un gobierno regional del Perú, según el coeficiente de correlación de Pearson (0.042). (Rojas Quispe, 2022)

Esta investigación proporciona una visión interesante sobre la relación entre la gestión del servidor público y el desempeño laboral en el contexto de un gobierno regional en Perú. Los resultados muestran que, a pesar de la correlación significativa, esta es baja, lo que sugiere que otros factores pueden influir más en el desempeño laboral que la gestión del servidor público. Sería relevante realizar estudios adicionales para explorar más a fondo estos factores y comprender mejor su impacto en el rendimiento laboral en entidades gubernamentales.

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar la relación entre desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo. La metodología corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y correlacional; se utilizó la técnica de la encuesta en la escala de Likert, los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 74 enfermeros(as). Los resultados de las correlaciones las dimensiones: eficacia ($r=0,038$), efectividad ($r=-0,035$) y eficiencia ($r=0,108$) de la variable desempeño laboral y la variable satisfacción laboral; aceptándose la hipótesis nula en ellas ($p>0,05$). porcentualmente alcanzaron el nivel alto: eficacia (63,5%), efectividad (62,2%) y eficiencia (54,1%). Por su parte, al evaluar el comportamiento de las variables en estudio, el 63,5% del personal de enfermería, alcanzaron el nivel alto de su desempeño laboral; mientras que el 66,2% del personal de enfermería, se hallaron en el nivel medio de satisfacción laboral. En conclusión, existe una correlación positiva muy baja ($r=0,077$) entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral; por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula ($p>0,05$) de ambas variables al 95% de confiabilidad. (Urupeque García, 2022)

La investigación analiza la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público de Chiclayo. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Se aplicaron encuestas en la escala de Likert a una muestra de 74 enfermeros(as). Los resultados indican que no hay una correlación significativa entre las dimensiones de desempeño laboral (eficacia, efectividad y eficiencia) y la satisfacción laboral. A nivel porcentual, se observa que la mayoría de los

enfermeros(as) tienen un nivel alto de desempeño laboral, mientras que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio. En conclusión, se acepta la hipótesis nula de que no existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en este hospital.

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la correlación que existe entre las variables eficiencia administrativa con los procesos administrativos en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, durante el año 2021. Cuya población estuvo compuesta por 120 sujetos de ambos sexos, la muestra también estuvo comprendida por 98 individuos, entre las edades de 25 a 55 años. Llegando a cumplir el propósito de la presente investigación, de acuerdo al protocolo establecido por la Universidad César Vallejo. La presente investigación fue realizada con el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, y diseño descriptivo correlacional de corte transversal, los resultados obtenidos fueron dados de acuerdo a la correlación de rho de Spearman, datos estadísticos que referencian el trabajo investigativo, con respecto a las dos variables de estudio. Finalmente se llega a la conclusión que la eficiencia administrativa se relaciona con los procesos administrativos en los servidores públicos de la UGEL de Coronel Portillo, puesto que para lograr la eficiencia administrativa, todos los servidores públicos deben laborar a conciencia, cumpliendo asertivamente cada uno de los procesos y funciones establecidas, es decir, todo el personal debe estar en el cargo de acuerdo a los perfiles laborales, donde demuestren su gran compromiso en el desarrollo de sus funciones, hasta el final deseado, con la finalidad de evitar las desavenencias de los usuarios del servicio que brinda la UGEL de Coronel Portillo. (Valdivia Rengifo, 2022)

La investigación se centró en determinar la correlación entre la eficiencia administrativa y los procesos administrativos en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. Se utilizó una muestra de 98 individuos de ambos sexos, con edades entre 25 y 55 años. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Los resultados se obtuvieron mediante el análisis de correlación de rho de Spearman. Se concluye que existe una relación entre la eficiencia administrativa y los procesos administrativos en los servidores públicos de la UGEL de Coronel

Portillo. Se destaca la importancia de que todos los servidores públicos cumplan sus funciones de manera consciente y asertiva, demostrando compromiso en su trabajo y evitando inconvenientes para los usuarios del servicio.

Esta investigación tuvo como objetivo desarrollar y analizar el desempeño laboral de los trabajadores de diferentes instituciones. Principales conceptos y definiciones según el estudio de la literatura que inciden en los resultados o en el desempeño del colaborador. Este trabajo de investigación es principalmente una revisión teórica de publicaciones especializadas, muestra comparaciones entre los diversos autores del pasado y presente. El método que se llevó a cabo fue una revisión teórica descriptiva; se recolectaron datos de diferentes trabajos de investigación, artículos, revistas antecedentes de otros autores para comparar que es lo que afirman sobre el desempeño laboral mediante una búsqueda realizada en Google Académico, Alicia CONCYTEC y Scielo. En este periodo de estudio se llegó a los resultados de que el desempeño laboral tiene mayor relevancia en cuanto al desempeño de habilidades y aptitudes del trabajador ya que ello determina el éxito o fracaso de una organización y finalmente se llegó a la conclusión que el desempeño laboral es importante para el logro de los objetivos organizacionales. (Mamani Avendaño, 2019)

Los resultados obtenidos indican que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las habilidades y aptitudes de los trabajadores, lo cual tiene un impacto significativo en el éxito o fracaso de una organización. En conclusión, se destaca la importancia del desempeño laboral para el logro de los objetivos organizacionales.

En la presente investigación se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la ética y el servicio público en los funcionarios del ministerio público sede Tumbes 2021. En este sentido se desarrolló una investigación no experimental, de carácter correlacional. La población estuvo conformada por 60 funcionarios públicos. Inmerso en los resultados se determinó mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, un coeficiente de correlación de 0.813; teniendo un sentido de correlación positiva alta, consecuente a ello, se descarta la hipótesis nula, teniendo por válida la hipótesis establecida por el autor; admitiéndose consigo la afirmación de existencia sobre la relación entre la ética y el servicio público en

los funcionarios del ministerio público sede tumbes 2021. Asimismo, se determinó en referencia a la relación entre ética y vocación de servicio, un coeficiente de correlación de 0.650; calificado como positiva moderada. Y en relación a las dimensiones de ética y actos de corrupción, se tiene una correlación de 0.793; interpretado como una correlación positiva moderada. En consecuencia, se determina como conclusión, que de los hallazgos establecidos en la presente investigación, que la ética y el servicio público, mantienen una relación directa, siendo demostrada la incidencia recíproca entre las variables. (Yovera Gómez, 2022)

Este estudio proporciona evidencia de la existencia de una relación entre la ética y el servicio público en los funcionarios del Ministerio Público en Tumbes. Estos resultados resaltan la importancia de fomentar y promover una ética sólida en el ámbito del servicio público, ya que esto puede tener un impacto significativo en la calidad y la integridad de las acciones llevadas a cabo por los funcionarios públicos.

CAPÍTULO III.

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Formulación de hipótesis

3.1.1 Hipótesis general:

Existe una relación positiva entre el nivel de desempeño laboral del personal y la calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes, en el año 2022.

3.1.2 Hipótesis nula:

No existe una relación positiva entre el nivel de desempeño laboral del personal y la calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes, en el año 2022.

3.1.3 Variables

A) Variable independiente: Nivel de desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022.

a) Definición conceptual

De acuerdo con un estudio citado por González y Morales (2020, p. 84), el desempeño laboral no solo se refiere a la ejecución de tareas laborales, sino también a la forma ética en que se llevan a cabo y al nivel profesional implicado. En el ámbito del trabajo social, el desempeño laboral implica también versatilidad, ética y profesionalismo en todas las actividades que realizan los trabajadores.

b) Definición operacional

El nivel de desempeño laboral del personal se refiere a la evaluación y valoración del rendimiento y la eficacia con la que los empleados de la dirección regional de educación de Tumbes cumplen con sus responsabilidades y funciones durante el año 2022. A través de indicadores específicos y criterios establecidos, se busca evaluar y cuantificar el grado de eficiencia y efectividad con el que el personal desempeña sus funciones, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad y eficacia del servicio público brindado.

B) Variable dependiente: Calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022.

a) Definición conceptual

Servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer, de manera uniforme y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona. (Fernández Ruiz, 2010)

b) Definición operacional

La calidad del servicio público prestado se refiere a la evaluación y valoración de la excelencia y eficacia con la que la dirección regional de educación de Tumbes satisface las necesidades y demandas de la comunidad educativa durante el año 2022. A través de indicadores específicos y criterios establecidos, se busca evaluar y cuantificar el grado en el que la dirección regional de educación de Tumbes cumple con los estándares y requisitos establecidos para la prestación de un servicio de calidad. Esto implica considerar factores como la atención al público, la disponibilidad de recursos, la calidad de los servicios.

c) Operacionalización de variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores |
|--|---|---|
| Variable independiente: Nivel de desempeño laboral del personal de la dirección | Calidad del trabajo: Esta dimensión evalúa la efectividad y precisión con la cual el personal de la dirección regional de educación de Tumbes lleva a cabo sus tareas y responsabilidades. | Se considerarán indicadores como la precisión en la ejecución de las tareas asignadas, la capacidad para cumplir con los plazos establecidos y la capacidad de adaptación a nuevas situaciones. |

| | | |
|---|---|---|
| regional de educación de Tumbes en el año 2022. | Productividad: Esta dimensión se refiere a la capacidad del personal para lograr resultados eficientes y efectivos en su trabajo. | Se evaluará la cantidad y calidad de los productos o servicios entregados, así como la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. |
| | Conocimientos y habilidades: Esta dimensión evalúa el nivel de conocimientos técnicos y habilidades específicas requeridas para desempeñar las funciones en la dirección regional de educación de Tumbes. | Se considerarán indicadores como la formación académica, la capacitación recibida y la actualización de conocimientos necesarios para el desempeño de las tareas asignadas. |
| | Actitud y compromiso: Esta dimensión evalúa la disposición y el compromiso del personal para cumplir con sus responsabilidades y brindar un servicio público de calidad. | Se considerarán indicadores como la puntualidad, el trato amable y respetuoso hacia los usuarios, la disposición para resolver problemas y la capacidad de trabajo en equipo. |

| Variable | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|
| Variable dependiente: Calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de | Accesibilidad: Esta dimensión evalúa la facilidad y disponibilidad del servicio público para los usuarios. | Algunos indicadores pueden incluir el tiempo de respuesta a las solicitudes, la disponibilidad de información y recursos necesarios, y la accesibilidad física a las instalaciones. |
| | Eficacia: Esta dimensión se refiere a la capacidad del servicio público | Se pueden considerar indicadores como la eficacia en la |

| | | |
|------------------------|---|---|
| Tumbes en el año 2022. | para lograr los resultados y metas establecidos. | resolución de problemas o conflictos, el cumplimiento de los objetivos establecidos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios. |
| | Calidad del servicio: Esta dimensión evalúa la excelencia y el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio. Individuales. | Algunos indicadores pueden incluir la cortesía y profesionalismo en el trato a los usuarios, la precisión y confiabilidad de la información proporcionada, y la atención personalizada a las necesidades. |
| | Satisfacción del usuario: Esta dimensión se refiere al grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. | Se pueden considerar indicadores como la percepción de la calidad del servicio, la satisfacción general del usuario, y la disposición a recomendar el servicio a otros. |

3.2 Metodología

3.2.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

A) Enfoque

El enfoque de investigación para el estudio "Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes-2022" es mixto, combinando tanto métodos cualitativos como cuantitativos. Esto permitiría obtener una comprensión completa y enriquecedora de los fenómenos estudiados.

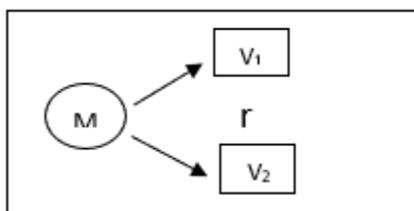
B) Tipo

En cuanto al tipo de investigación, este estudio se enmarca dentro de la investigación descriptiva y correlacional.

C) Diseño de la investigación

El diseño de investigación más adecuado para comprobar la hipótesis planteada es un estudio correlacional. En este tipo de diseño, se busca examinar la relación entre dos o más variables sin intervenir ni manipular ninguna de ellas. En este caso, las variables a estudiar serían el nivel de desempeño laboral del personal y la calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022.

El diseño correlacional permitiría analizar la relación existente entre estas dos variables, es decir, determinar si existe una relación positiva entre el nivel de desempeño laboral y la calidad del servicio público. Se recopilarían datos de ambos aspectos y se utilizarían técnicas estadísticas para analizar la correlación entre ellos.



Donde:

V₁: Nivel de desempeño laboral en la dirección regional de educación de Tumbes-2022

V₂: Calidad de Servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes-2022

r: Coeficiente de correlación entre las variables.

3.2.2 Población, muestra y muestreo

A) Población

De los servidores antes mencionados se tiene:

Tabla 1 Trabajadores de la dirección regional de educación de Tumbes

| EDAD | DL N.º 276 | DL N.º 1057 | SERVICIOS NO PERSONALES | TOTAL |
|------|------------|-------------|-------------------------|-------|
|------|------------|-------------|-------------------------|-------|

| | NOMBRADO | | | | CONTRATADO | | | | D | I | | |
|---------|-------------------|----|----|---|-------------------|---|---|---|---|----|---|----|
| | GRUPO OCUPACIONAL | | | | GRUPO OCUPACIONAL | | | | | | | |
| | A | T | P | D | A | T | P | D | | | | |
| 65 a 69 | | 5 | 4 | | | | | | | | | 9 |
| 60 a 64 | 2 | 5 | 2 | 2 | | | | | | | | 11 |
| 55 a 59 | 2 | | 4 | | | | | | | | | 6 |
| 50 a 54 | | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 |
| 45 a 49 | | | | | | 1 | | | | 6 | | 7 |
| 40 a 44 | | 2 | | 1 | 1 | | 2 | | | 2 | | 8 |
| 35 a 39 | | | 1 | 2 | | | 3 | | | 2 | | 8 |
| 30 a 34 | | | | | | | | | | 2 | 2 | 4 |
| 25 a 29 | | | | | 1 | | | | | 2 | 5 | 8 |
| Total | 4 | 13 | 12 | 5 | 2 | 1 | 5 | 0 | | 14 | 7 | 63 |

Fuente: Base de datos de DRET. AÑO 2022

La dirección regional de educación de Tumbes, es considerada una unidad ejecutoria con código 300 según el pliego del gobierno regional de Tumbes y corresponde su gestión al Ministerio de Educación. En lo que corresponde a los administrados a quienes les brinda el servicio según las funciones que ejerce, se encuentran:

B) Muestra y muestreo

Para la presente investigación se utilizó el criterio de selección de muestra por conveniencia de la investigadora, el cual se basa en la elección de los participantes o elementos de la muestra de acuerdo a su disponibilidad y accesibilidad para el investigador. En lugar de utilizar técnicas de muestreo aleatorias o probabilísticas, este criterio implica seleccionar a aquellos individuos o elementos que son convenientes o más fácilmente accesibles para el investigador en el momento de la recolección de datos. Con la población que se indica en la Tabla 1.

Trabajadores de la dirección regional de educación de Tumbes

C) Criterios de inclusión

Personal de la dirección regional de educación de Tumbes, que estuvo laborando durante el año 2022. También servidores y funcionarios públicos que estén

directamente involucrados en la prestación del servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes.

D) Criterios de exclusión

Personal que no estuvo directamente relacionado con la dirección regional de educación de Tumbes. Asimismo, informes y datos que no estén específicamente relacionados con el desempeño laboral y el servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes durante el año 2022.

E) Criterios éticos

En el marco de la investigación, existió el compromiso de respetar y salvaguardar la confidencialidad y privacidad de la información y los datos de todos los participantes involucrados. Se reconoció la importancia de proteger la identidad y la integridad de los individuos que contribuyeron en el estudio.

Asimismo, existió el compromiso de cumplir estrictamente con las normas y regulaciones éticas establecidas para la investigación. Esto incluyó obtener todos los permisos necesarios de las autoridades correspondientes y obtener el consentimiento informado de los participantes antes de su participación en el estudio. Se garantizó que se seguirán los protocolos establecidos y se respetarán los derechos individuales de los participantes en todo momento.

La protección de los derechos y el bienestar de los participantes fue de vital importancia, pues se aseguró que ninguna persona involucrada en el estudio sufra algún daño físico, emocional o psicológico como resultado de su participación. Se tomaron todas las precauciones necesarias para mantener un entorno seguro y respetuoso durante el desarrollo de la investigación.

En cuanto a la presentación y análisis de los resultados de la investigación, hubo el compromiso de actuar con total transparencia. Se evitó la manipulación de datos o la interpretación sesgada que pueda distorsionar los hallazgos. El objetivo fue proporcionar una presentación fiel y precisa de los resultados obtenidos, para que sean evaluados de manera objetiva y fundamentada.

Además, el compromiso de realizar una divulgación adecuada y reconocer correctamente las fuentes utilizadas en la investigación. Se evitó el plagio o cualquier forma de apropiación indebida de trabajos anteriores. Se atribuye correctamente los créditos a los autores y contribuyentes relevantes, reconociendo su labor y aportes al campo de estudio.

3.2.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.2.2.1 Método de Investigación

El método de investigación utilizado en el estudio "Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes-2022", fue el de análisis y síntesis de la revisión bibliográfica y la inducción y deducción para desentrañar información obtenida a través de los instrumentos de recogida de datos.

3.2.2.2 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos se refiere al proceso utilizado para obtener información relevante y pertinente relacionada con el problema de investigación. La técnica de recolección de datos que se utilizó en esta investigación fue la encuesta estructurada para recopilar datos de una muestra de individuos representativos del grupo objetivo.

3.1.6.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos son las herramientas utilizadas para recopilar información durante el proceso de investigación. En este caso, el cuestionario se utilizó para recopilar datos mediante preguntas estructuradas, que fueron ser de opción múltiple.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

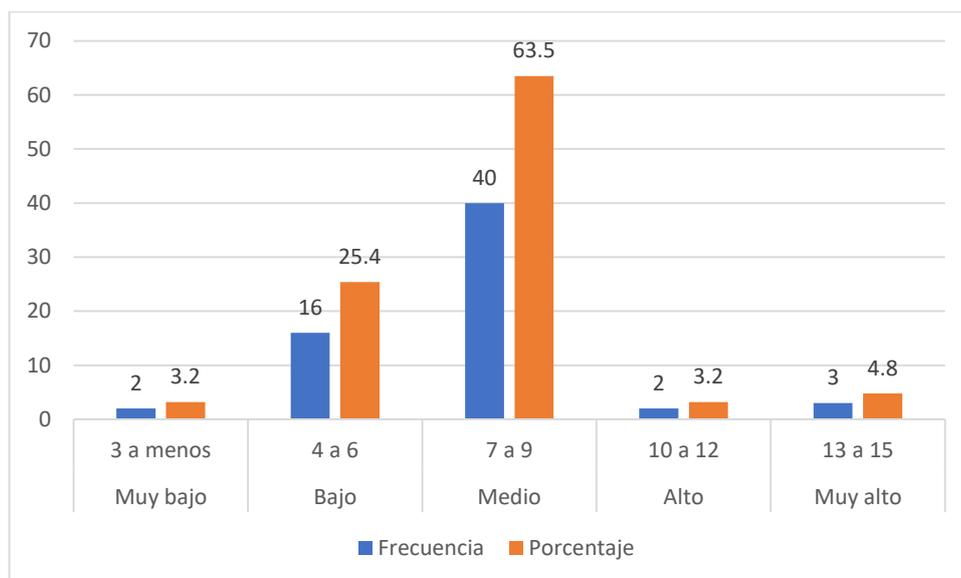
Tabla 2 *Calidad de Trabajo del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022*

| Categoría | puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-----------|------------|------------|
| Muy bajo | 3 a menos | 2 | 3.2 |
| Bajo | 4 a 6 | 16 | 25.4 |
| Medio | 7 a 9 | 40 | 63.5 |
| Alto | 10 a 12 | 2 | 3.2 |
| Muy alto | 13 a 15 | 3 | 4.8 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Nota: Cuestionario de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 1

Calidad de Trabajo del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022



Interpretación: La mayoría de los trabajadores (63.5%) tienen una calidad de trabajo considerada "media", mientras que un número significativo también se

encuentra en la categoría "baja" (25.4%). Solo un pequeño porcentaje de trabajadores tiene niveles de calidad de trabajo considerados "muy bajo" y "alto" 3.2%; y "muy alto", 4.8%.

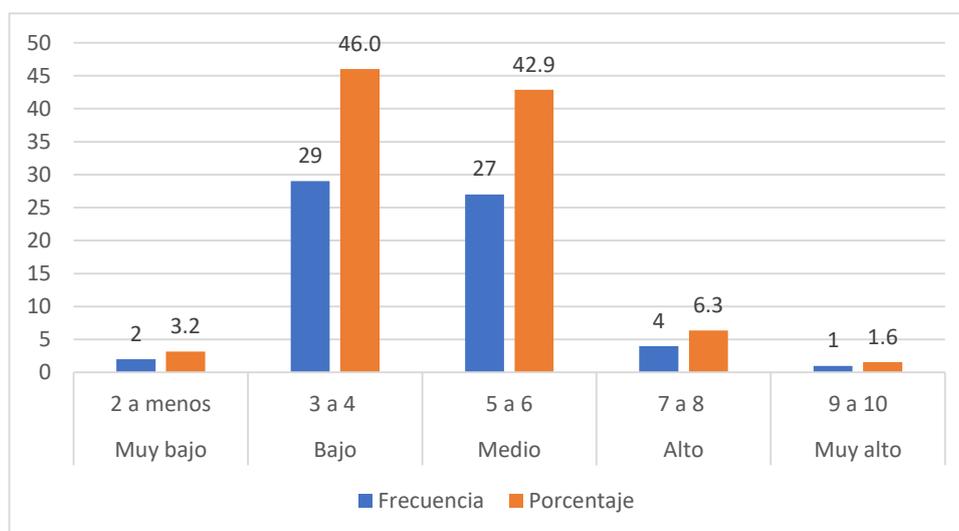
Tabla 3: Nivel de Productividad laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022

| Categoría | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|--------------|
| Muy bajo | 2 a menos | 2 | 3.2 |
| Bajo | 3 a 4 | 29 | 46.0 |
| Medio | 5 a 6 | 27 | 42.9 |
| Alto | 7 a 8 | 4 | 6.3 |
| Muy alto | 9 a 10 | 1 | 1.6 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 2:

Nivel de Productividad laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022



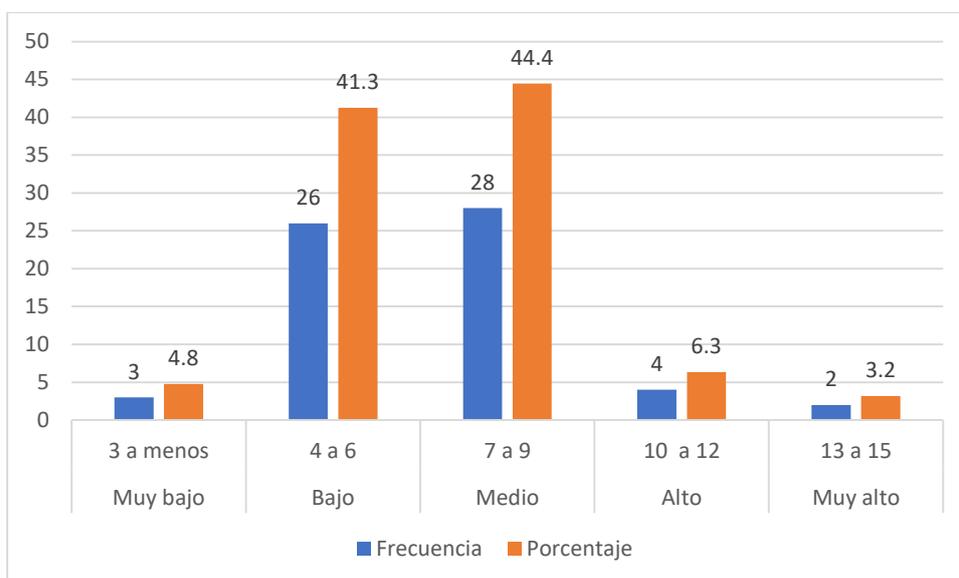
Interpretación: La mayoría de los trabajadores tienen puntajes en las categorías "bajo", 46.0%; "medio", 42.9% y "alto, 6.3%". Esto sugiere que la mayoría del personal se encuentra en un rango de puntajes que indica un nivel aceptable de rendimiento o productividad. Solo un pequeño porcentaje de personas tiene puntajes considerados como "muy bajo" (3.2%) o "muy alto" (1.6%).

Tabla 4: Conocimientos y Habilidades del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

| Categoría | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Muy bajo | 3 a menos | 3 | 4.8 |
| Bajo | 4 a 6 | 26 | 41.3 |
| Medio | 7 a 9 | 28 | 44.4 |
| Alto | 10 a 12 | 4 | 6.3 |
| Muy alto | 13 a 15 | 2 | 3.2 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 3: Conocimientos y Habilidades del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022



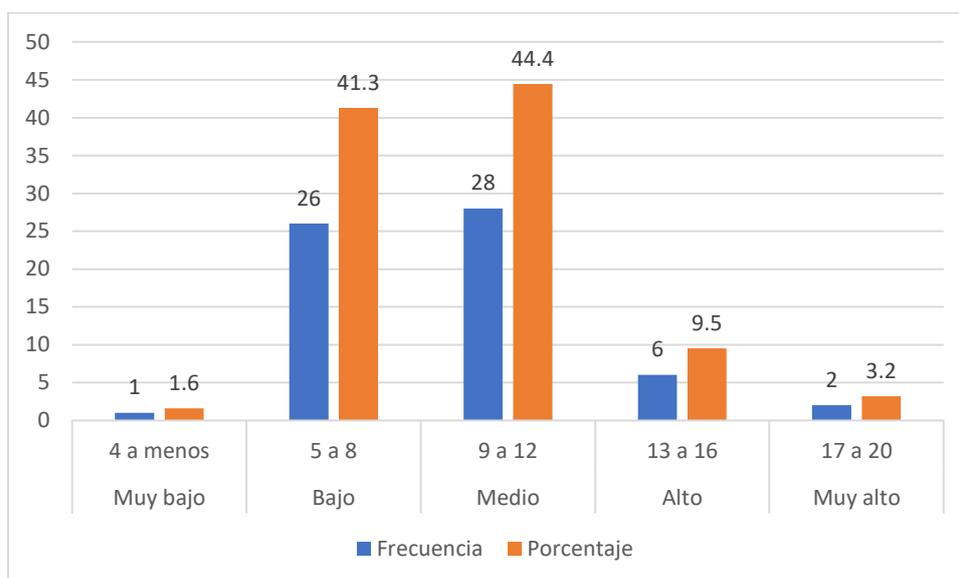
Interpretación: La mayoría de los empleados tienen conocimientos y habilidades que se consideran "bajos", 41.3% o "medios", 44.4%. Solo un pequeño porcentaje de empleados tiene niveles de conocimientos y habilidades considerados "muy bajos", 4.8%; "altos", 6.3% o "muy altos", 3.2%.

Tabla 5: Actitud y Compromiso del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

| Categoría | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|------------|
| Muy bajo | 4 a menos | 1 | 1.6 |
| Bajo | 5 a 8 | 26 | 41.3 |
| Medio | 9 a 12 | 28 | 44.4 |
| Alto | 13 a 16 | 6 | 9.5 |
| Muy alto | 17 a 20 | 2 | 3.2 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 4: Actitud y Compromiso del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022



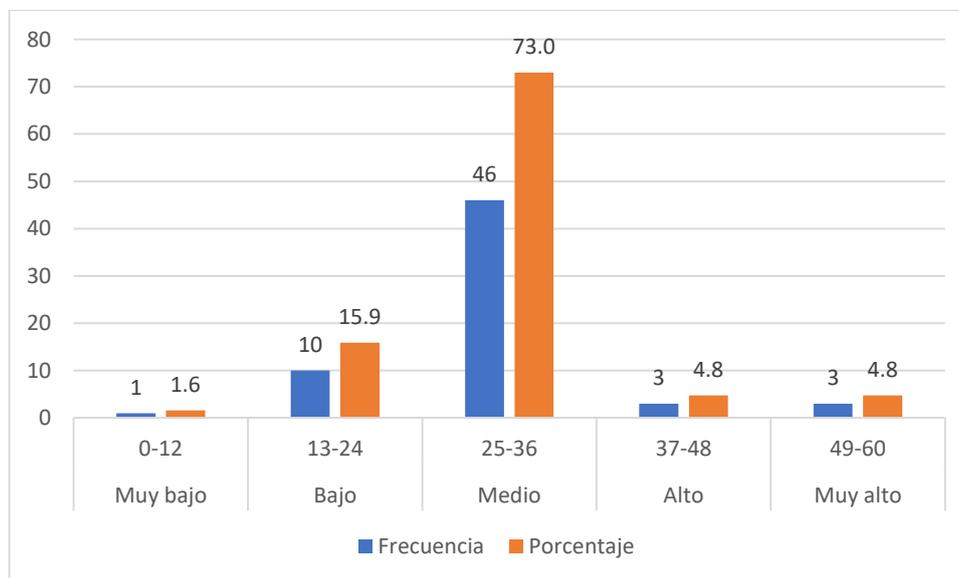
Interpretación: El 1.6% se encuentra en la categoría de "Muy bajo". Por otro lado, el 41.3% está clasificado como "Bajo". Casi la mitad, el 44.4% del total, se sitúa en la categoría "Medio". El grupo de "Alto" representa el 9.5% del total, mientras que solo el 3.2% está catalogado como "Muy alto".

Tabla 6: Consolidado de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

| Categoría | puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|------------|
| Muy bajo | 3 a menos | 2 | 3.2 |
| Bajo | 4 a 6 | 16 | 25.4 |
| Medio | 7 a 9 | 40 | 63.5 |
| Alto | 10 a 12 | 2 | 3.2 |
| Muy alto | 13 a 15 | 3 | 4.8 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 5: Consolidado de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022



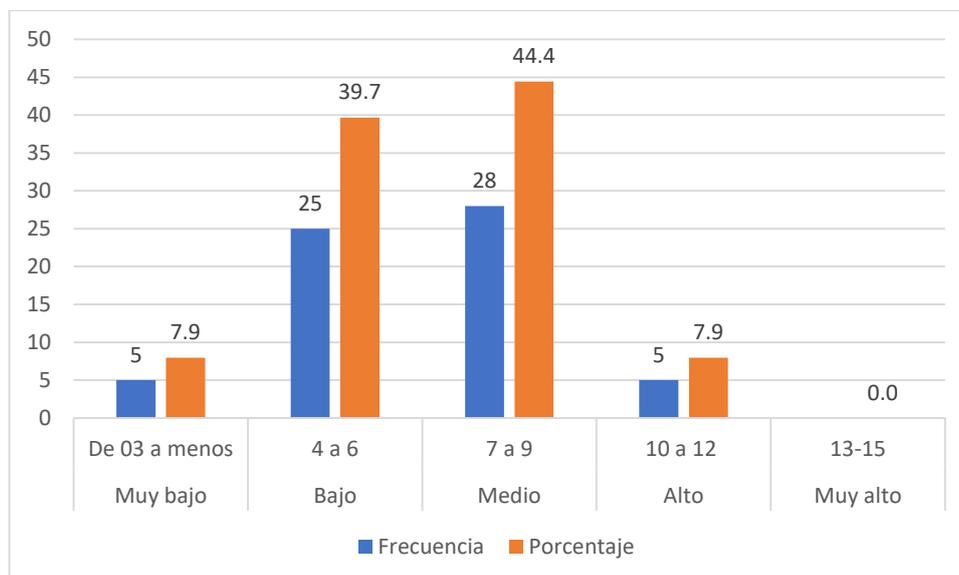
Interpretación: En la categoría de "Muy bajo", dos personas (lo que representa el 3.2% del total) obtuvieron puntajes en este rango. En la categoría "Bajo", dieciséis personas se encuentran en esta clasificación, lo que constituye el 25.4% del total de evaluados. Para la categoría "Medio", cuarenta personas, lo que representa el 63.5% del total, obtuvieron puntajes en este intervalo. En la categoría "Alto", dos personas (3.2% del total) obtuvieron puntajes correspondientes a este nivel. Por último, en la categoría "Muy alto", tres personas (4.8% del total) se ubicaron en este rango de puntajes.

Tabla 7: Accesibilidad al Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

| Categoría | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|---------------|------------|------------|
| Muy bajo | De 03 a menos | 5 | 7.9 |
| Bajo | 4 a 6 | 25 | 39.7 |
| Medio | 7 a 9 | 28 | 44.4 |
| Alto | 10 a 12 | 5 | 7.9 |
| Muy alto | 13-15 | | 0.0 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación de la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 6: Accesibilidad al Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022



Interpretación: La mayoría del personal (44.4%) se encuentra en la categoría "Medio", lo que sugiere que tienen un nivel de accesibilidad al servicio bastante aceptable, con puntajes entre 7 y 9. Un porcentaje significativo (39.7%) se encuentra en la categoría "Bajo", lo que indica que hay una proporción considerable de personas que tienen un nivel de accesibilidad al servicio que necesita mejorar,

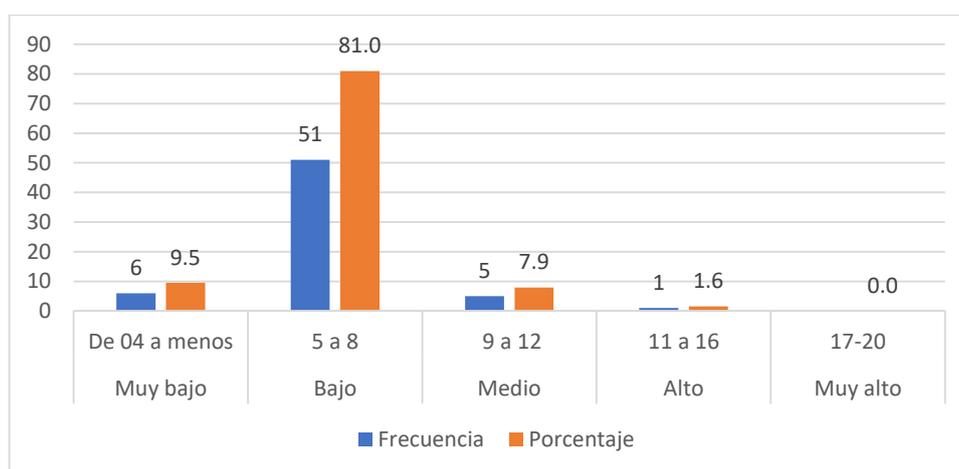
con puntajes entre 4 y 6. Solo un pequeño porcentaje del personal tiene niveles de accesibilidad considerados "Muy Bajo" (7.9%) y "Alto" (7.9%).

Tabla 8: Eficacia del Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

| Categoría | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|---------------|------------|------------|
| Muy bajo | De 04 a menos | 6 | 9.5 |
| Bajo | 5 a 8 | 51 | 81.0 |
| Medio | 9 a 12 | 5 | 7.9 |
| Alto | 11 a 16 | 1 | 1.6 |
| Muy alto | 17-20 | | 0.0 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación de la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 7: Eficacia del Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022



Interpretación: En la categoría "Muy Bajo", se incluye el personal que recibió una puntuación de 4 o menos. Esta categoría cuenta con 6 individuos, lo que representa el 9.5% del total. • Los individuos con puntuaciones entre 5 y 8 se encuentran en la categoría "Bajo", que está compuesta por 51 personas, equivalente al 81.0% del

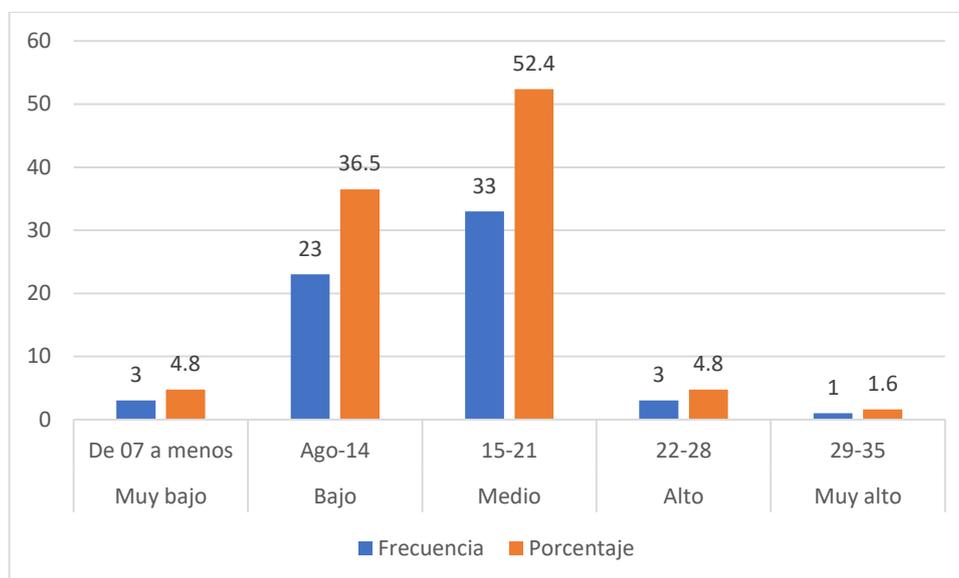
total. • La categoría "Medio" engloba al personal que obtuvo puntuaciones entre 9 y 12, y está conformada por 5 personas, representando el 7.9% del total. • En la categoría "Alto", se incluyen aquellos que recibieron puntuaciones entre 11 y 16. Solo 1 persona está en esta categoría, lo que constituye el 1.6% del total. • No hay individuos clasificados como "Muy Alto", lo que indica que ningún miembro del personal obtuvo puntuaciones entre 17 y 20.

Tabla 9: Consolidado del Nivel de Calidad del Servicio del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

| Categoría | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|---------------|------------|------------|
| Muy bajo | De 07 a menos | 3 | 4.8 |
| Bajo | 8 -14 | 23 | 36.5 |
| Medio | 15-21 | 33 | 52.4 |
| Alto | 22-28 | 3 | 4.8 |
| Muy alto | 29-35 | 1 | 1.6 |
| Total | | 63 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Evaluación de la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Figura 8: Consolidado de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022



Interpretación: La mayoría del personal (52.4%) se encuentra en la categoría "Medio", lo que sugiere que la mayoría del personal tiene un nivel de calidad del servicio que se considera aceptable, con puntajes entre 15 y 21. Un porcentaje significativo del personal se encuentra en la categoría "Bajo" (36.5%), lo que indica que hay una proporción considerable de personas que tienen un nivel de calidad del servicio que necesita mejoras, con puntajes entre 8 y 14. Las categorías "Muy Bajo" (4.8%) y "Alto" (4.8%) tienen una proporción igual del personal, lo que sugiere que hay una minoría con niveles muy bajos y muy altos de calidad del servicio. Solo una persona (1.6%) tiene un nivel de calidad del servicio considerado "Muy Alto", indicando un rendimiento excepcional en el servicio prestado.

Tabla 10: Prueba de Chi-cuadrado

| Variab les | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|---|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|
| Nivel de Desempeño Laboral | 2 | 16 | 40 | 2 | 3 |
| Nivel de Calidad del Servicio del Personal | 3 | 23 | 33 | 3 | 1 |

Distribución de Chi-cuadrado

Margen de error del 0,05

Grados de libertad: 3

El valor de Chi-cuadrado es de 19.7

Interpretación:

El valor calculado de Chi-cuadrado (19.7) y el margen de error del 5%, el valor crítico para 3 grados de libertad en un nivel de significancia del 5% es menor que 19.7, entonces el resultado es estadísticamente significativo, lo que implica que existe una relación significativa entre el nivel de desempeño laboral del personal y la calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022, respaldando la hipótesis de trabajo (H_i).y rechazando la hipótesis nula (H₀).

DISCUSIÓN

En base a los resultados vistos en las Tablas 1 y 2 sobre la calidad de trabajo y el nivel de productividad laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022, es posible realizar varias precisiones. En primer lugar, la mayoría de los trabajadores se encuentran en la categoría de calidad de trabajo "media" según la Tabla 1. Este resultado podría indicar que la mayoría de los trabajadores tienen un desempeño laboral promedio en términos de cumplimiento de tareas y responsabilidades. Asimismo, el estudio Ayllón Chávez, (2021) se evidencia que la relación encontrada entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay indica que una mejora en la gestión puede conducir a un mejor desempeño, lo cual podría aplicarse también en el contexto de la Dirección Regional de Educación de Tumbes. Es importante señalar que tener una calidad de trabajo "media" no implica automáticamente un incumplimiento de las obligaciones laborales, pero podría ser una señal para que los directivos de la dirección regional de Tumbes consideren implementar programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades y el rendimiento de su personal.

Por otro lado, la Tabla 2 muestra que la mayoría de los trabajadores tienen niveles de productividad considerados "bajo" o "medio". Aunque esto sugiere un rendimiento aceptable en general, también es una indicación de que hay margen para mejorar la productividad de la fuerza laboral. Desde el punto de vista del derecho laboral, los empleadores tienen el derecho y la responsabilidad de establecer estándares de desempeño para sus empleados, siempre y cuando estos estándares sean razonables y justos. Es posible que las organizaciones implementen medidas para aumentar la productividad, como la capacitación adicional, la reorganización de tareas o la revisión de los procesos de trabajo.

En cuanto a los trabajadores que se encuentran en las categorías de calidad de trabajo "baja" y "muy baja" (25.4% en total), y los que tienen puntajes de productividad "muy bajo" (3.2%), estos resultados podrían ser motivo de preocupación para los directivos. En algunos países y jurisdicciones, los empleadores tienen la obligación legal de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, así como condiciones de empleo que no causen daño a la salud

física o mental de los empleados. Si estos bajos niveles de calidad de trabajo y productividad están relacionados con condiciones laborales adversas, es posible que los empleadores estén en el futuro frente a protestas y huelgas por parte de sus trabajadores. También coincide con la investigación de Naranjo Illanes (2019) sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral en las unidades educativas de Pueblo Viejo en Ecuador, en la cual se muestra la importancia de mantener una buena cultura organizacional para garantizar la calidad de la educación y los servicios sociales. Esto podría ser relevante para mejorar la calidad de trabajo en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, especialmente considerando su naturaleza educativa.

Los resultados presentados en las Tablas 3 y 4 ofrecen una visión detallada sobre los conocimientos y habilidades, así como la actitud y compromiso del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022.

En la Tabla 3, se observa que la mayoría de los empleados tienen conocimientos y habilidades considerados "bajos" o "medios". Este hallazgo puede ser motivo de preocupación para los empleadores, ya que los trabajadores con habilidades y conocimientos insuficientes podrían no ser capaces de cumplir adecuadamente con sus responsabilidades laborales. Desde el punto de vista del derecho laboral, los empleadores tienen la responsabilidad de proporcionar la formación y el desarrollo necesarios para garantizar que los empleados tengan las habilidades requeridas para desempeñar sus funciones. La falta de capacitación adecuada podría dar lugar a un incumplimiento del deber del empleador y, en algunos casos, a la responsabilidad legal.

En cuanto a la actitud y el compromiso del personal, la mayoría se encuentra en las categorías "bajo" y "medio". Una actitud y un compromiso bajos pueden afectar negativamente el ambiente laboral, la moral del equipo y, en última instancia, la productividad. Los empleadores tienen el derecho de esperar un cierto nivel de actitud positiva y compromiso de sus empleados para mantener un entorno laboral saludable y productivo. Desde el punto de vista del derecho laboral, las actitudes y comportamientos que afectan negativamente la dinámica del lugar de trabajo podrían dar lugar a medidas disciplinarias, siempre que se sigan los procedimientos adecuados y se respeten los derechos de los empleados. La investigación sobre

la relación entre ética y servicio público en el Ministerio Público en Tumbes (Yovera Gómez, 2022) indica una correlación significativa entre la ética y el servicio público. Este hallazgo sugiere que fomentar una cultura ética en el lugar de trabajo puede influir positivamente en el desempeño laboral y la calidad del servicio público.

Estos resultados señalan áreas de mejora para la Dirección Regional de Educación de Tumbes. Los directivos deben considerar la posibilidad de implementar programas de formación y desarrollo para mejorar las habilidades y conocimientos del personal, así como medidas para fomentar una actitud y un compromiso positivos en el lugar de trabajo. Es esencial abordar estas cuestiones de manera adecuada y respetuosa, siguiendo las leyes laborales aplicables y garantizando los derechos de los empleados.

En relación con la accesibilidad al servicio del personal (Tabla 6), se destaca que aunque un 44,4% se clasifica como "Medio", indicando un nivel aceptable de accesibilidad, el 39,7% se encuentra en la categoría "Bajo", señalando que casi el 40% del personal necesita mejorar su accesibilidad al servicio. La falta de accesibilidad puede tener repercusiones negativas en la comunicación y la capacidad para cumplir con las demandas del servicio, generando preocupaciones desde la perspectiva de las leyes laborales y los derechos humanos, que establecen derechos para condiciones laborales adecuadas. La intervención podría ser necesaria para mejorar las condiciones laborales y garantizar la eficiencia y el bienestar del personal.

En cuanto a la eficacia del servicio del personal (Tabla 7), el 9,5% del personal clasificado como "Muy Bajo" indica desafíos significativos, mientras que el 81% en la categoría "Bajo" sugiere que la mayoría necesita mejorar. Solo el 1,6% se encuentra en la categoría "Alto". Las dificultades en la eficacia pueden originarse en la falta de capacitación, recursos insuficientes o problemas de gestión. Es crucial abordar estas deficiencias mediante la evaluación y el desarrollo del potencial individuo. La ausencia de reconocimiento para aquellos con un alto desempeño puede afectar la motivación y la retención de talento.

En el ámbito del desempeño laboral y el potencial de desarrollo, la evaluación de desempeño se presenta como una herramienta fundamental para identificar

problemas de supervisión, integración y motivación del personal. Los objetivos incluyen medir el potencial humano, considerar a los recursos humanos como una ventaja competitiva y proporcionar oportunidades de crecimiento y participación.

La gestión del talento humano emerge como esencial para el desarrollo y la participación efectiva del capital humano, abordando áreas de mejora identificadas en las tablas. Los objetivos de la administración del talento humano coinciden de manera significativa con la necesidad de mejorar la accesibilidad y eficacia del servicio del personal.

Las tablas 5 y 8 proporcionan una visión detallada del desempeño laboral y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes durante el año 2022. Este análisis se enriquece al considerar la teoría del servicio público, que establece ciertos elementos esenciales para su correcta prestación.

En el desempeño laboral predomina la categoría "Medio" con un 63,5%, mientras que "Bajo" y "Alto" representan el 25,4% y 4,8%, respectivamente. En la calidad del servicio, la mayoría se sitúa en "Medio" (52,4%), seguida por un 36,5% en "Bajo". Los niveles "Muy Bajo" y "Alto" cuentan con un 4.8% cada uno, y solo el 1.6% alcanza el nivel "Muy Alto".

La teoría del servicio público destaca la importancia de satisfacer las necesidades generales de los trabajadores. Los porcentajes en las categorías "Bajo" sugieren una necesidad de mejora tanto en el desempeño laboral como en la calidad del servicio para cumplir con estas necesidades generales. Se resalta que el servicio público debe satisfacer las necesidades generales de manera uniforme y continua. Pero, la presencia de porcentajes significativos en la categoría "Bajo" en ambas evaluaciones sugiere que hay aspectos críticos que afectan la satisfacción de estas necesidades generales. Martínez (2016) enfatiza que el servicio público debe satisfacer necesidades de carácter general. Los resultados refuerzan la idea de que tanto el desempeño laboral como la calidad del servicio deben ser mejorados para cumplir con esta premisa.

Mediante la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado, se ha demostrado la conexión existente en la investigación "Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes-2022", revelando la vinculación directa entre el

rendimiento laboral y la calidad del servicio público en dicha institución. Además, la interrogante de investigación que aborda el impacto del desempeño laboral en el servicio público de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022 encuentra una respuesta estadísticamente significativa a través de los resultados de la prueba Chi-cuadrado, indicando una relación palpable, entre el desempeño laboral y la calidad del servicio público.

Asimismo, los hallazgos respaldan la fundamentación teórica al evidenciar, de manera estadística, la conexión entre el desempeño laboral y la calidad del servicio público en el ámbito educativo. La metodología mixta empleada, que integra enfoques cuantitativos y cualitativos, se encuentra respaldada en la prueba Chi-cuadrado, fortaleciendo la validez de los resultados. La importancia social se reitera al identificar, de manera estadística, la relación entre el desempeño laboral y el servicio público, sugiriendo que mejoras en estas áreas pueden impactar directamente la calidad de la educación.

Los resultados prácticos de la investigación, respaldados por la prueba Chi-cuadrado, validan la importancia de evaluar y mejorar el desempeño laboral para optimizar la calidad del servicio público. La relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio respalda el logro del objetivo general de analizar esta relación. Por otro lado, la prueba Chi-cuadrado valida la evaluación del nivel de desempeño laboral y la identificación de factores influyentes, corroborando así los objetivos específicos.

El valor significativo de Chi-cuadrado respalda la hipótesis de trabajo, indicando una relación sustancial entre el desempeño laboral y la calidad del servicio público. Esto sugiere que mejoras en el desempeño laboral pueden impactar directamente en la calidad del servicio público proporcionado por la dirección regional de educación de Tumbes. En resumen, la prueba Chi-cuadrado refuerza la validez de la investigación y confirma la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio público, respaldando así la relevancia y los objetivos planteados en el estudio.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES

1. En base a los resultados vistos en las Tablas 1 y 2 sobre la calidad de trabajo y el nivel de productividad laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022, amerita realizar varias precisiones. Es posible que las organizaciones implementen medidas para aumentar la productividad, como la capacitación adicional, la reorganización de tareas o la revisión de los procesos de trabajo.
2. Los resultados presentados en las Tablas 3 y 4 ofrecen una visión detallada sobre los conocimientos y habilidades, así como la actitud y compromiso del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022. La falta de capacitación adecuada podría dar lugar a un incumplimiento del deber del empleador y, en algunos casos, a la responsabilidad legal.
3. En referencia a la accesibilidad al servicio del personal según las tablas 6 y 7, se resalta que el 44,4% se clasifica como "Medio", indicando un nivel aceptable de accesibilidad, mientras que el 39,7% cae en la categoría "Bajo", señalando que casi el 40% del personal necesita mejorar su accesibilidad al servicio. La falta de accesibilidad puede tener consecuencias negativas en la comunicación y la capacidad para satisfacer las demandas del servicio, generando inquietudes desde la perspectiva de las leyes laborales y los derechos humanos, los cuales establecen derechos para condiciones laborales apropiadas. Solo el 1,6% se encuentra en la categoría "Alto". Las dificultades en la eficacia pueden originarse en la falta de capacitación, recursos insuficientes o problemas de gestión.
4. Las tablas 5 y 8 proporcionan una visión detallada del desempeño laboral y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes durante el año 2022. En la calidad del servicio, la mayoría se sitúa en «Medio», seguida por un 36,5% en «Bajo». Los porcentajes en las categorías «Bajo» sugieren una necesidad de mejora tanto en el desempeño

laboral como en la calidad del servicio para cumplir con estas necesidades generales. Se resalta que el servicio público debe satisfacer las necesidades generales de manera uniforme y continua.

5. Mediante la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado, se ha demostrado la conexión existente en la investigación «Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes-2022», revelando la vinculación directa entre el rendimiento laboral y la calidad del servicio público en dicha institución. El valor de Chi-cuadrado es menor que 19.7, entonces el resultado es estadísticamente significativo, lo cual respalda la hipótesis de trabajo, indicando una relación sustancial entre el desempeño laboral y la calidad del servicio público.

CAPÍTULO VI.

RECOMENDACION

A los directivos de la Dirección Regional de Educación-Tumbes, se recomienda implementar medidas para mejorar la productividad. Esto puede incluir capacitación adicional para el personal, reorganización de tareas y revisión de los procesos de trabajo. Asimismo, se debe implementar estrategias para mejorar la interconexión entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

La cual se puede realizar a través de las siguientes actividades de manera planificada y sistematizada:

1. Evaluación de Necesidades:

Realizar una evaluación exhaustiva de las necesidades de capacitación del personal para identificar áreas de mejora específicas.

2. Diseño de Programas de Capacitación:

Desarrollar programas de capacitación personalizados que aborden las deficiencias identificadas. Pueden incluir habilidades técnicas, de liderazgo y trabajo en equipo.

3. Reorganización de Tareas:

Analizar las responsabilidades actuales de cada miembro del equipo y considerar reorganizar tareas para optimizar la eficiencia y aprovechar las habilidades individuales.

4. Revisión de Procesos de Trabajo:

Realizar una revisión completa de los procesos de trabajo existentes para identificar posibles cuellos de botella o ineficiencias. Implementar cambios para agilizar los flujos de trabajo.

5. Fomentar la Colaboración:

Establecer medidas que fomenten la colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Esto puede incluir reuniones regulares, plataformas de colaboración en línea y otros canales de comunicación.

6. Establecer Indicadores de Desempeño:

Definir indicadores de desempeño clave que ayudarán a medir la productividad y el rendimiento del personal. Estos indicadores deben estar alineados con los objetivos organizativos.

7. Implementar Estrategias de Vinculación con el Servicio:

Desarrollar estrategias específicas para vincular el desempeño laboral con la calidad del servicio. Esto puede incluir sistemas de retroalimentación, evaluaciones periódicas y reconocimientos basados en el desempeño.

8. Monitoreo Continuo:

Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las medidas implementadas. Realice ajustes según sea necesario.

9. Cultura Organizacional:

Fomentar una cultura organizacional que valore la mejora continua, la innovación y la eficiencia.

Implementar estas medidas de manera sistemática y con la participación activa de los empleados puede contribuir significativamente a mejorar la productividad y la interconexión entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación-Tumbes.

CAPÍTULO VII.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayllón Chávez, J. A. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro En Gestión Pública (Universidad César Vallejo).
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (México).
- Fernández Ruiz, J. (2010). Disertación sobre el servicio público. *FORO Revista De Derecho* (Quito, Ecuador).
- Guerrero Orozco, O. (1997). Principios de la Administración Pública. *Escuela Superior De Administración Pública* (Colombia).
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial.*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648> (Universidad Tecnológica del Perú).
- Laruta, J. y Humpiri, E. (2017), en su tesis titulada Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de Caylloma 2017. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c8bfe43b-bb98-4ad4-9ec4-f967206054a0/content>.
- Lucero, L. (2020). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Otavalo. *Universidad Técnica del Norte* (Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español).
- Mamani Avendaño, Y. M. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. *Tesis de Grado* (Universidad Peruana Unión Facultad de Ciencias Empresariales).

- Marín, J., y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215. Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Redalyc* (Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia).
- Mónica Graciela Sladogna (2017). Productividad- definiciones y perspectivas para la negociación colectiva negociación a fin colectiva.
- Naranjo Illanes, D. M. (2019). Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad Educativa Pueblo Viejo. *Tesis para obtener el grado académico de: Maestra En Gestión Pública* (Universidad César Vallejo).
- Organización Internacional del Trabajo. *Mejore su negocio, 2016*.
- Rojas Quispe, L. I. (2022). Gestión del servidor público y desempeño laboral de un gobierno regional del Perú. *Programa académico de maestría en gestión pública* (Universidad César Vallejo).
- Ronquillo, E. A. (2022). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad y desempeño laboral de los empleados del consejo cantonal de protección de derechos del cantón, la troncal. *República del Ecuador. Universidad Estatal de Milagro Instituto de Postgrado y Educación Continua*.
- Sofía Brazzolotto (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. *Universidad Nacional de Cuyo* (Facultad de Ciencias Económicas).

- Sladogna, M. (2017). Productividad- definiciones y perspectivas para la negociación colectiva negociación colectiva. Organización Internacional del Trabajo. Mejore su negocio, 2016
- Urupeque García, M. E. (2022). Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo. *Tesis para obtener el grado académico de: Maestra En Gestión De Los Servicios De La Salud* (Universidad César Vallejo).
- Valdivia Rengifo, H. (2022). Eficiencia Administrativa y los Procesos Administrativos en los Servidores Públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, región Ucayali, Periodo 2021. *Tesis para obtener el grado académico de: Doctor En Gestión Pública Y Gobernabilidad* (Universidad César Vallejo).
- Vallejo Chávez, L. (2016). Gestión del talento humano-comprimido (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Yovera Gómez, J. D. (2022). La ética y el servicio Público en los funcionarios del ministerio público sede Tumbes, 2021. *Tesis para obtener el grado académico de: Maestro En Gestión Pública* (Universidad César Vallejo)

ANEXOS

Anexo 01. Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | Escala de medición |
|--|--|---|--|---|--------------------|
| Variable independiente : Nivel de desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022. | De acuerdo con un estudio citado por González y Morales (2020, p. 84), el desempeño laboral no solo se refiere a la ejecución de tareas laborales, sino también a la forma ética en que se llevan a cabo y al nivel profesional implicado. En el ámbito del trabajo social, el desempeño laboral implica también versatilidad, ética y profesionalismo en todas las actividades que realizan los trabajadores. | El nivel de desempeño laboral del personal se refiere a la evaluación y valoración del rendimiento y la eficacia con la que los empleados de la dirección regional de educación de Tumbes cumplen con sus responsabilidades y funciones durante el año 2022. A través de indicadores específicos y criterios establecidos, se busca evaluar y cuantificar el grado de eficiencia y efectividad con el que el personal desempeña sus funciones, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad y eficacia del servicio público brindado. | Calidad del trabajo: Esta dimensión evalúa la efectividad y precisión con la cual el personal de la dirección regional de educación de Tumbes lleva a cabo sus tareas y responsabilidades. | Se considerarán indicadores como la precisión en la ejecución de las tareas asignadas, la capacidad para cumplir con los plazos establecidos y la capacidad de adaptación a nuevas situaciones. | ordinal |
| | | | Productividad: Esta dimensión se refiere a la capacidad del personal para lograr resultados eficientes y efectivos en su trabajo. | Se evaluará la cantidad y calidad de los productos o servicios entregados, así como la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. | |
| | | | Conocimientos y habilidades: Esta dimensión evalúa el nivel de conocimientos técnicos y habilidades | Se considerarán indicadores como la formación académica, la capacitación recibida y la actualización de conocimientos necesarios para el desempeño de las tareas asignadas. | |

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|---------|
| | | | específicas requeridas para desempeñar las funciones en la dirección regional de educación de Tumbes. | | |
| Variable dependiente: Calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022. | Servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer, de manera uniforme y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona. (Fernández Ruiz, 2010) | La calidad del servicio público prestado se refiere a la evaluación y valoración de la excelencia y eficacia con la que la dirección regional de educación de Tumbes satisface las necesidades y demandas de la comunidad educativa durante el año 2022. A través de indicadores específicos y criterios establecidos, se busca evaluar y cuantificar el grado en el que la dirección regional de educación de Tumbes cumple con los estándares y requisitos establecidos para la prestación de un servicio de calidad. Esto implica considerar factores como la atención al público, la disponibilidad de recursos, la calidad de los servicios. | Accesibilidad: Esta dimensión evalúa la facilidad y disponibilidad del servicio público para los usuarios. | Algunos indicadores pueden incluir el tiempo de respuesta a las solicitudes, la disponibilidad de información y recursos necesarios, y la accesibilidad física a las instalaciones. | ordinal |
| | | | Eficacia: Esta dimensión se refiere a la capacidad del servicio público para lograr los resultados y metas establecidos. | Se pueden considerar indicadores como la eficacia en la resolución de problemas o conflictos, el cumplimiento de los objetivos establecidos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios. | |

Anexo 02. Matriz de Consistencia

Título: Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes - 2022

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | MARCO TEÓRICO (ESQUEMA) | MÉTODOS |
|--|--|---|--|--|---|
| ¿Cuál es el impacto del desempeño laboral en el servicio público de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022? | Analizar la relación entre el desempeño laboral y el servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes durante el año 2022. | H(1): Existe una relación positiva entre el nivel de desempeño laboral del personal y la calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes, en el año 2022. | Variable 1: Nivel de desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022. Variable 2: Calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022. | - Bases teóricas - Antecedentes - Definición de términos básicos | Enfoque: Cuantitativo Método: Analítico Diseño: Descriptivo Tipo de investigación: Descriptiva |
| | Objetivos Específicos: 1. Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022, utilizando indicadores cuantitativos y cualitativos. 2. Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes y su impacto en la prestación del servicio público. 3. Proponer recomendaciones y medidas de mejora para fortalecer el desempeño laboral y la calidad del servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes, con el objetivo de optimizar los resultados y satisfacer las | H(0): No existe una relación positiva entre el nivel de desempeño laboral del personal y la calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes, en el año 2022. | Población: 63 | Muestreo y Muestra: Muestra: 63 | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | necesidades de la comunidad educativa en el año 2022. | | | |
| | | | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Datos: Analítico</p> <p>Estadística inferencial: Excel</p> | |

Anexo 3: Cuestionario de Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas de acuerdo a su percepción sobre el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022. Utilice una escala del 1 al 5, donde 1 indica un nivel bajo y 5 indica un nivel alto.

I. Calidad del Trabajo

1. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes ejecutó con precisión las tareas asignadas?

Baja precisión (1) Algo precisa (2) Precisión moderada (3)
Bastante precisa (4) Muy precisa (5)

2. ¿En qué medida considera que el personal cumplió con los plazos establecidos para la ejecución de las tareas asignadas?

No cumplió en absoluto (1) Cumplió parcialmente (2) Cumplió en su mayoría (3)
Cumplió en gran medida (4) Cumplió en su totalidad (5)

3. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes se adaptó a nuevas situaciones de manera efectiva?

No se adaptó en absoluto (1) Se adaptó de forma limitada (2)
Se adaptó en cierta medida (3) Se adaptó bastante bien (4)
Se adaptó de manera excelente (5)

II: Productividad

4. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes entregó productos o servicios de alta calidad?

Calidad deficiente (1) Calidad aceptable (2) Calidad satisfactoria (3)
Calidad buena (4) Calidad excelente (5)

5. ¿En qué medida considera que el personal utilizó eficientemente los recursos disponibles para realizar su trabajo?

Utilizó los recursos de manera ineficiente (1)
Utilizó los recursos de manera limitada (2)
Utilizó los recursos de manera adecuada (3)
Utilizó los recursos de manera eficiente (4)
Utilizó los recursos de manera altamente eficiente (5)

III: Conocimientos y Habilidades

6. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes posee una sólida formación académica para desempeñar sus funciones?

Formación académica insuficiente (1) Formación académica básica (2)

Formación académica adecuada (3) Formación académica sólida (4)

Formación académica excelente (5)

7. ¿En qué medida considera que el personal ha recibido la capacitación necesaria para realizar eficientemente sus tareas?

Capacitación insuficiente (1) Capacitación básica (2)

Capacitación adecuada (3) Capacitación sólida (4)

Capacitación excelente (5)

8. ¿En qué medida considera que el personal se mantiene actualizado en los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones?

No se mantiene actualizado en absoluto (1)

Se mantiene actualizado de forma limitada (2)

Se mantiene actualizado en cierta medida (3)

Se mantiene actualizado bastante bien (4)

Se mantiene actualizado de manera excelente (5)

IV: Actitud y Compromiso

9. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes es puntual en el cumplimiento de sus responsabilidades?

Puntualidad deficiente (1) Puntualidad aceptable (2)

Puntualidad satisfactoria (3) Puntualidad buena (4)

Puntualidad excelente (5)

10. ¿En qué medida considera que el personal trata a los usuarios de manera amable y respetuosa?

Trato deficiente (1) Trato aceptable (2) Trato satisfactorio (3)

Trato bueno (4) Trato excelente (5)

11. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes demuestra disposición para resolver problemas?

Disposición deficiente (1) Disposición aceptable (2)

Disposición satisfactoria (3) Disposición buena (4)

Disposición excelente (5)

12. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes trabaja de manera efectiva en equipo?

Trabajo en equipo deficiente (1) Trabajo en equipo aceptable (2)

Trabajo en equipo satisfactorio (3) Trabajo en equipo bueno (4)

Trabajo en equipo excelente (5)

¡Muchas gracias por su colaboración! Sus respuestas serán de gran ayuda para evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022.

Cuadro de dimensiones e ítems

Variable: Nivel de desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022

| Dimensión | ítems |
|----------------------------|------------|
| Calidad del trabajo | 1, 2, 3 |
| Productividad | 4,5 |
| Conocimiento y habilidades | 6,7,8 |
| Actitud y compromiso | 9,10,11,12 |

Baremo del nivel de desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

| Nivel de desempeño | |
|--------------------|---------------|
| Categoría | Puntaje |
| Muy bajo | De 12 a menos |
| Bajo | 13-24 |
| Medio | 25-36 |
| Alto | 37-48 |
| Muy alto | 49-60 |

Anexo 4: Cuestionario de Evaluación de la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el Año 2022

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas de acuerdo a su experiencia y percepción sobre la calidad del servicio público prestado por la Dirección Regional de Educación de Tumbes en el año 2022. Utilice una escala del 1 al 5, donde 1 indica un nivel bajo y 5 indica un nivel alto.

I: Accesibilidad

1. ¿En qué medida considera que el servicio público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes fue accesible para los usuarios?

Baja accesibilidad (1) Accesibilidad limitada (2) Accesibilidad moderada (3)
Accesibilidad amplia (4) Alta accesibilidad (5)

2. ¿En qué medida considera que el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios fue adecuado?

Tiempo de respuesta insuficiente (1) Tiempo de respuesta aceptable (2)

Tiempo de respuesta satisfactorio (3) Tiempo de respuesta bueno (4)

Tiempo de respuesta excelente (5)

3. ¿En qué medida considera que las instalaciones de la Dirección Regional de Educación de Tumbes fueron accesibles físicamente para los usuarios?

Baja accesibilidad física (1) Accesibilidad física limitada (2)

Accesibilidad física moderada (3) Accesibilidad física amplia (4)

Alta accesibilidad física (5)

II: Eficacia

4. ¿En qué medida considera que el servicio público en la Dirección Regional de Educación de Tumbes logró resolver problemas o conflictos de manera eficaz?

Eficacia baja (1) Eficacia aceptable (2) Eficacia satisfactoria (3) Eficacia buena (4)

Eficacia excelente (5)

5. ¿En qué medida considera que el servicio público cumplió con los objetivos y metas establecidos?

Cumplimiento de objetivos bajo (1) Cumplimiento de objetivos aceptable (2)

Cumplimiento de objetivos satisfactorio (3) Cumplimiento de objetivos bueno (4)

Cumplimiento de objetivos excelente (5)

6. ¿En qué medida considera que el servicio público satisface las necesidades de los usuarios de manera efectiva?

Satisfacción de necesidades baja (1) Satisfacción de necesidades aceptable (2)

Satisfacción de necesidades satisfactoria (3) Satisfacción de necesidades buena (4)

Satisfacción de necesidades excelente (5)

7. ¿En qué medida considera que el trato recibido por parte del personal de la Dirección Regional de Educación de Tumbes fue cortés y profesional?

Trato deficiente (1) Trato aceptable (2) Trato satisfactorio (3)

Trato bueno (4) Trato excelente (5)

Cuadro de dimensiones e ítems

Variable: Calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022.

| | |
|---------------|---------|
| Dimensión | Ítems |
| Accesibilidad | 1, 2, 3 |
| Eficacia | 4,5,6,7 |

Baremo de la calidad del servicio público prestado en la dirección regional de educación de Tumbes en el año 2022.

| Nivel de calidad del servicio | |
|-------------------------------|---------------|
| Categoría | Puntaje |
| Muy bajo | De 07 a menos |
| Bajo | 8-14 |
| Medio | 15-21 |
| Alto | 22-28 |
| Muy alto | 29-35 |

| Accesibilidad | |
|---------------|---------------|
| Categoría | Puntaje |
| Muy bajo | De 03 a menos |
| Bajo | 4-6 |
| Medio | 7-9 |
| Alto | 10-12 |
| Muy alto | 13-15 |

| Eficacia | |
|-----------|---------------|
| Categoría | Puntaje |
| Muy bajo | De 04 a menos |
| Bajo | 5-8 |
| Medio | 7-12 |
| Alto | 11-16 |
| Muy alto | 17-20 |