



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

**“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD
DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO
DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y
SANEAMIENTO EN LIMA EN EL AÑO 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Yaneth Diaz Mejia

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago
<https://orcid.org/0000-0003-2645-8629>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Luis Edgar Tarmeño Bernuy	09958001
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Luis Ricardo Cárdenas Torres	09980786
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Oscar Santamaría Castillo	02677559
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO EN LIMA EN EL AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con todo mi corazón a Dios, a mi Señor Jesús porque es Él quien da la sabiduría, conocimiento y la inteligencia. Estoy agradecida por estar conmigo en cada momento mostrándome su amor incondicional y renovar mis fuerzas cuando no tenía ninguna. Estoy convencida que los planes de Dios son perfectos.

A mi amado Padre Narciso Díaz porque es mi inspiración de amor, firmeza y valentía para afrontar la vida, que aun en sus limitaciones jamás se rindió dio lo mejor de él, me brindo lo más valioso su amor, sus sabios consejos, me inculco con principios y valores para ser una mujer bien.

A mi Madre Isabel Mejía por estar conmigo en cada etapa de mi vida, por su amor inigualable, dedicación y confianza, tiene un corazón noble lleno de amor que lo cura todo, tus hijos somos las anclas de tu vida Madre.

A mis hermanos que fueron parte fundamental, por su apoyo constante, para mi desarrollo profesional y personal, los amo muchísimo he aprendido de cada uno de ustedes, infinitamente agradecida.

A mi hijo Rocky, es parte de este logro, por su amor incondicional que llena mi alma de felicidad, llego en el momento perfecto para restáurame y darme las fuerzas necesarias y enseñarme con amor a tener un corazón noble, ha cubierto la casa de armonía y desbordante amor hace que la vida valga la pena vivirla.

Yaneth Díaz

AGRADECIMIENTO

Agradezco por sobre todas a las cosas a mi creador Divino Dios, por guiarme cada día, mostrándome su infinita bondad, por cada logro alcanzado, la honra y gloria es para ti amado Padre.

A mi familia porque son parte fundamental en mi vida por la confianza que han puesto en mí, por impulsarme y ser parte de cada etapa de mi vida.

A la Universidad Privada del Norte y sus señores catedráticos, quienes con sus enseñanzas me han guiado durante el desarrollo de mi etapa Universitaria.

Mi especial agradecimiento y consideración mi asesor Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago, quien con su amplia experiencia, dedicación y paciencia me ha brindado las herramientas necesarias para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Yaneth Díaz

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	26
1.3. Objetivos	27
1.4. Hipótesis	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	63
REFERENCIAS	70
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cálculo del tamaño de la muestra	31
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de recolección de datos	33
Tabla 3 Niveles de escala de Likert	33
Tabla 4 Cuadro resumen de validación de expertos de la Universidad Privada del Norte.	34
Tabla 5 Validación de expertos.	35
Tabla 6 Escala de valores de Alfa de Cronbach	35
Tabla 7 Resumen de procesamiento de las encuestas aplicadas	36
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad del instrumento Desempeño Laboral y Calidad de servicio.....	36
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral	40
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción laboral.....	41
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión participación en el trabajo.....	42
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso organizacional	43
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión respaldo organizacional	44
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio.....	45
Tabla 15 Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad.....	46
Tabla 16 Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta.....	47
Tabla 17 Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad.....	49
Tabla 18 Distribución de frecuencias de la dimensión empatía.....	50
Tabla 19 Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles.....	51
Tabla 20 Resumen de procesamientos de casos	52
Tabla 21 Prueba de normalidad de las variables Desempeño laboral y Calidad de Servicio.....	53
Tabla 22 Tipos de correlación del coeficiente de Spearman	55
Tabla 23 Correlación de Spearman de Desempeño laboral y Calidad de Servicio.....	56
Tabla 24 Correlación de Spearman de Satisfacción laboral y Calidad de Servicio	57
Tabla 25 Correlación de Spearman de participación en el trabajo y Calidad de Servicio	59

Tabla 26 Correlación de Spearman de compromiso organizacional y Calidad de Servicio 60

Tabla 27 Correlación de Spearman de respaldo organizacional y Calidad de Servicio..... 62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo SERVQUAL.....	25
Figura 2 Diagrama de distribución de frecuencias – Desempeño laboral	41
Figura 3 Diagrama de distribución de frecuencias – Satisfacción laboral.....	42
Figura 4 Diagrama de distribución de frecuencias – participación en el trabajo.....	43
Figura 5 Diagrama de distribución de frecuencias – compromiso organizacional	44
Figura 6 Diagrama de distribución de frecuencias – respaldo organizacional	45
Figura 7 Diagrama de distribución de frecuencias – Calidad de servicio.....	46
Figura 8 Diagrama de distribución de frecuencias – fiabilidad	47
Figura 9 Diagrama de distribución de frecuencias – capacidad de respuesta.....	48
Figura 10 Diagrama de distribución de frecuencias – seguridad.....	49
Figura 11 Diagrama de distribución de frecuencias – empatía.....	50
Figura 12 Diagrama de distribución de frecuencias – elementos tangibles.....	51

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. La metodología fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La población estudiada fue de 128 gerentes municipales de Lima Provincias, con una muestra probabilística de 96 gerentes municipales. Previa autorización e informando a los miembros de la muestra, se aplicó la encuesta como técnica. El instrumento constó de 20 ítems, el que se realizó con Google Forms. La confiabilidad del instrumento es excelente según Alfa de Cronbach igual a 0,981. Los datos recolectados en un Excel, fueron codificados en la escala de Likert, luego se tabularon para su análisis en el programa estadístico SPSS versión 26. Los resultados muestran que existe relación significativa muy fuerte entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en el año 2023, con Rho de Spearman igual a 0,890 y un p-valor igual a 0,000.

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, Calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to establish the relationship between job performance and the quality of service in the Citizen Attention Center in the Ministry of Housing, Construction and Sanitation in Lima in the year 2023. The methodology was basic, with quantitative approach, correlational descriptive scope with a non-experimental cross-sectional design. The population studied was 128 from Lima Provinces, with a probabilistic sample of 96 municipal managers. Prior authorization and informing the members of the sample, the survey was applied as a technique. The instrument consisted of 20 items, which was carried out with Google Forms. The reliability of the instrument is excellent according to Cronbach's Alpha equal to 0.981. The data collected in an Excel, were coded on the Likert scale, then tabulated for analysis in the statistical program SPSS version 26. The results show that there is a very strong significant relationship between job performance and quality of service at the Center. of Attention to the Citizen in the Ministry of Housing, Construction and Sanitation in the year 2023, with Rho of Spearman equal to 0.890 and a p-value equal to 0.000.

KEY WORDS: Work performance, Quality of service.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las entidades públicas y privadas, a nivel mundial, presentan deficiencias en el desempeño laboral y calidad de servicio. Debido a ello, es necesario identificar los factores en donde los colaboradores no están siendo capacitados.

A nivel internacional, los empleados en Norteamérica alcanzan niveles de productividad mucho más altos que en Sudamérica y Europa. Según Grupo P&A (2016), Estados Unidos cuenta con una de las economías más poderosas del planeta con cientos de millones de habitantes y un mercado en constante evolución que se beneficia de tener empleados muy productivos; quedando demostrado que para lograr el crecimiento económico de un país se requieren trabajadores productivos.

En el ámbito europeo según Castañeda (2018), España es uno de los países con más bajo desempeño laboral, a pesar de poseer una jornada laboral más extensa en relación con Estados Unidos y países Latinoamericanos. Por ende, queda demostrado que no se trata de horas de trabajo, sino de calidad de trabajo y de cómo se distribuye el tiempo, estos dos factores contribuyen en un buen desempeño laboral. Además, se comete un error al medir el rendimiento laboral de los colaboradores en función de objetivos logrados, ya que estos miden la producción de la entidad, más no el desempeño laboral. En consecuencia, para alcanzar altos porcentajes de calidad de servicio, es indispensable contar con un buen ambiente laboral.

En Chile, según la Organización Panamericana de la Salud [OPAS], (2015), para brindar una buena calidad de servicio, se utilizan instrumentos tales como. Compromisos de gestión y metas sanitarias, vinculadas con la aplicación de incentivos económicos (institucionales, por equipos de trabajo y/o individuales), cuya aplicación requiere de un sistema de información eficiente y confiable. Estos mecanismos son utilizados preferentemente con el propósito de orientar la actividad asistencial hacia el logro de objetivos, metas de cobertura y calidad de servicios.

En el ámbito nacional según menciona De La torre (2017) muchas organizaciones e instituciones públicas y privadas están dando prioridad para mejorar el desempeño laboral y calidad de servicios de sus colaboradores a través de mecanismos y decisiones que guíen la actividad de los miembros ante las condiciones de la organización y presiones externas que finalmente determinan el buen desempeño y la productividad. Las organizaciones están en constante innovación y siempre tratan de crecer tanto interna como externamente. Por ello, es importante conocer el comportamiento de ciertos indicadores que nos permitan encaminarnos hacia la mejor toma de decisión.

Whetten & Cameron (2005) citado por Linares (2017) sostuvo que el Desempeño laboral es el resultado de la experiencia desarrollada por la motivación. La experiencia es el resultado de la aptitud desarrollada por el entrenamiento y los recursos; y la motivación es el resultado derivado del deseo y el compromiso. Un desempeño elevado en cualquier trabajo se logra si las personas poseen todos los elementos esenciales antes mencionados (p 16)

En cuanto a la prestación del servicio público, García (2018), mencionan que las funciones primordiales del sector público tienen como horizonte el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, y en países de desarrollo y crecimiento como el nuestro, es de prioridad implementar estrategias exitosas que promuevan una mayor competitividad y aporten al desarrollo nacional, tanto en los gobiernos regionales y locales. Los ministerios pertenecen al sector público y estos se rigen por procesos establecidos según directivas, la población se encuentra en constante cambio la modernidad nos obliga adoptar nuevas formas de trabajar, en consecuencia, los procesos se deben realizar de manera eficiente en todas las áreas para que se refleje en la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

Según lo menciona Farfán (2020) El 2017 fue declarado año del buen servicio al pueblo por el Poder Ejecutivo como parte de una política de modernización de la administración pública encaminada a fortalecer la nación al servicio de la ciudadanía. Sin embargo, la realidad muestra que aún existe la necesidad de fortalecer una cultura de buen servicio al ciudadano en los diversos sectores que brindan servicios de atención a la comunidad, es frecuente presenciar reclamos en la atención del sector público debido a los extensos tramites, lentitud del proceso y la falta de información. El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento ha implementado los centros de atención al ciudadano en los 24 departamentos del Perú con el propósito de fortalecer y mejorar los servicios de atención, que forma parte de la política de descentralización que permitirá agilizar, reducir tiempo y consto en los trámites administrativos.

En el caso peruano, según la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) (2020) los servicios brindados por las entidades públicas

del Perú muestran las siguientes cifras de efectividad, 7 de cada 10 ciudadanos satisfechos respecto a los trámites del Estado; 8 horas en promedio requieren los ciudadanos para completar un trámite; solo la mitad de los ciudadanos se siente informado sobre las gestiones que realizan, asimismo es importante mencionar los conductores de satisfacción para la gestión de calidad de servicios del sector público es un trato profesional durante la atención brindada, dentro de un tiempo determinado que invierte el ciudadano para recibir el bien o servicio por parte de la entidad pública, mostrando la capacidad de brindar información a los ciudadanos utilizando un lenguaje sencillo, preciso y oportuno.

Según López & Vega (2017) Desde la implementación de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) en el Perú los esfuerzos encaminados a la mejora de atención al ciudadano, dando resultados positivos, reduciendo tiempo y costos en la atención. Sin embargo, existen importantes implicaciones queda pendiente aún desarrollar factores técnicos y políticos esenciales, como la segmentación por canales de atención y la participación ciudadana, la integración y colaboración intra e intergubernamental para crear más centros presenciales en el país, la interoperabilidad y el fortalecimiento de la capacidad de la organización, la cultura de mejora continua y todo ello, respaldado por el liderazgo y buena gestión pública para asegurar que continúe el impulso de la reforma. (p19)

Es importante resaltar los esfuerzos para mejorar los servicios de las entidades públicas por parte de la PCM mediante la elaboración del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía, así como planes para mejorar la calidad de servicio.

En cuanto a la normativa vigente relacionada con el servicio a la ciudadanía en el Perú, tenemos:

- Resolución Ministerial 186-2015-PCM: Aprobación del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°011-2022-PCM-SGP y su modificatoria: Aprobación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- La Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Decreto Legislativo N°1446: Establecimiento entre sus principales acciones, la mejora de calidad en la prestación de bienes y servicios públicos.
- Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General (Artículo 1 del Título Preliminar)

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) tiene como misión promover, normar, supervisar y articular la prestación de servicios en materia de desarrollo urbano, vivienda, construcción y saneamiento en favor de la población urbana y rural, de manera inclusiva, con calidad y con sostenibilidad ambiental, económico y social del País. Cabe mencionar que cuenta con 24 Centros de Atención al Ciudadano, donde los colaboradores deben de administrar, organizar y procesar la documentación y/o expedientes que ingresan por la mesa de partes, difundir los servicios y procedimientos que brinda el MVCS, brindar apoyo orientación y asistencia técnica con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios y procedimientos a cargo del MVCS.

La oficina del Centro de Atención al Ciudadano de Lima Provincias (CAC) es la plataforma desconcentrada a través de la cual el MVCS, así como sus organismos públicos y entidades adscritas, ofrecen a los gobiernos regionales, gobiernos locales, EPS,

organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general, bajo un enfoque territorial los servicios y procedimientos a su cargo para fomentar alianzas estratégicas orientadas a las inversiones de saneamiento, vivienda urbanismo y desarrollo urbano.

En el CAC del MVCS se presentan diferentes problemas que originaron la presente investigación. Las condiciones del trabajo actuales como son, las salas de reuniones son compartidas con otras áreas lo que limita la disponibilidad de su uso para una correcta atención, para brindar las asistencias técnicas a los gobiernos locales, generando malestar y limitaciones. Otro problema se refiere a los traslados de oficina de Lima Huacho y de Huacho a Lima nuevamente, ocasionado desorden en la oficina. Esto unido a la alta rotación del personal, la calidad de mobiliario es obsoleta y los espacios en las estaciones de trabajo muy reducidos, lo que ocasiona que genera descontento no pudiendo entregarse una excelente calidad de servicio en el área del centro de atención al ciudadano del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento en el año 2023.

En seguida, se presentan antecedentes internacionales, se tiene a Casierra (2018) en su tesis titulada “Evaluación del desempeño laboral en relación con la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre”, Ecuador. Para optar el grado académico de maestría en Gerencia de Servicio de Salud, la investigación tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral en relación con la calidad de los servicios. En la investigación utilizó una metodología descriptiva correlacional de técnica cuantitativa. La población estuvo conformada por 86 trabajadores de enfermería. Se determinó un tamaño de muestra conformada por 27 trabajadores utilizando el método no probabilístico. Se demostró que

existe relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio, según el análisis de Pearson con una correlación igual a 0,766 y un p-valor de 0,000. menor a 0.05.

Según Chiang & San Martin (2015), en el artículo “Análisis satisfacción y desempeño laboral en los empleados públicos de la Alcaldía de Talcahuano” Chile. El objetivo fue medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La población se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado. La confiabilidad de los instrumentos, uno para cada variable, se midió con Alfa de Cronbach, con valores entre 0,7 y 0,9. Se concluye que se existe relación entre el desempeño y la satisfacción laboral, evidenciado con Rho de Spearman igual a 0,742 y un p-valor de 0,000 menor a 0.05.

Continuando con Patricio (2022) en su tesis titulada “El desempeño laboral y su influencia en la calidad de servicio de los funcionarios del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos”. Para optar el grado de maestría en administración pública, señala que la investigación realizada tuvo como objetivo determinar la manera en que el desempeño laboral influye en la calidad de servicio. Para el desarrollo del presente trabajo se aplicó una metodología de diseño descriptivo explicativo de corte transversal, con un enfoque aplicativo y propositivo. Su muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la organización mencionada, y la técnica de investigación fue la encuesta que se manejó con un cuestionario en base a la Escala de Likert. Los resultados obtenidos indican que ambas variables tienen influencia una de la otra, y con ellos sus dimensiones, presentando una

correlación según el coeficiente de Rho Spearman de 0,584, con un nivel de significancia de p-valor <0.01 , lo que en conclusión refiere que el desempeño laboral si influye en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios que acuden a la municipalidad de Puebloviejo.

En cuanto a los antecedentes nacionales, García & Astudillo (2020), en su investigación titulada “Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes”, el objetivo fue determinar cómo índice el desempeño laboral en la calidad de servicio. Se utilizó una metodología de investigación descriptiva - correlacional, aplicándose dos encuestas, la primera dirigida a una muestra de 65 trabajadores administrativos y la segunda a los 384 usuarios del distrito. La confiabilidad del instrumento fue de 0,976, medida con el alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados con SPSS Versión 20. Se observó que el desempeño laboral presentó un nivel alto del 41,5% de las respuestas de los trabajadores con una incidencia en el nivel medio en la calidad del servicio del orden del 38,3% de las respuestas de la muestra encuestada. Reafirmandose su correlación con el análisis de Rho de Spearman, siendo 0,612 y un p-valor de significancia 0,000 menor a 0.05. Para la asociación de ambas variables, para las dimensiones de productividad 0,465; compensación 0,382 y capacitación 0,291, dimensiones correlacionadas con la calidad del servicio, los resultados de estos coeficientes indicaron que tanto el desempeño laboral con la calidad del servicio, y las dimensiones tuvieron resultados positivos.

Delgado (2020), en su investigación titulada. “Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo

Moyobamba”. La presente investigación, ha tenido como objetivo determinar la relación de ambas variables entre calidad de servicio y desempeño laboral. Se empleó el diseño básico no experimental de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. La población de 100 usuarios y la muestra fue no probabilística, elegida a 40 usuarios, la técnica de estudio fue la encuesta y se aplicó el cuestionario como instrumento. La estadística del coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó el análisis de los 20 ítems el cual arrojó un índice de 0,958 en la variable calidad de servicio y un 0,967 ubicándose en un nivel alto y confiable entre ambas variables, con un valor de significancia de F (0.00) que es menor al error 5% (0.05). Los resultados obtenidos entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral arrojaron r de Pearson igual a 0,937 y un $r^2 = 87.86\%$. Se concluye que existe una relación positiva entre las dos variables de estudio. la calidad de servicio influye un en el desempeño laboral.

Ortiz & Ortiz (2021), en su tesis titulada “Percepción del desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias Lima 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación de la percepción del desempeño laboral con la calidad de servicio. La metodología de investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional; que responde a un diseño no experimental de corte transversal, la población es de 34,499 empleados de entidades bancarias y la muestra es de 150 empleados. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el análisis de confiabilidad del Alfa de Cronbach (0,918). Los resultados han sido analizados en el programa estadístico SPSS versión 25. Los resultados obtenidos entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio arrojaron Rho

Spearman igual a 0,803 con un valor de significancia menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$). Se concluye que existe una relación positiva entre las dos variables de estudio.

Noguera & Zeballos (2022), en su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cocachacra, Arequipa 2022”, el objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La metodología de investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 24 preguntas aplicadas a la muestra de 48 trabajadores de la municipalidad distrital de Cocachacra, la información obtenida fue transferida y procesada en el programa estadístico SPSS 26.0 donde se calculó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman los resultados mostraron una correlación de Rho de Spearman=0,835 se obtuvo un valor de significancia de 0.000, inferior al valor de 0.05, llegando a la conclusión que el clima organizacional incide en manera significativa en el desempeño laboral, por lo tanto al tener un agradable clima organizacional permitirá lograr un adecuado desempeño para el bien de sus trabajadores y su organización.

Bases teóricas

Desempeño laboral

Palací (2005, como se citó en Romero & Segura, 2019) plantea que:

El Desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización en los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de

tiempo. Estas conductas, de uno mismo o varios individuos en diferentes etapas, contribuirán a la eficiencia organizacional (p. 155).

El Desempeño Laboral “es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente, se deba a que la productividad de las organizaciones se encuentra ligada al desempeño individual de sus miembros” (Gabini, 2018, como lo cita Escobedo & Quiñones 2020, p.21).

Chiavenato (2017) plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.359).

Por otra parte, Robbins & Judge (2017) está íntegramente relacionado con los comportamientos que un individuo desarrolla en su puesto de trabajo, siendo influenciado por las capacidades y percepciones que puede obtener respecto a su trabajo, asimismo busca satisfacer las necesidades del personal, obteniendo empleados más eficaces en la realización de sus funciones (p.86).

Son las actitudes que se dan en base a objetos, personas o acontecimientos con relación al trabajo. (Robbins & Coulter, 2014).

Dimensiones del Desempeño laboral

Satisfacción laboral

Se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos

son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización (Robbins & Coulter, 2014).

Participación en el trabajo

Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su autoestima. (Robbins & Coulter, 2014)

Compromiso organizacional

Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. (Robbins & Coulter, 2014)

Respaldo organizacional

Creencia general de los empleados de que la organización a la que pertenecen valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar. (Robbins & Coulter, 2014)

Calidad de servicio

Según Chávez (2018) menciona que la calidad del servicio es fundamental para darle un valor agregado a la calidad del servicio en cada empresa con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente. Además, la calidad de servicio es un factor determinante en la fidelización de clientes, posicionamiento de la empresa y participación en el mercado. (p 17)

Continuando con Grönroos (1984) citado en Chávez (2018). Dice que “La calidad de servicio total percibida se medirá a partir de la diferencia entre la calidad experimentada y calidad esperada, donde se busca que la calidad experimentada supere a la calidad esperada”

Asimismo, Miranda (2017) menciona que las organizaciones exitosas siguen siendo competitivas y relevantes en el mercado por que trabajan de manera proactiva para brindar servicios de calidad y se basa en el conocimiento a las necesidades de los clientes.

El servicio al cliente cuando es de buena calidad hace que el cliente vuelva, el mal servicio aleja a los clientes llevando consigo a sus familiares, amigo, conocido y cuando un servicio es de buena calidad da ventaja sobre los competidores Morocho & Burgos (2020).

La calidad de servicio al cliente es una ventaja comparativa importante porque puede hacer la diferencia en cualquier empresa o negocio, es el sello de garantía que la organización ofrece para satisfacer las necesidades de sus clientes y fidelizarlos (Toribio, 2019).

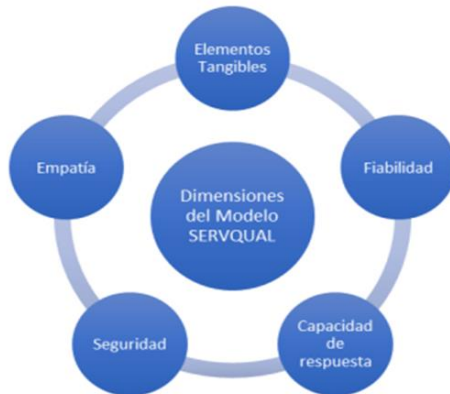
De otro lado, López (2017) refiere que la calidad de servicio no es un tema reciente para las empresas u organizaciones, ya que desde siglos atrás el cliente siempre ha sido exigente en cuanto a la atención brindada, por lo que invoca a cada una de las organizaciones a emplear diversas alternativas y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

Para Sánchez (2016), un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. El servicio es un producto intangible, que demanda la necesidad de cumplir con ciertas actividades para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

Modelo SERVQUAL Según Estudio (2019) el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas:

Figura 1

Modelo SERVQUAL



Nota. Fuente Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, como se citó en Chávez (2018).

Dimensiones de Calidad de servicio

Fiabilidad. “Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988.).

Capacidad de respuesta. Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Seguridad. Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Empatía. Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Elementos tangibles. Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?

Problemas Específicos

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?

¿Existe relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?

¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?

¿Existe relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo Principal

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Determinar la relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Determinar la relación el respaldo organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio De Vivienda, Construcción Y Saneamiento en Lima en el año 2023

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Existe relación significativa entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Existe relación significativa entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La investigación básica, pura o teórica se caracteriza por enmarcarse únicamente en incrementar el conocimiento teórico, sin tomar en cuenta los fines prácticos. Según Baena (2014), la investigación pura “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p. 11). Su propósito es formular nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos. Por lo tanto, la investigación fue de tipo básica.

El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, et al., 2017, pág.192). El enfoque de la investigación fue cuantitativo a partir de las variables de estudio, se realizaron mediciones y pruebas estadísticas, cuyos resultados determinaron la aceptación o rechazo de la hipótesis y la formulación final de conclusiones. Los resultados se sometieron a la discusión correspondiente.

En las investigaciones no experimentales, no existe una relación de independencia causa - efecto entre las variables de la investigación realizada sin manipulación de las variables); en este caso “solo se observa el fenómeno en un contexto natural, para posteriormente analizarlo (Hernández, et al. 2017, pág. 191). El diseño de la investigación fue no experimental es de corte transversal se analizaron los datos de variables recopiladas en un solo momento.

El alcance o nivel de la investigación fue descriptivo correlacional. Descriptiva en razón de que se describen las opiniones vertidas por los encuestados de las variables desempeño laboral y calidad del servicio en el Centro de Atención al Ciudadano del MVCS; midiendo las variables y dimensiones formuladas en la investigación. De la misma manera, la investigación es correlacional. La investigación correlacional se caracteriza por que “se da a conocer la relación que existe entre dos variables (Hernández, et al, 2017, p. 123).

Población y Muestra

“La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser a personas, objetos, infraestructuras, equipos, herramientas que presenten las características requeridas para la investigación”. (Ñaupas, 2018, p 334). Una vez analizados los conceptos, la población establecida para esta investigación está constituida por los 128 gerentes Municipales de Lima Provincias.

Según Ñaupas (2018), define a la muestra “como una parte específica de la población que reúne cualidades necesarias para la investigación que permite saber los resultados para toda la población” (p 334). Asimismo, para determinar el muestreo se contempló los estudios de Ñaupas (2018) “el muestreo es un procedimiento que permite la selección de las unidades de estudio que van a confrontar la muestra, con la finalidad de recoger los datos requeridos por la investigación que se desea realizar” (p. 336).

Dentro del muestreo hay dos clases, probabilístico y no probabilístico. En el muestro

probabilístico simple todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por 96 gerentes municipales de Lima Provincias, para tal efecto se utilizó la fórmula de probabilístico simple para poblaciones finitas, esta fórmula es la siguiente:

Se determinó el tamaño muestra correspondiente.

$$n = (N * z^2 * p * q) / (e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q)$$

En la tabla 1 se exhibe el cálculo del tamaño de la muestra probabilística, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%.

Tabla 1

Cálculo del tamaño de la muestra

Variable	Descripción	Valor
N	Tamaño de la población	128
N - 1		127
z	Nivel de confianza 95%	1.96
z ²	Nivel de confianza 95%	3.8416
q	Proporción que cumple	0.5
p = (1 - q)	Proporción que no cumple	0.5
e	Margen de error 5%	0.05
e ²	Margen de error 5% al cuadrado	0.0025
n	Tamaño de la muestra	96

Nota. Elaboración propia.

Criterios de inclusión: En la presente investigación se consideró a los individuos que sean gerentes municipales de Lima Provincias.

Criterios de exclusión: En la presente investigación se excluye a gerentes municipales de Lima Metropolitana y a individuos que no sean gerentes municipales de Lima Provincias.

Técnicas y materiales

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Asimismo, se menciona que la encuesta es una herramienta que brinda información, sobre criterios conductas y opiniones. (Arias, 2020).

Según Arias (2012): Una vez efectuada la operacionalización de las variables y definidos los indicadores, es hora de seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos pertinentes para verificar las hipótesis o responder las interrogantes formuladas. Todo en correspondencia con el problema, los objetivos y el diseño de investigación (p.67).

En concordancia con Arias (2012), el instrumento de investigación utilizado consistió en un cuestionario que comprendió un conjunto de 20 preguntas asociadas a las variables en estudio, así como a sus dimensiones e indicadores correspondientes las cuales condicionan alternativas de respuestas en la escala de Likert.

En la tabla 2 se puede apreciar la ficha técnica del instrumento de recolección de datos, en ella se detallan los datos generales del cuestionario utilizado.

De igual manera se exhibe en la tabla 3 la escala de Likert utilizada para las posibles respuestas a las preguntas del cuestionario.

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
Nombre del instrumento:	Desempeño Laboral y Calidad de servicio
Autor:	Yaneth Díaz Mejía
Año:	2023
Tipo de Instrumento:	Cuestionario
Dimensiones (Número de ítems)	Riesgos Físicos (1-5) Riesgos Biológicos (6-10) Equilibrio en el trabajo y la vida personal (11-15) Ambiente de trabajo (16-20)
Técnica:	Encuesta
Tiempo de aplicación:	10 minutos

Nota. Elaboración propia de la ficha técnica indica los datos del investigador su objetividad del estudio, su administración y aplicación.

Tabla 3

Niveles de escala de Likert

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

Nota. Elaboración propia.

Validación del instrumento

“La validez es aquel proceso donde se evalúa el contenido a través de distintos criterios, conceptos y teorías bajo la supervisión y apoyo del experto para determinar el índice de comprensión y nivel de aplicación de estos” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 235).

Para establecer la validez del instrumento se contó con el apoyo, experiencia y sabiduría de 3 docentes de la Universidad Privada del Norte, indicados en la tabla 4, los cuales evaluaron la calidad del instrumento a través de los criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, coherencia, consistencia, convivencia y metodología que expresa el contenido del cuestionario. Se aprecia que se ha obtenido un puntaje de 136 sobre 150 puntos equivalente al 91%.

Tabla 4

Cuadro resumen de validación de expertos de la Universidad Privada del Norte.

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	5	4	14
OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	4	5	4	13
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4	12
ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5	5	5	15
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5	4	4	13
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5	4	4	13
COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5	5	4	14
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	5	5	5	15
CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5	4	4	13
METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5	5	4	14
TOTAL		48	46	42	136

Nota. Elaboración propia.

Tabla 5

Validación de expertos.

Evaluador	Evaluadores expertos	Puntaje	Valoración
Evaluador 1	Mg. Cárdenas Torres, Luis Ricardo	41/50	Aplicar
Evaluador 2	Mg. Aguirre Pérez, Olga Paola	41/50	Aplicar
Evaluador 3	Mg. Santamaría Castillo, Oscar	41/50	Aplicar

Nota. Elaboración propia. Fuente Matriz de validación de expertos (Anexo 4)

Confiabilidad del instrumento

Se entiende la confiabilidad como el “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, 2014, p. 200). “Es aquel proceso que trabaja con variables e intervalos a través de fórmulas bajo un determinado coeficiente que expresa una medida de consistencia a partir de ítems, indicadores u otros elementos” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 323).

Tabla 6

Escala de valores de Alfa de Cronbach

Valores	Niveles
De 0,9 a 1	Confiabilidad excelente
De 0,7 a 0,9	Confiabilidad muy buena
De 0,5 a 0,7	Confiabilidad buena
De 0,3 a 0,5	Confiabilidad regular
De 0 a 0,3	Confiabilidad deficiente

Nota. Fuente (Tuapanta, et al., 2017, p. 41).

Tabla 7

Resumen de procesamiento de las encuestas aplicadas

Encuestas aplicadas	N	Porcentaje
Válido	96	100%
Excluido	0	0%
Total	96	100%

Nota. Fuente SPSS

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad del instrumento Desempeño Laboral y Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Nota. Fuente SPSS

Se utilizó la prueba Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos. Como se observa en la tabla 8, el instrumento utilizado para la recolección de datos sobre el Desempeño laboral y Calidad de servicio es confiable con un valor de Alfa de Cronbach igual a 0,981 el cual se considera como excelente tal como se aprecia en la tabla 6.

Procedimiento de recolección de datos

Según indica Hernández & Mendoza (2018). El proceso de medición y obtención de información sobre las variables objeto de investigación se inicia con la definición de las variables, el planteamiento del problema, la hipótesis y los componentes bibliográficos, lo

que ayuda a determinar la herramienta de recogida de datos adecuada a utilizar, medir y evaluar. (p. 227).

Se menciona que, para iniciar con el procedimiento de recolección de datos se empezó por definir y establecer el tema de investigación utilizando las herramientas digitales como los libros, tesis y artículos científicos con la finalidad de conocer las teorías y conceptos de las variables utilizadas, así como sus dimensiones e indicadores que componen a la presente investigación. En la investigación se utilizaron las direcciones de correos electrónicos para hacer llegar el Enlace Web del instrumento de recolección de datos en Google Forms, lo que garantiza la seguridad para la recolección de datos de manera más eficiente aprovechando la tecnología y la rapidez que posteriormente con el Excel descargado de Google Forms,

La conceptualización de las variables y dimensiones fue fundamental para la obtención de las preguntas de investigación y la construcción de los componentes del instrumento (cuestionario), el cual fue rigurosamente evaluado y validado por expertos. Además, se utilizó un análisis del coeficiente Alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad, el cual determinó que el instrumento es confiable para el uso y distribución a través de encuestas de Google Forms con los gerentes municipales de Lima Provincias. Finalmente se obtuvo un Excel con las respuestas de los encuestados.

Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Hernández & Mendoza (2014), señalan que “se utiliza un programa de cálculo estadístico para realizar un análisis de datos, los cuales pueden ser medidos y analizados mediante estadísticas descriptivas e inferenciales durante el proceso”. (P 311)

se siguieron los siguientes pasos para el análisis de datos:

- Se seleccionó el programa estadístico SPSS para el análisis de datos.
- Se tabularon los datos del Excel descargado.
- Se evaluó la confiabilidad del instrumento.
- Se analizó la estadística descriptiva de cada variable y sus dimensiones.
- Se realizó la prueba de normalidad de las variables de estudio.
- Se realizan las pruebas de las hipótesis planteadas.
- Se preparan los resultados para presentarlos.

Aspectos éticos

La investigación tomó en consideración los siguientes aspectos éticos. Se suscribió un acuerdo de confidencialidad con el Centro de Atención al Ciudadano. La Jefatura autorizó la aplicación del instrumento de recolección de datos en el personal seleccionado. Previo a la aplicación de los instrumentos de investigación, se informó a los trabajadores sobre el apoyo institucional al estudio de tesis profesional propuesto, así como los objetivos y naturaleza del estudio de investigación. Se solicitó su contribución y participación voluntaria y anónima en la aplicación del instrumento de investigación aplicado.

Respeto a normas APA 7ma edición, así como a los derechos de autor, dando fe de su originalidad. De igual manera, se enmarca en Ley Universitaria N°30220 y en los reglamentos de la Universidad Privada del Norte - UPN. Finalmente, los resultados se mostraron tal cual se obtuvieron sin alteración alguna. Se asumió el desarrollo y resultados de la investigación, con honestidad, seriedad, confidencialidad, privacidad, responsabilidad y profesionalismo.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se muestran las tablas y figuras de los hallazgos obtenidos en el procesamiento de datos del instrumento de investigación, analizados en el programa estadístico SPSS Versión 26.

Primero, se muestran los resultados estadísticos descriptiva de las variables y de cada una de sus dimensiones. A continuación, se muestran los resultados de las estadísticas de inferencia junto con un análisis de la normalidad de las variables. La conclusión es la presentación de los resultados de un análisis de correlación de hipótesis planteadas en función de los objetivos.

Se presentan las estadísticas descriptivas de las variables y sus dimensiones

Desempeño Laboral.

Tabla 9

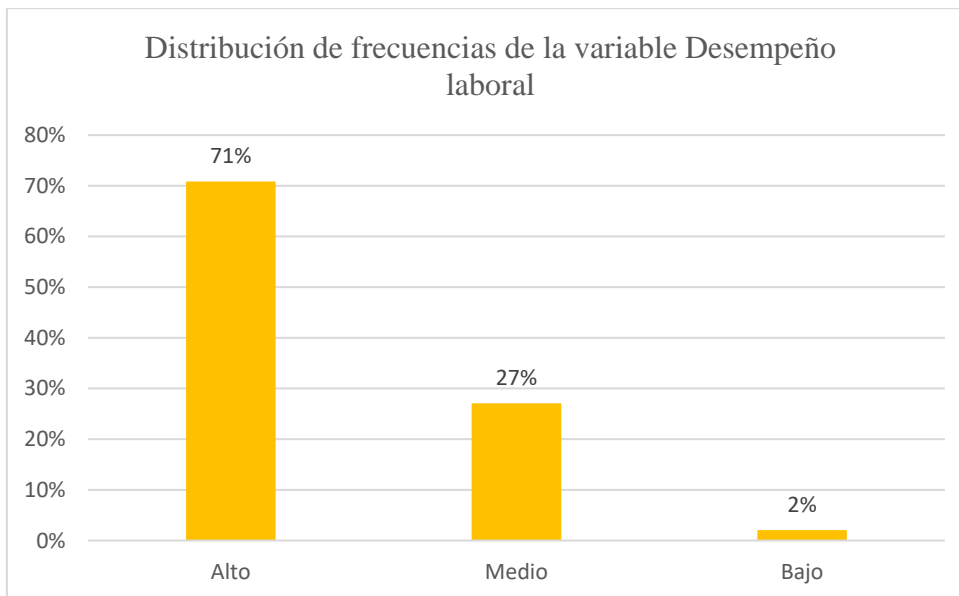
Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	45 - 34	68	71%
Medio	33 - 22	26	27%
Bajo	21 - 9	2	2%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 2

Diagrama de distribución de frecuencias – Desempeño laboral



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 9 y figura 2 se observamos que el 71% de gerentes municipales de Lima provincias perciben que el desempeño laboral es alto, mientras que el 27% percibe que son medio y el 2% perciben que es bajo en el Centro de Atención al Ciudadano del MVCS.

Tabla 10

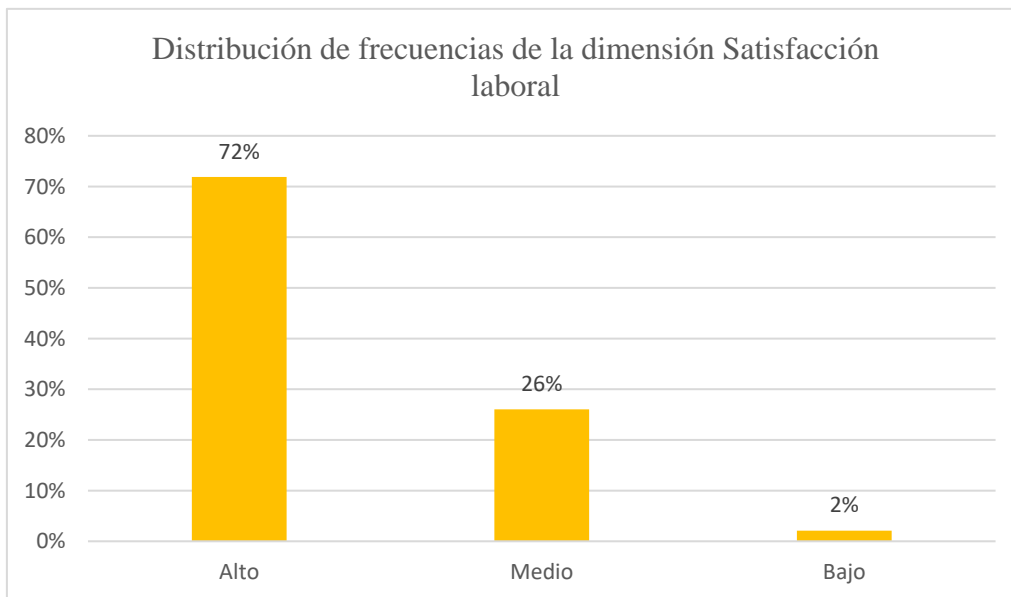
Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción laboral

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10 - 8	69	72%
Medio	7 - 5	25	26%
Bajo	4 - 2	2	2%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 3

Diagrama de distribución de frecuencias – Satisfacción laboral



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 10 y figura 3 se observa que el 72% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión satisfacción laboral es alto, mientras que el 26% percibe que es medio y el 2% percibe que es bajo.

Tabla 11

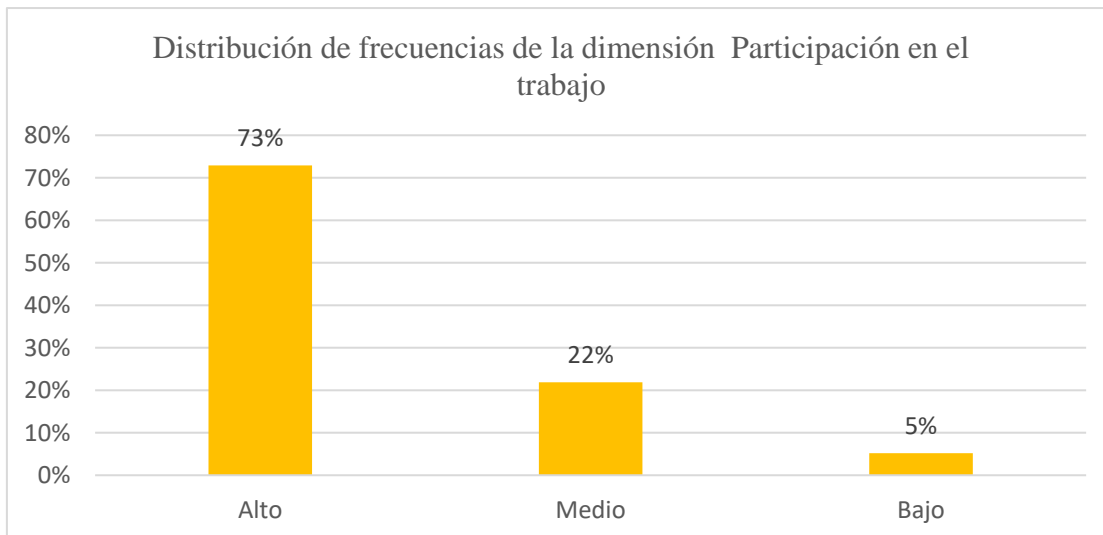
Distribución de frecuencias de la dimensión participación en el trabajo

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10 - 8	69	72%
Medio	7 - 5	25	26%
Bajo	4 - 2	2	2%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 4

Diagrama de distribución de frecuencias – participación en el trabajo



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 11 y figura 4 se observa que el 73% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión participación en el trabajo es alto, mientras que el 22% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo.

Tabla 12

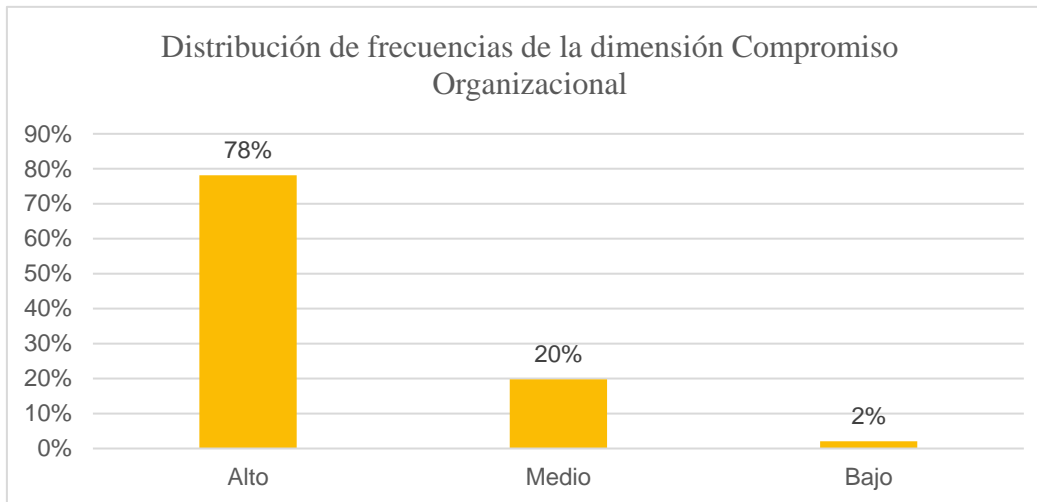
Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso organizacional

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10 - 8	75	78%
Medio	7 - 5	19	20%
Bajo	4 - 2	2	2%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 5

Diagrama de distribución de frecuencias – compromiso organizacional



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 12 y figura 5 se observa que el 78% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión compromiso organizacional es alto, mientras que el 20% percibe que es medio y el 2% percibe que es bajo.

Tabla 13

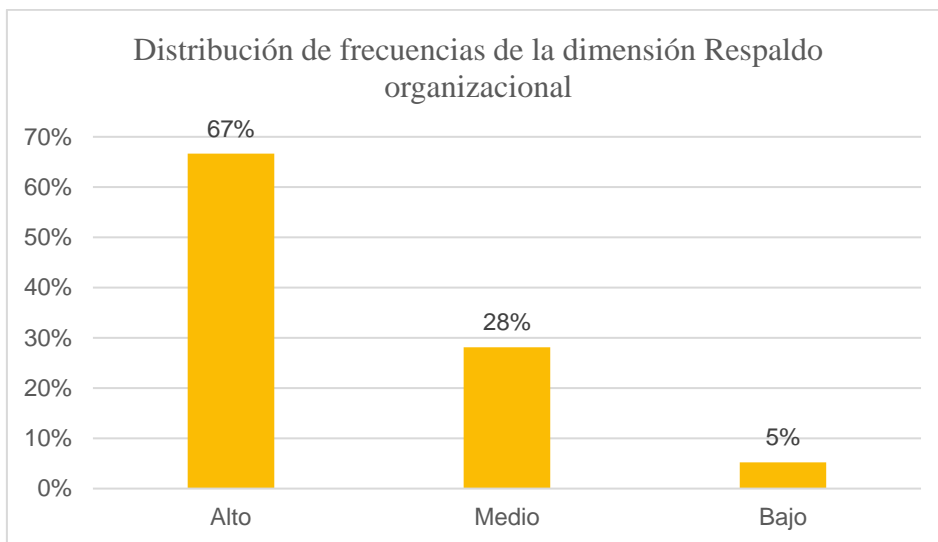
Distribución de frecuencias de la dimensión respaldo organizacional

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15- 12	64	67%
Medio	11 - 8	27	28%
Bajo	7- 3	5	5%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 6

Diagrama de distribución de frecuencias – respaldo organizacional



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 6 se observa que el 67% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión respaldo organizacional es alto, mientras que el 28% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo.

Calidad de Servicio.

Tabla 14

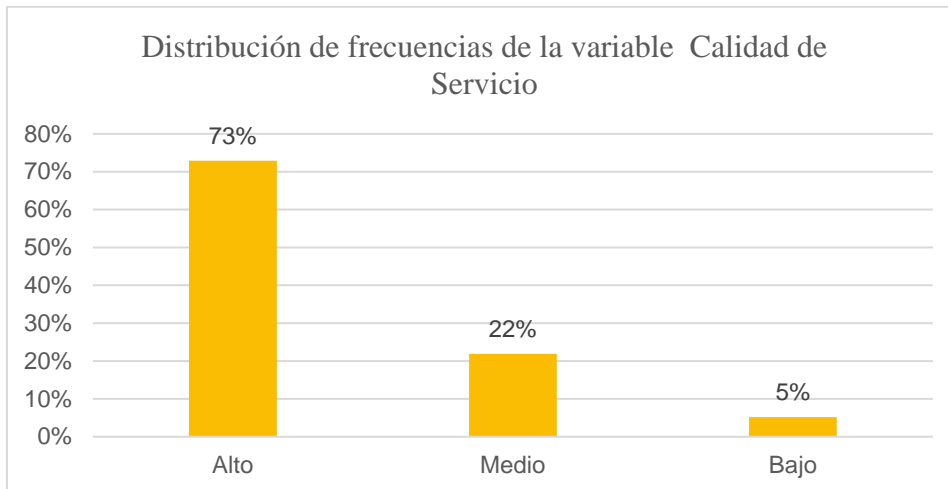
Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	55- 40	70	73%
Medio	39 - 26	21	22%
Bajo	25 - 11	5	5%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 7

Diagrama de distribución de frecuencias – Calidad de servicio



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 14 y figura 7 se observa que el 73% de los gerentes municipales encuestados perciben que la calidad de servicio es alta en los colaboradores del centro de atención al ciudadano, mientras que el 22% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo.

Tabla 15

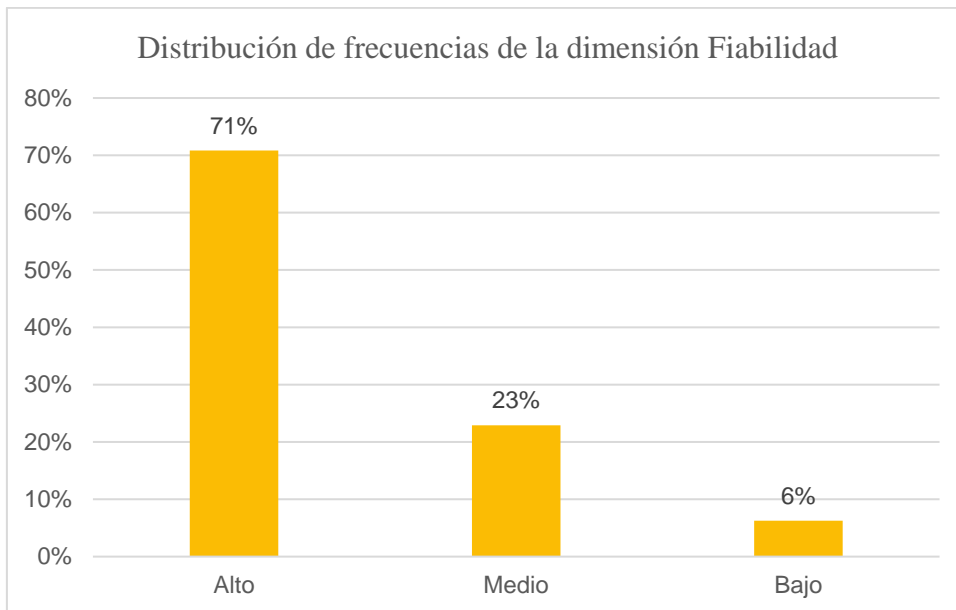
Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10 - 8	68	71%
Medio	7 - 5	22	23%
Bajo	4 - 2	6	6%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 8

Diagrama de distribución de frecuencias – fiabilidad



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 15 y figura 8 se observa que el 71% de los gerentes municipales encuestados perciben que la calidad de servicio es alta en los colaboradores del centro de atención al ciudadano en la dimensión de fiabilidad, mientras que el 23% percibe que es medio y el 6% percibe que es bajo.

Tabla 16

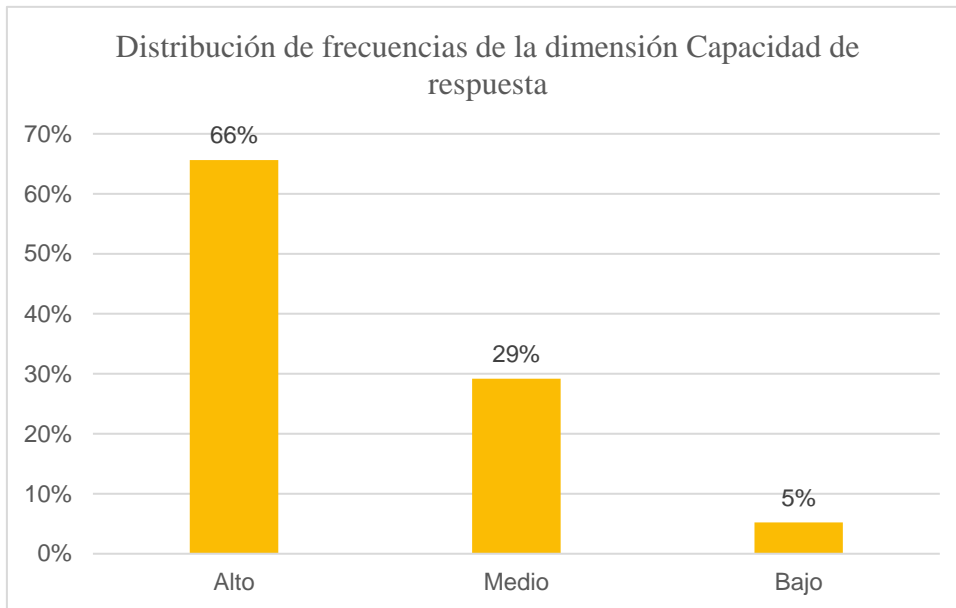
Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10 - 8	63	66%
Medio	7 - 5	28	29%
Bajo	4 - 2	5	5%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 9

Diagrama de distribución de frecuencias – capacidad de respuesta



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 16 y figura 9 se observa que el 66% de los gerentes municipales encuestados perciben que la calidad de servicio es alta en los colaboradores del centro de atención al ciudadano en la dimensión de capacidad de respuesta, mientras que el 29% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo.

Tabla 17

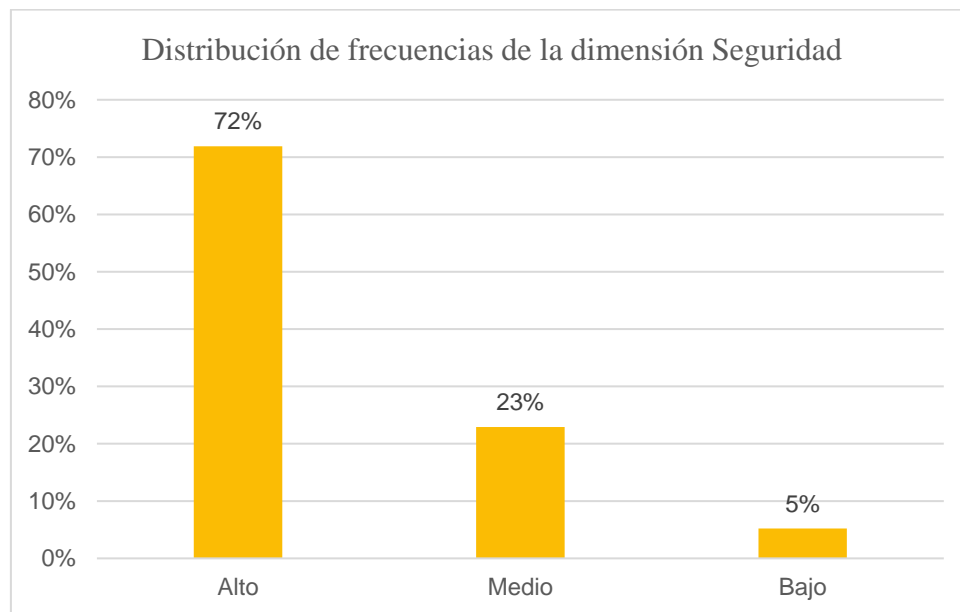
Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10 - 8	69	72%
Medio	7 - 5	22	23%
Bajo	4 - 2	5	5%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 10

Diagrama de distribución de frecuencias – seguridad



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 17 y figura 10 se observa que el 72% de los gerentes municipales encuestados perciben que la calidad de servicio es alta en los colaboradores del centro de

atención al ciudadano en la dimensión de seguridad, mientras que el 23% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo.

Tabla 18

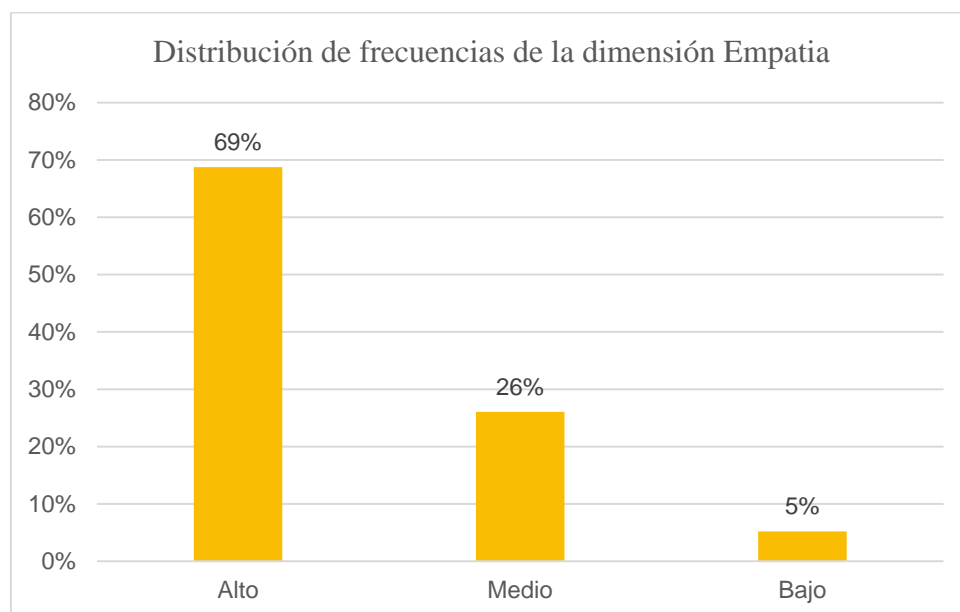
Distribución de frecuencias de la dimensión empatía

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10 - 8	66	69%
Medio	7 - 5	25	26%
Bajo	4 - 2	5	5%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 11

Diagrama de distribución de frecuencias – empatía



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 18 y figura 11 se observa que el 69 % de los gerentes municipales encuestados perciben que la calidad de servicio es alta en los colaboradores del centro de atención al ciudadano en la dimensión de empatía, mientras que el 26% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo.

Tabla 19

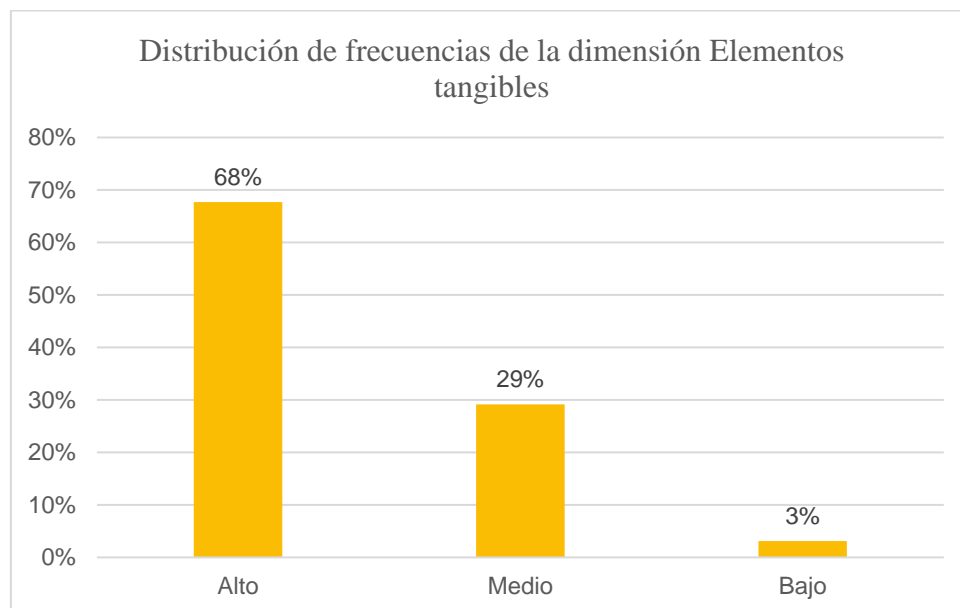
Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles

Calificación	Rango de calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15 - 12	65	68%
Medio	11- 8	28	29%
Bajo	7- 3	3	3%
Total		96	100%

Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

Figura 12

Diagrama de distribución de frecuencias – elementos tangibles



Nota. Datos tabulados de las encuestas. Elaboración propia.

En la tabla 19 y figura 12 se observa que el 68 % de los gerentes municipales encuestados perciben que la calidad de servicio es alta en los colaboradores del centro de atención al ciudadano en la dimensión de elementos tangibles, mientras que el 29% percibe que es medio y el 3% percibe que es bajo.

Análisis estadístico inferencial

Análisis de normalidad de los datos de las variables

Tabla 20

Resumen de procesamientos de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DESEMPEÑO LABORAL	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%
CALIDAD DE SERVICIO	96	100,0%	0	0,0%	96	100,0%

Nota. Todos los datos fueron procesados. Fuente: SPSS Versión 26.

En la tabla 20 se puede observar que ninguno de los datos fue excluido por lo tanto se ha considerado todos los registros de datos obtenidos en el análisis están incluidos.

Tabla 21

Prueba de normalidad de las variables Desempeño laboral y Calidad de Servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,143	96	,000	,916	96	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,114	96	,004	,926	96	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors. Fuente: SPSS Versión 26

Desempeño laboral

H₀: Los datos de la variable Desempeño laboral provienen de una distribución normal.

H₁: Los datos de la variable Desempeño laboral no provienen de una distribución normal.

Regla:

Si $p\text{-valor} > \alpha = 0,05$; entonces los datos provienen de una distribución normal.

Si $p\text{-valor} < \alpha = 0,05$; entonces los datos no provienen de una distribución normal.

De la tabla 21, se tiene: $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$

Por lo tanto, se rechaza **H₀** y se acepta **H₁**

Se concluye que los datos de la variable Desempeño laboral no provienen de una distribución normal.

Calidad de servicio

H₀: Los datos de la variable Calidad de servicio provienen de una distribución normal.

H₁: Los datos de la variable Calidad de servicio no provienen de una distribución normal.

Regla:

Si $p\text{-valor} > \alpha = 0,05$; entonces los datos provienen de una distribución normal.

Si $p\text{-valor} < \alpha = 0,05$; entonces los datos no provienen de una distribución normal.

De la tabla 21, se tiene: $p\text{-valor} = 0,004 < \alpha = 0,05$

Por lo tanto, se rechaza **H₀** y se acepta **H₁**

Se concluye que los datos de la variable Desempeño laboral no provienen de una distribución normal.

La distribución de los datos se evaluó mediante el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra mayor a 50 elementos. Se muestra que el p-valor es de 0,000. menor que 0,05 para ambas variables desempeño laboral y calidad de servicio.

Al no provenir los datos de una distribución normal, se evaluaron las correlaciones con el coeficiente estadístico no paramétrico Rho de Spearman. (Ramírez A., 2016, 8m21s)

Tabla 22

Tipos de correlación del coeficiente de Spearman

Coeficiente	Tipo de Correlación
-<0,8 a 1]	Correlación negativa Muy alta o fuerte
-<0,6 a 0,8]	Correlación negativa Alta o Fuerte
-<0,4 a 0,6]	Correlación negativa moderada
-<0,2 a 0,4]	Correlación negativa Baja o débil
-<0 a 0,2]	Correlación negativa Muy baja o débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
<0 a 0,2]	Muy baja o débil
<0,2 a 0,4]	Baja o débil
<0,4 a 0,6]	Moderada
<0,6 a 0,8]	Alta o fuerte
<0,8 a 1]	Muy alta o fuerte

Nota. Fuente: Hernández et al. (2014)

Prueba de hipótesis principal

Se presenta las siguientes hipótesis.

H₀: No existe relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

H₁: Existe relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Contrastación de hipótesis principal

Valor Rho de Spearman calculado = 0,890

Significancia: $\alpha = 0,05$

p valor = 0,000

Regla: Si p valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Como p valor es menor al nivel de significancia ($p=0,000 < \alpha=0,05$), se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 .

Tabla 23

Correlación de Spearman de Desempeño laboral y Calidad de Servicio

			DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 26

En la table 23 se muestra que existe una relación muy fuerte entre el desempeño laboral y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. Con Rho de Spearman igual a 0,890. Se observa un valor de significancia igual a 0,000 menor que 0,05 por lo que se afirma que la asociación entre las variables es significativa.

Prueba de hipótesis específica 1.

Se presenta las siguientes hipótesis.

H₀: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

H₁: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 1

Valor Rho de Spearman calculado = 0,760

Significancia: $\alpha = 0,05$

p valor = 0,000

Regla: Si p valor >0,05 se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alterna H₁.

Como p valor es menor al nivel de significancia ($p=0,000 < \alpha=0,05$), se rechaza la hipótesis H₀ y se acepta H₁.

Tabla 24

Correlación de Spearman de Satisfacción laboral y Calidad de Servicio

		Satisfacción Laboral		Calidad de Servicio	
		Satisfacción Laboral		Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	Coefficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	.	Sig. (bilateral)	,000
		N	96	N	96
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,760**	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	Sig. (bilateral)	.
		N	96	N	96

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 26

En la tabla 24 se muestra que existe una relación fuerte (entre satisfacción laboral y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023, con Rho de Spearman igual a 0,760. Se observa un valor de significancia igual a 0,000 menor que 0,05 por lo que se afirma que la asociación entre las variables es significativa.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre participación en el trabajo y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

H₁: Existe relación significativa entre participación en trabajo y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 2

Valor Rho de Spearman calculado = 0,763

Significancia: $\alpha = 0,05$

p valor = 0,000

Regla: Si p valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Como p valor es menor al nivel de significancia ($p=0,000 < \alpha=0,05$), se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 .

Tabla 25

Correlación de Spearman de participación en el trabajo y Calidad de Servicio

			PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 26

En la table 25 se muestra que existe una relación fuerte entre participación en el trabajo y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023, con Rho de Spearman igual a 0,763. Se observa un valor de significancia igual a 0,000 menor que 0,05 por lo que se afirma que la asociación entre las variables es significativa.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

H₁: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 3

Valor Rho de Spearman calculado = 0,867

Significancia: $\alpha = 0,05$

p valor = 0,000

Regla: Si p valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Como p valor es menor al nivel de significancia ($p=0,000 < \alpha=0,05$), se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 .

Tabla 26

Correlación de Spearman de compromiso organizacional y Calidad de Servicio

			COMPROMISO ORGANIZACION AL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 26

En la table 26 se muestra que existe una relación muy fuerte entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023, con Rho de Spearman igual a 0,867. Se observa un valor de significancia igual a 0,000 menor que 0,05 por lo que se afirma que la asociación entre las variables es significativa.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre respaldo organizacional y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

H₁: Existe relación significativa entre respaldo organizacional y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 4

Valor Rho de Spearman calculado = 0,904

Significancia: $\alpha = 0,05$

p valor = 0,000

Regla: Si p valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Como p valor es menor al nivel de significancia ($p=0,000 < \alpha=0,05$), se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta H_1 .

Tabla 27

Correlación de Spearman de respaldo organizacional y Calidad de Servicio

			RESPALDO ORGANIZACION AL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 26

En la tabla 27 se muestra que existe una relación muy fuerte entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023, con Rho de Spearman igual a 0,904. Se observa un valor de significancia igual a 0,000 menor que 0,05 por lo que se afirma que la asociación entre las variables es significativa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Luego de realizar la prueba de hipótesis principal, se demostró que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023, esto debido a que se halló una correlación muy fuerte de 0,890 en el estadígrafo de Rho Spearman y una Significancia igual a 0,000 menor que 0,05.

Dichos resultados difieren lo expuesto por Patricio (2022), quien halló una correlación moderada según el coeficiente Rho de Spearman 0,584 con un nivel de significancia de p-valor <0.01 . Esta diferencia se podría explicar por la población de estudio, que está conformada por los funcionarios del Municipio del Cantón Puebloviejo, mientras que la población que se ha utilizado en la presente investigación está conformada por gerentes municipales. Asimismo, existe diferencia con los resultados de García & Astudillo (2020), en donde se muestra que existe una correlación alta, con Rho de Spearman igual a 0,612 para la asociación entre desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes.

De igual forma se encuentra coincidencia con Casierra (2018), en sus variables de estudio desempeño laboral en relación con la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Alarcón Salitre, quien obtuvo una correlación alta de R de Pearson igual a 0,766 con p-valor 0,000 menor que 0,05. De igual forma existe coincidencia con los hallazgos de Chiang & San Martín (2015), evidenciado una correlación alta con de Rho Spearman igual a 0,742 y un p-valor 0,000 menor a 0.05. En las variables satisfacción y desempeño laboral en los

funcionarios públicos de la Alcaldía de Talcahuano. Asimismo, después de los hallazgos en la presente investigación se encuentran coincidencia en la mayoría de los resultados, sin embargo, se podría considerar un nuevo escenario de investigación acerca de las variables de estudio aplicado a los colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano.

En lo referido en la prueba de hipótesis específica 1 se demostró que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. Se halló un resultado Rho de Spearman igual a 0,760 y p-valor igual a 0,000 menor que 0,05, por lo que se afirma que la asociación es fuerte y significativa. Al contrastar los resultados con Ortiz & Ortiz (2021), se encuentra coincidencia en los resultados obtenidos entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio quien halló una correlación fuerte Rho de Spearman igual a 0,803 y p-valor igual a 0,000 menor que 0,05.

Asimismo, en la prueba de hipótesis específica 2 se comprobó que existe relación significativa entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. Se halló un resultado alto Rho de Spearman = 0,763 un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05. Existe coincidencia con los resultados expuestos por Chiang & San Martin (2015) en sus variables de estudio satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores públicos de la Alcaldía de Talcahuano, se encuentra coincidencia quien halló una correlación fuerte Rho de Spearman igual a 0,742 y un p-valor menor a 0.05.

No obstante, en la prueba de hipótesis específica 3 también se comprobó que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. Esto debido a que se halló una correlación muy fuerte Rho de Spearman = 0,867 un valor de significancia un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05.

Dichos resultados coinciden con Noguera & Zeballos (2022), en sus variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cocachacra. Se muestra una correlación muy fuerte Rho de Spearman igual a 0,835 se obtuvo un valor de significancia de 0.000, inferior al valor de 0.05.

Finalmente, en la prueba de hipótesis específica 4 también se comprobó que existe relación significativa entre respaldo organizacional y calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. Esto debido a que se halló una correlación muy fuerte Rho de Spearman 0,904 un valor de significancia igual a 0,05.

Dichos resultados coinciden con Delgado (2020), mostrándose los siguientes resultados obtenidos entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral arrojaron r de Pearson igual a 0,937 un valor de significancia p-valor igual 0.00 que es menor al 0.05.

Limitaciones

Uno de los puntos inciertos de la presente investigación es que es de alcance descriptivo correlacional, por lo tanto, los resultados hallados sólo evidenciaron la relación que existe entre las variables y dimensiones estudiadas, no se determina si existe influencia de una variable sobre otra. Por otro lado, otro punto incierto la investigación consiste en que

no se profundiza en detalles cualitativos del desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención al ciudadano, por lo que, se puede realizar una investigación con enfoque cualitativo con entrevistas y Focus Group para profundizar en el estudio de las variables indagadas. Asimismo, también se menciona sobre los resultados del estudio, no se analiza la causa y efecto que pueda existir en la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio.

Implicancias

Como implicancia teórica, la presente investigación proporcionó un panorama claro de como las variables interactúan en el contexto actual tanto de manera global, nacional y local. Asimismo, aporta conocimientos fundamentales, teorías y conceptos básicos de las variables estudiadas, creando una base teórica rigurosa que sustenta la construcción de cada uno de los ítems del cuestionario. Además, el estudio proporcionó resultados descriptivos e inferenciales, el cual muestran la relación que existe entre las variables y las dimensiones.

Como implicancia metodológica, la investigación ha seguido rigurosamente una metodología descriptiva correlacional, siguiendo los pasos requeridos para la construcción del instrumento de recolección de datos que tiene alta confiabilidad y ha sido validado por tres expertos docentes investigadores, se muestra una herramienta precisa para futuras investigaciones.

Como implicancia práctica, el estudio realizado es útil para las entidades públicas ya que proporciona de forma práctica los resultados que dan un panorama en como los gerentes municipales perciben la aplicación del desempeño laboral y calidad de servicio que se brinda en el centro de atención al ciudadano de Lima.

Conclusiones

Primera, en relación con el objetivo principal se determinó que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023, el cual evidenció una correlación muy fuerte de 0,890 en el estadígrafo de Rho de Spearman, asimismo, se complementa el resultado con los datos que evidencian que un 71% de gerentes municipales de Lima provincias perciben que el desempeño laboral es alto, mientras que el 27% percibe que son medio y el 2% perciben que es bajo, esto quiere decir que el Centro de Atención al Ciudadano del MVCS debe seguir mejorando la atención hacia los ciudadanos.

Segunda, en cuanto al primer objetivo específico se determinó que existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. El cual evidenció una correlación fuerte de 0,760 en el estadígrafo de Rho de Spearman, asimismo, este resultado se complementa con datos que evidencian que un 72% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión satisfacción laboral es alto, mientras que el 26% percibe que es medio y el 2% percibe que es bajo. Se menciona que el Centro de Atención al Ciudadano del MVCS, debe seguir mantenido una buena satisfacción laboral.

Tercera, en cuanto al segundo objetivo específico se determinó que existe relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. Se evidenció una correlación fuerte de 0,763 en el estadígrafo de Rho de Spearman,

se observa que el 73% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión participación en el trabajo es alto, mientras que el 22% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo. Esto quiere decir que el Centro de Atención al Ciudadano del MVCS debe seguir mejorando implementado mejoras en la participación en el trabajo de los colaboradores.

Cuarta, en cuanto al tercer objetivo específico se determinó que existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. El cual se evidencio una correlación muy fuerte de 0,867 en el estadígrafo de Rho de Spearman, se observa que el 78% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión compromiso organizacional es alto, mientras que el 20% percibe que es medio y el 2% percibe que es bajo. Esto quiere decir que el Centro de Atención al Ciudadano del MVCS debe seguir comprometiendo e involucrando a los colaboradores para que se sientan parte de la entidad para un mejor rendimiento.

Quinta, en cuanto al cuarto objetivo específico se determinó que existe relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023. El cual se evidencio una correlación muy fuerte de 0,904 en el estadígrafo de Rho de Spearman, se observa que el 67% de los gerentes municipales encuestados perciben que el desempeño laboral en los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la dimensión respaldo

organizacional es alto, mientras que el 28% percibe que es medio y el 5% percibe que es bajo. Esto quiere decir que el Centro de Atención al Ciudadano del MVCS debe brindar el apoyo y valoración a sus aportes iniciativas de los colaboradores con aras de mejoras y bienestar hacia la entidad.

REFERENCIAS

- A, G. P. (2016). "Los empleados norteamericanos son mucho más productivos". <https://grupo-pya.com/los-empleados-norteamericanos-mucho-mas-productivos/>.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Perú: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ª Edición*. Caracas, Venezuela. Recuperado el 23 de 07 de 2023, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Cañizares, R., & García, J. (2015). *Organismo Andino de Salud*. Recuperado el junio de 2023, de Planificación y gestión de recursos humanos en salud en los países andinos: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/33827>
- Cárdenas, Y. (2021). Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. *Tesis de Mestría*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103718/C%a1rdenas_DY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CASIERRA, O. J. (2018). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL HOSPITAL OSWALDO JERVIS ALARCÓN SALITRE*. ECUADOR. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Castañeda, D. D. (2018). *RELACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDADDISTRICTAL DE LOS BAÑOS DEL INCA*. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14586>
- CHAVEZ AYBAR, E. A. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ V.M.T*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/935>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración*. Mexico. Recuperado el 23 de 07 de 2023, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Administración* . Mexico.

- Consulting, R. (2021). Escuela de Gobierno y de Gestión Pública Qué es la calidad de servicio al cliente. <https://rc-consulting.org/blog/2022/05/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>.
- Coulter, S. P. (2014). *Administración*. Mexico.
- DE LA TORRE, I. L. (2017). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE DESARROLLO TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe>
- Delgado Arevalo, M. (2021). *Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55436/Delgado_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ESCOBEDO GARCÍA, C. L., & QUIÑONES FLORIN, M. M. (s.f.). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos agentes de carga marítimo internacional del Callao*. Callao. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8dA_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FARFAN, B. M. (2020). *MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON VALOR PÚBLICO CIUDADANO CON VALOR PÚBLICO EN EL MVCS*. Lima. doi:<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9e681787-cbe9-48c9-84e7-9344c6027a0c>
- Gabriel, M. N. (2018). *Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Chilcayo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29190/Mori_NKI-Fern%C3%A1ndez_CAG.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- García Lizano, Y. G., & Astudillo Rosillo, J. P. (2020). *Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes*. PERÚ. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2381/TESIS%20-%20GARCIA%20LIZANO%20Y%20ASTUDILLO%20ROSILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gavini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buneos Aires Argentina. Obtenido de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

- Hernández Sampieri, R. M. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa , cualitativa y mixta*. Mexico: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodlogía de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Javier, C. O. (2018). *Evaluación del Desempeño Laboral en Relación a la Calidad de los Servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre*.
- LA MINISTRA DE CIENCIA, T. E. (2020). En uso de sus facultades legales, en especial las establecidas en el Decreto No. 2226 de 2019 y el Decreto No. 025. https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/resolucion_1049-2020.pdf, 12.
- Linares, M. J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, B. M. (2017). *El sistema nacional de inversión pública y la calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica*. Huancavelica. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1432>
- López, C. B. (2017). *Desafíos pendientes de la Estrategia Mejor Atención al Ciudadano – MAC*. doi:<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743/19809>
- Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. (2017). https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf, 77.
- Miranda, T. H. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/IV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf
- Morocho, R. T., & Burgos, S. V. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Perú. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Neira, M. M. (10 de Noviembre de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. 07. Recuperado el 22 de julio de 2023, de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

- Noguera Almanza, L. R. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cocachacra, Arequipa*. Arequipa: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89920/Noguera_ALR-Zeballos_ZNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). *Planificación y gestión de Recursos Humanos en salud, en Países Andinos*. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/33827>
- Palací, F. J. (2018). *Psicología de la Organización*. Madrid - España.
- Patricio, L. W. (2022). *El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo Viejo, Los Ríos*. Babahoyo - Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14656/C-UTB-CEPOS-MAP-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PCM. (2022). Publicación "Atención al Ciudadano, Experiencia de la Plataforma MAC". <https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/16.03.2022%20PPT%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%20SGP.pdf>.
- Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., & Bernal González, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México. Recuperado el 22 de Julio de 2023, de <https://auroradechile.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/36814>
- Pública, S. d. (2020). CALIDAD DE LOS SERVICIOS CENTRADO EN LAS PERSONAS. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1411207/Calidad%20de%20los%20servicios%20centrado%20en%20las%20personas.pdf>.
- Ramírez, A. (29 de junio de 2016). Prueba de normalidad. *Canal de Youtube*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=lywulppvZ5c&t=571s>
- Ramírez, R. A. (19 de octubre de 2015). https://www.youtube.com/watch?v=lywulppvZ5c&t=646s&ab_channel=AlejandroRAMIREZRIOS. Obtenido de [Video]. YouTuve: https://www.youtube.com/watch?v=lywulppvZ5c&t=646s&ab_channel=AlejandroRAMIREZRIOS
- Romero, V. A., & Segura, G. W. (2019). *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca*. Cajamarca. Obtenido de <https://cutt.ly/DkdWi8Z>

Sanchez, M. J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. Lima.

Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1007>

Toribio Julca, Y. M. (2018). *Calidad de servicio en la satisfacción del cliente, de la Financiera Efectiva SA, distrito San Martín de Porres*. Lima. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62706>

Villalta, C. O. (2021). *PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EMPLEADOS DE ENTIDADES BANCARIAS, LIMA*.

Lima: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29955>.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO EN LIMA EN EL AÑO 2023"

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO															
	Problema Principal	Objetivos Principal	Hipótesis Principal	Variable 1	Variable 2	Método															
<p>"EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO EN LIMA EN EL AÑO 2023"</p>	<p>¿Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio De Vivienda, Construcción Y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Tipo: Básica.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario.</p> <p>Población: 128 Gerentes municipales de Lima provincias.</p> <p>Muestra probabilística simple: 96 Gerentes municipales de Lima provincias.</p>															
	<p>Problema Específico 1</p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 1</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica 1</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>																		
	<p>Problema Específico 2</p> <p>¿Existe relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 2</p> <p>Determinar la relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica 2</p> <p>Existe relación significativa entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>																		
	<p>Problema Específico 3</p> <p>¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 3</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica 3</p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>																		
	<p>Problema Específico 4</p> <p>¿Existe relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023?</p>	<p>Objetivo Específico 4</p> <p>Determinar la relación el respaldo organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica 4</p> <p>Existe relación significativa entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en Lima en el año 2023.</p>																		
	<p>Operacionalización</p>						<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="width: 50%;">V1</th> <th style="width: 50%;">V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">D1</td> <td style="text-align: center;">Satisfacción laboral</td> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D2</td> <td style="text-align: center;">Participación en el trabajo</td> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D3</td> <td style="text-align: center;">Compromiso organizacional</td> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D4</td> <td style="text-align: center;">Respaldo Organizacional</td> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D5</td> <td style="text-align: center;">--</td> <td style="text-align: center;">Elementos Tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		V1	V2	D1	Satisfacción laboral	Fiabilidad	D2	Participación en el trabajo	Capacidad de respuesta	D3	Compromiso organizacional	Seguridad	D4	Respaldo Organizacional
	V1	V2																			
D1	Satisfacción laboral	Fiabilidad																			
D2	Participación en el trabajo	Capacidad de respuesta																			
D3	Compromiso organizacional	Seguridad																			
D4	Respaldo Organizacional	Empatía																			
D5	--	Elementos Tangibles																			

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
Variable 1: Desempeño laboral	Son las actitudes que se dan en base a objetos, personas o acontecimientos con relación al trabajo. (Robbins & Coulter, 2014)	Satisfacción laboral Se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (Robbins & Coulter, 2014)	Productividad	Usted considera que el Centro de Atención al ciudadano soluciona sus solicitudes.	Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Siempre ● Casi siempre ● Algunas veces ● Casi nunca ● Nunca
			Satisfacción del cliente	Usted se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro de Atención al Ciudadano.	
		Participación en el trabajo Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su autoestima. (Robbins & Coulter, 2014)	Identificación con el trabajo	Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, se identifica con el trabajo que realiza.	
			Contribución al trabajo	Usted opina que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, contribuye en forma efectiva con su trabajo.	
		Compromiso organizacional Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. (Robbins & Coulter, 2014)	Afiliación a la organización	Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, muestra una total afiliación a la organización.	
			Involucramiento	Usted percibe que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, da muestras de involucramiento con el trabajo que realiza.	
		Respaldo organizacional Creencia general de los empleados de que la organización a la que pertenecen valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar.	Apoyo de la organización	Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, recibe respaldo organizacional para la realización de su trabajo.	

		(Robbins & Coulter, 2014)	Valoración de aportes	Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, valora los aportes de sus servidores.
			Bienestar	Usted percibe que el Centro de Atención al Ciudadano, vela por el bienestar de sus servidores.
Variable 2: Calidad de servicio	La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, como se citó en Chávez (2018).	Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	Confianza	El servicio que Usted recibe del Centro de Atención al Ciudadano, le brinda mucha confianza.
			Expectativa	Usted experimenta que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano, cubre su expectativa.
		Capacidad de respuesta. - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)	Tiempo de espera	Usted observa que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano, se realiza con poco tiempo de espera.
			Calidad de respuesta	Usted experimenta que el Centro de Atención al Ciudadano, le brinda buena calidad de respuesta a sus requerimientos.
		Seguridad. - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)	Conocimientos	Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, muestra mucho conocimiento sobre el servicio que brinda.
			Cortesía	Usted recibe muestras de cortesía en el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano.
		Empatía. - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)	Entendimiento	Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, demuestra mucho entendimiento de las necesidades del cliente.
			Atención al cliente	Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, brinda excelente atención al cliente.
		Elementos tangibles. - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)	Limpieza	Usted considera que las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mantenimiento y limpieza adecuados.
			Equipos	Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con equipos modernos.

			Mobiliario	Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mobiliario multifuncional y moderno.	
--	--	--	------------	--	--

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

(junio, Lima - 2023)

Instrucciones:

Estimado cliente, a continuación, se presenta una encuesta para medir la mezcla Desempeño Laboral y la Calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano. Su opinión es muy valiosa para nuestra tesis titulada “EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO EN LIMA EN EL AÑO 2023”. La finalidad de la investigación es estrictamente académica y su nombre será guardado en estricta reserva.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	siempre	asi siempre	lgunas veces	asi nunca	unca
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION LABORAL					
1. Usted considera que el Centro de Atención al ciudadano soluciona sus solicitudes.					
2. Usted se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro de Atención al Ciudadano.					
DIMENSIÓN 2: PARTICIPACION EN EL TRABAJO					
3. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano se identifica con el trabajo que realiza.					
4. Usted opina que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano contribuye en forma efectiva con su trabajo.					
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
5. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano muestra una total afiliación a la organización.					
6. Usted percibe que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano da muestras de involucramiento con el trabajo que realiza.					
DIMENSIÓN 4: RESPALDO ORGANIZACIONAL					
7. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano recibe respaldo organizacional para la realización de su trabajo.					
8. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, valora los aportes de sus servidores.					
9. Usted percibe que el Centro de Atención al Ciudadano, vela por el bienestar de sus servidores.					
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD					
10.El servicio que Usted recibe del Centro de Atención al Ciudadano, le brinda mucha confianza.					
11.Usted experimenta que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano cubre su expectativa.					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
12.Usted observa que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano se realiza con poco tiempo de espera.					
13.Usted experimenta que el Centro de Atención al Ciudadano, le brinda buena calidad de respuesta a sus requerimientos.					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					

14. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano muestra mucho conocimiento sobre el servicio que brinda.					
15. Usted recibe muestras de cortesía en el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano.					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
16. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano demuestra mucho entendimiento de las necesidades del cliente.					
17. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano brinda excelente atención al cliente.					
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
18. Usted considera que las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano cuentan con mantenimiento y limpieza adecuados.					
19. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con equipos modernos.					
20. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mobiliario multifuncional y moderno.					

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Luis Ricardo Cárdenas Torres
 I.2. Grado académico y/o título: Magister
 I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
 I.4. Título de la investigación: EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO EN LIMA, EN EL AÑO 2023
 I.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
 I.6. Autor del instrumento: Yaneth Díaz Mejía
 I.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL	46	30	16			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Lima, 08 de junio del 2023



Firma

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Oscar Santamaría Castillo
- I.2. Grado académico y/o título: Magister
- I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- I.4. Título de la investigación: EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO EN LIMA, EN EL AÑO 2023
- I.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- I.6. Autor del instrumento: Yaneth Díaz Mejía
- I.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		40	8	0	0	0

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Lima, 07 de junio del 2023



Firma

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Olga Paola Aguirre Pérez
- I.2. Grado académico y/o título: Magister
- I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- I.4. Título de la investigación: EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO EN LIMA, EN EL AÑO 2023
- I.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- I.6. Autor del instrumento: Yaneth Díaz Mejía
- I.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		X			
TOTAL - PARCIAL						

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:

No válido, reformular

De 21 a 30:

No válido, modificar

De 31 a 40:

Validar, mejorar

De 41 a 50:

Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Lima, 07 de junio del 2023



Firma

ANEXO 5. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS

1.Usted considera que el Centro de Atención al ciudadano soluciona sus solicitudes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3,1	3,1	3,1
	Algunas veces	23	24,0	24,0	27,1
	Casi siempre	33	34,4	34,4	61,5
	Siempre	37	38,5	38,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

2.Usted se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro de Atención al Ciudadano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Algunas veces	17	17,7	17,7	24,0
	Casi siempre	40	41,7	41,7	65,6
	Siempre	33	34,4	34,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

3. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano se identifica con el trabajo que realiza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5,2	5,2	5,2
	Algunas veces	19	19,8	19,8	25,0
	Casi siempre	33	34,4	34,4	59,4
	Siempre	39	40,6	40,6	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

4. Usted opina que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano contribuye en forma efectiva con su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	4	4,2	4,2	5,2
	Algunas veces	16	16,7	16,7	21,9
	Casi siempre	38	39,6	39,6	61,5
	Siempre	37	38,5	38,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

5. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano muestra una total afiliación a la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Algunas veces	12	12,5	12,5	18,8
	Casi siempre	41	42,7	42,7	61,5
	Siempre	37	38,5	38,5	100,0

Total	96	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

6. Usted percibe que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano da muestras de involucramiento con el trabajo que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5,2	5,2	5,2
	Algunas veces	15	15,6	15,6	20,8
	Casi siempre	39	40,6	40,6	61,5
	Siempre	37	38,5	38,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

7. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano recibe respaldo organizacional para la realización de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Algunas veces	19	19,8	19,8	26,0
	Casi siempre	38	39,6	39,6	65,6
	Siempre	33	34,4	34,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

8. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, valora los aportes de sus servidores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	6	6,3	6,3	7,3
	Algunas veces	21	21,9	21,9	29,2
	Casi siempre	30	31,3	31,3	60,4

Siempre	38	39,6	39,6	100,0
Total	96	100,0	100,0	

9. Usted percibe que el Centro de Atención al Ciudadano, vela por el bienestar de sus servidores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	8,3	8,3	8,3
	Algunas veces	21	21,9	21,9	30,2
	Casi siempre	32	33,3	33,3	63,5
	Siempre	35	36,5	36,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

10. El servicio que Usted recibe del Centro de Atención al Ciudadano, le brinda mucha confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	5	5,2	5,2	6,3
	Algunas veces	20	20,8	20,8	27,1
	Casi siempre	34	35,4	35,4	62,5
	Siempre	36	37,5	37,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

11. Usted experimenta que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano cubre su expectativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	7,3	7,3	7,3
	Algunas veces	19	19,8	19,8	27,1

Casi siempre	45	46,9	46,9	74,0
Siempre	25	26,0	26,0	100,0
Total	96	100,0	100,0	

12. Usted observa que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano se realiza con poco tiempo de espera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Casi nunca	7	7,3	7,3	9,4
	Algunas veces	21	21,9	21,9	31,3
	Casi siempre	39	40,6	40,6	71,9
	Siempre	27	28,1	28,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

13. Usted experimenta que el Centro de Atención al Ciudadano, le brinda buena calidad de respuesta a sus requerimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5,2	5,2	5,2
	Algunas veces	22	22,9	22,9	28,1
	Casi siempre	33	34,4	34,4	62,5
	Siempre	36	37,5	37,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

14. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano muestra mucho conocimiento sobre el servicio que brinda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5,2	5,2	5,2

Algunas veces	17	17,7	17,7	22,9
Casi siempre	36	37,5	37,5	60,4
Siempre	38	39,6	39,6	100,0
Total	96	100,0	100,0	

15. Usted recibe muestras de cortesía en el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	7	7,3	7,3	8,3
	Algunas veces	19	19,8	19,8	28,1
	Casi siempre	27	28,1	28,1	56,3
	Siempre	42	43,8	43,8	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

16. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano demuestra mucho entendimiento de las necesidades del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Algunas veces	18	18,8	18,8	25,0
	Casi siempre	37	38,5	38,5	63,5
	Siempre	35	36,5	36,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

17. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano brinda excelente atención al cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	9,4	9,4	9,4
	Algunas veces	18	18,8	18,8	28,1
	Casi siempre	37	38,5	38,5	66,7
	Siempre	32	33,3	33,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

18. Usted considera que las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano cuentan con mantenimiento y limpieza adecuados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	4	4,2	4,2	5,2
	Algunas veces	19	19,8	19,8	25,0
	Casi siempre	30	31,3	31,3	56,3
	Siempre	42	43,8	43,8	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

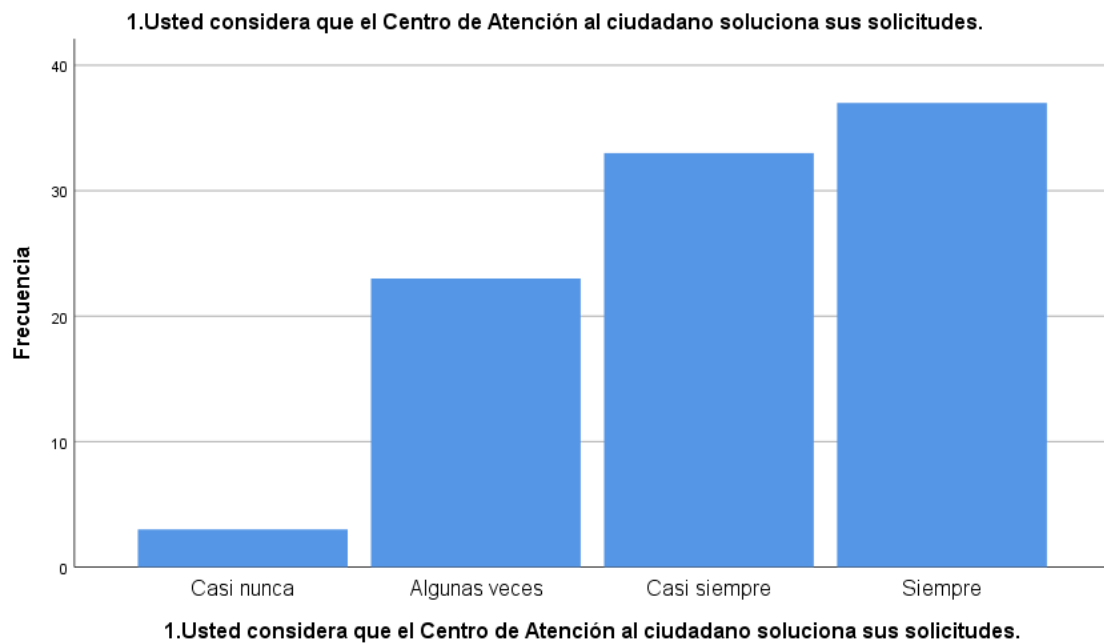
19. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con equipos modernos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5,2	5,2	5,2
	Algunas veces	23	24,0	24,0	29,2
	Casi siempre	32	33,3	33,3	62,5
	Siempre	36	37,5	37,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

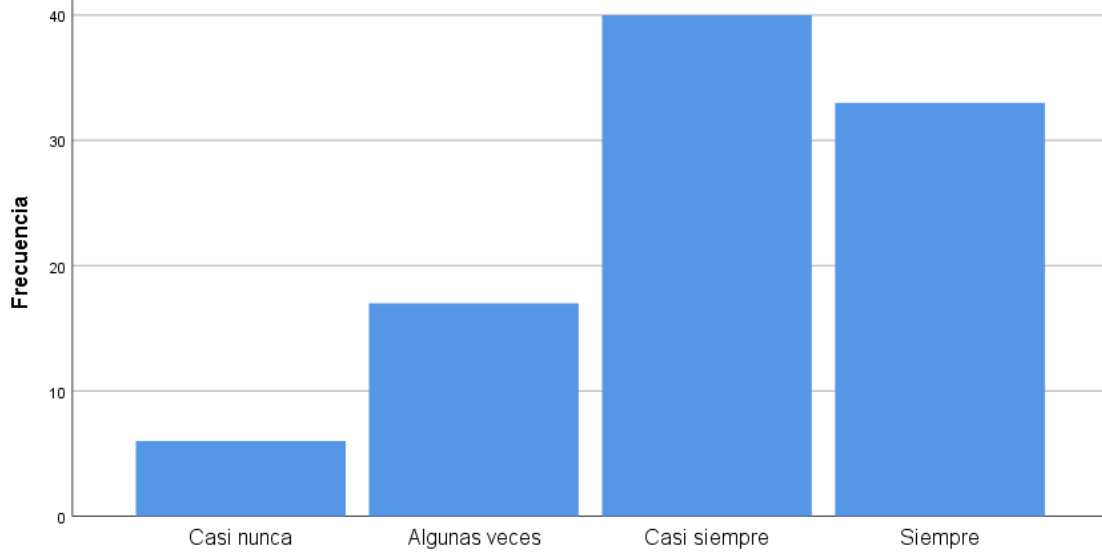
20. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mobiliario multifuncional y moderno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	7,3	7,3	7,3
	Algunas veces	19	19,8	19,8	27,1
	Casi siempre	35	36,5	36,5	63,5
	Siempre	35	36,5	36,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Gráfico de barras

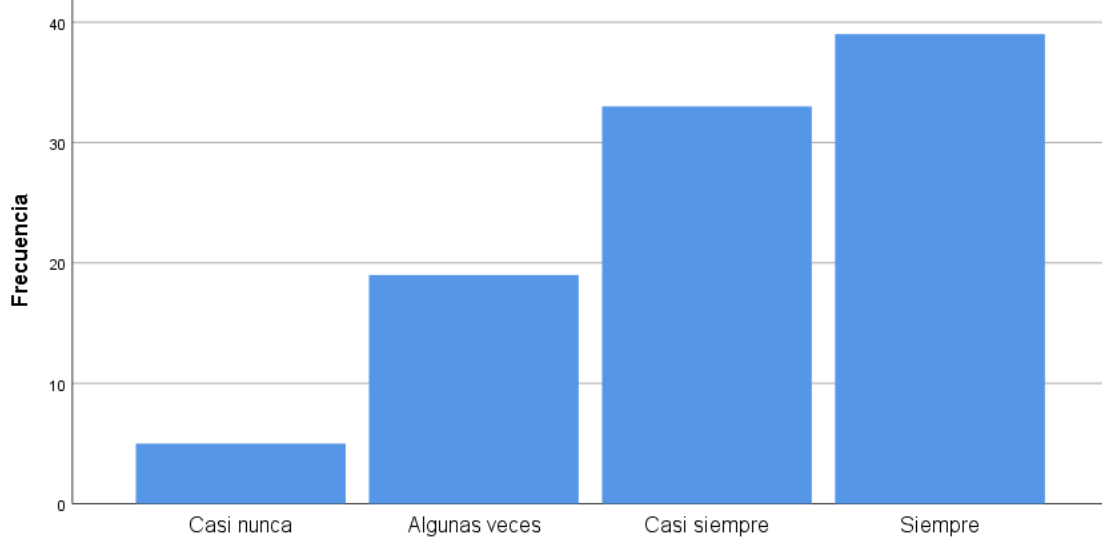


2. Usted se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro de Atención al Ciudadano.



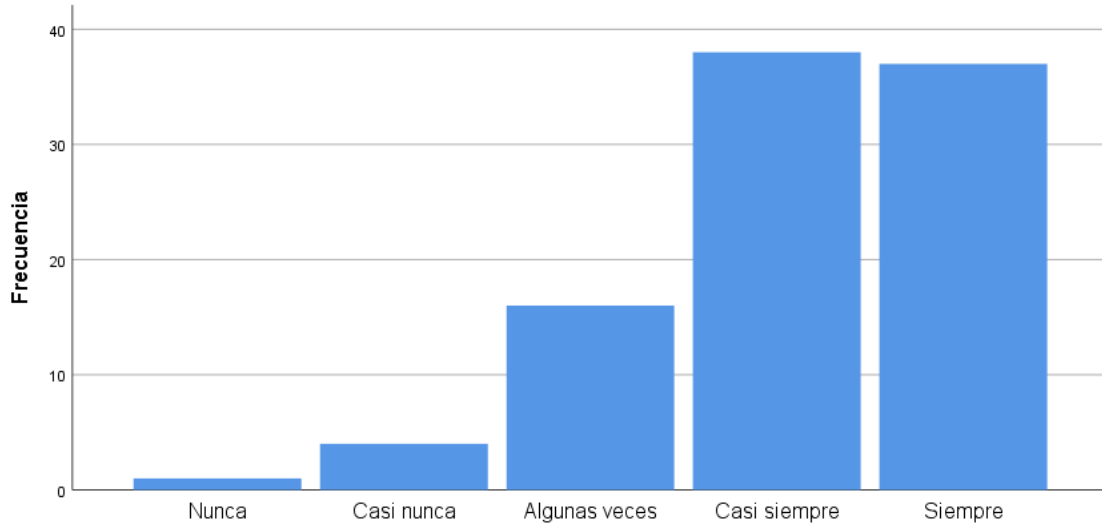
2. Usted se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro de Atención al Ciudadano.

3. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, se identifica con el trabajo que realiza.



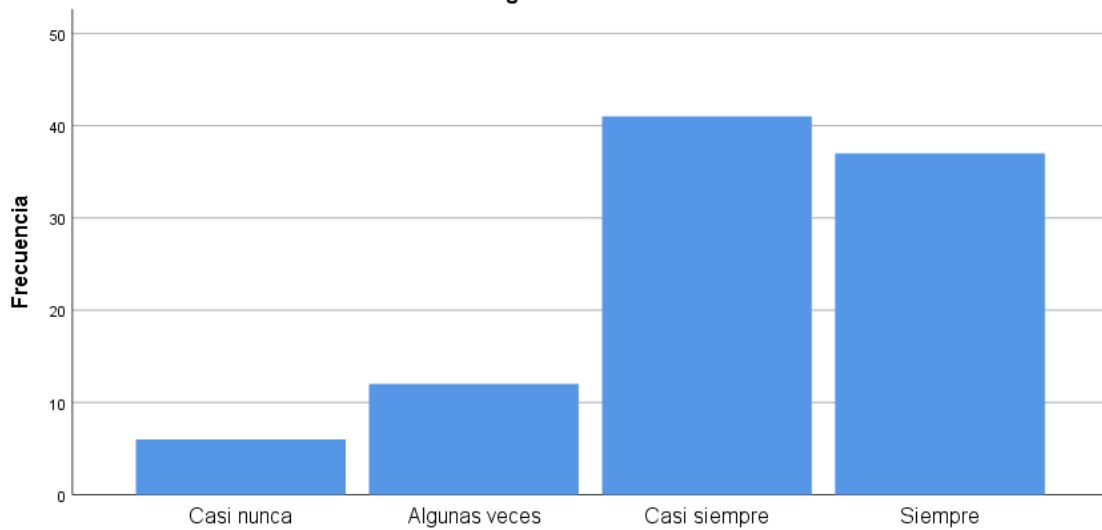
3. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, se identifica con el trabajo que realiza.

4. Usted opina que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, contribuye en forma efectiva con su trabajo.



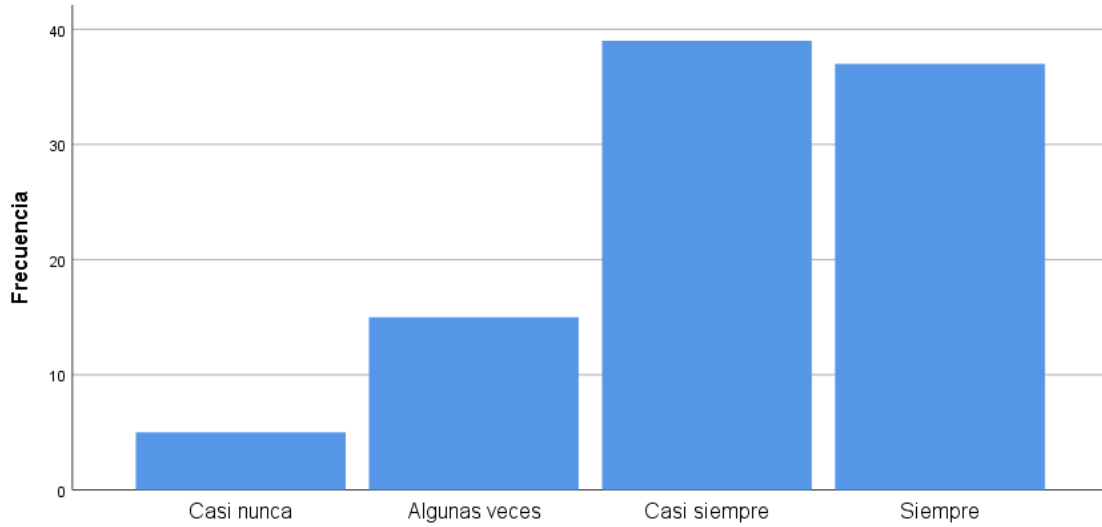
4. Usted opina que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, contribuye en forma efectiva con su trabajo.

5. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, muestra una total afiliación a la organización.



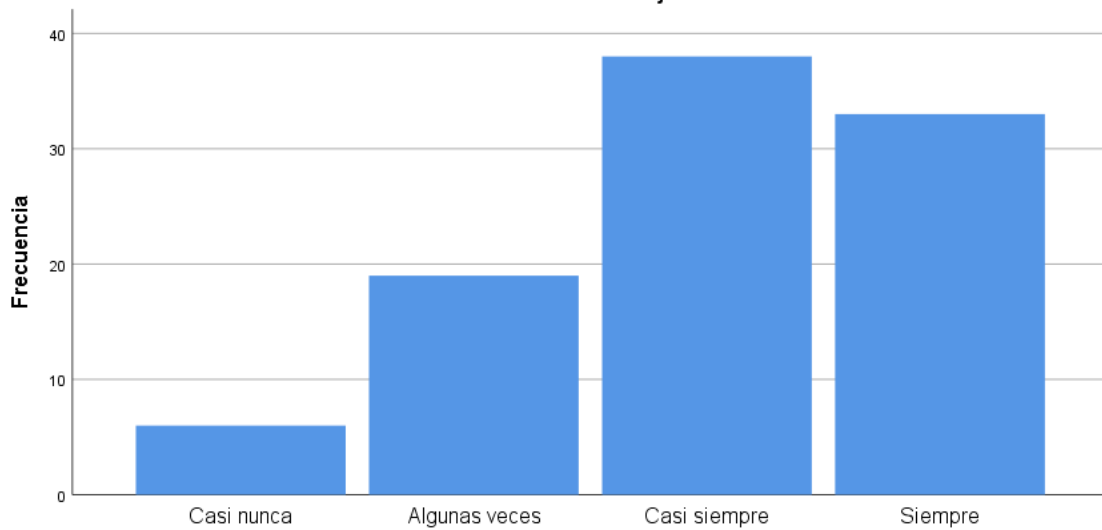
5. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, muestra una total afiliación a la organización.

6. Usted percibe que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, da muestras de involucramiento con el trabajo que realiza



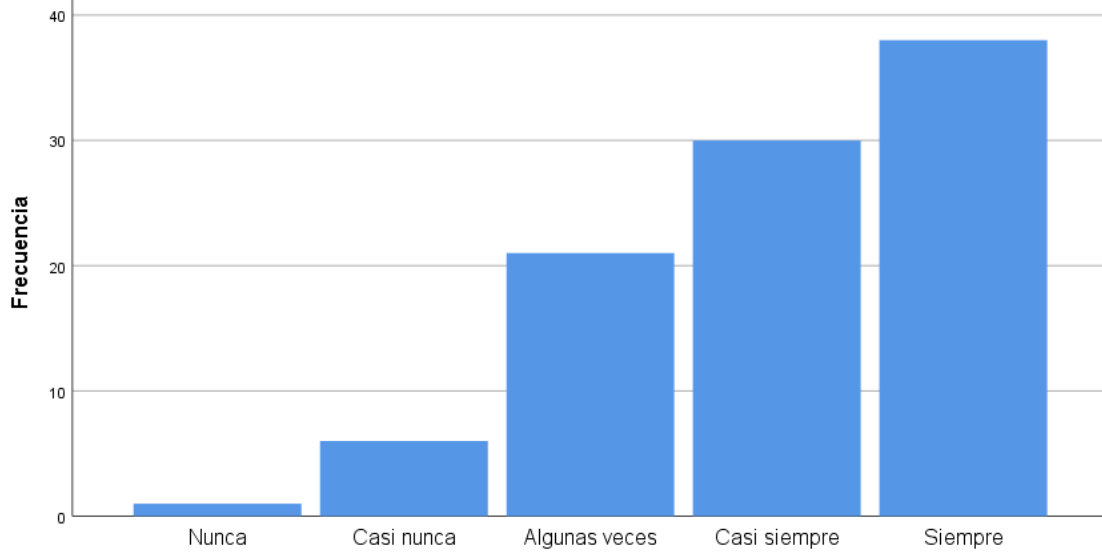
6. Usted percibe que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, da muestras de involucramiento con el trabajo que realiza

7. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, recibe respaldo organizacional para la realización de su trabajo



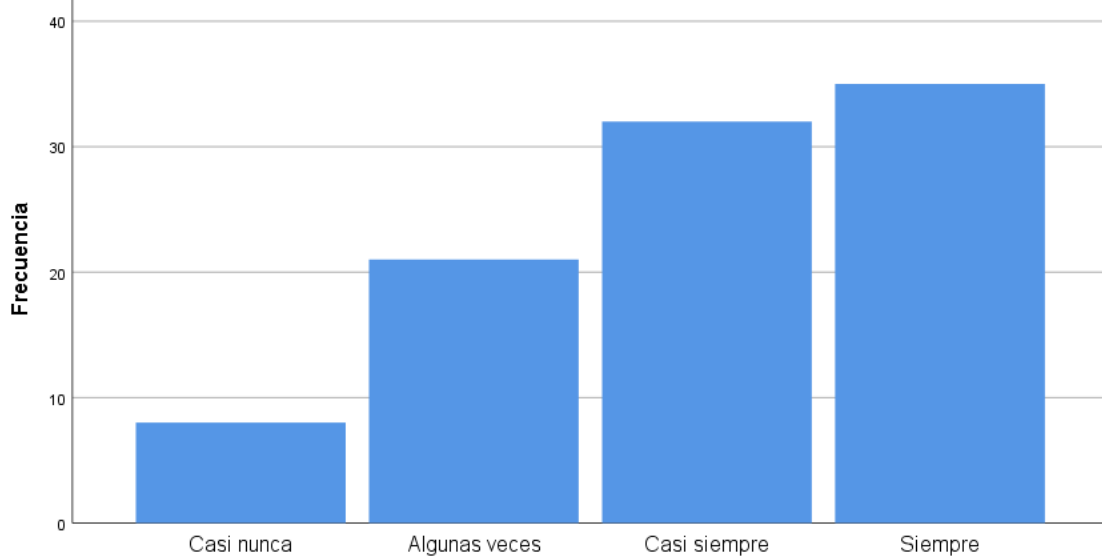
7. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, recibe respaldo organizacional para la realización de su trabajo

8. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, valora los aportes de sus servidores



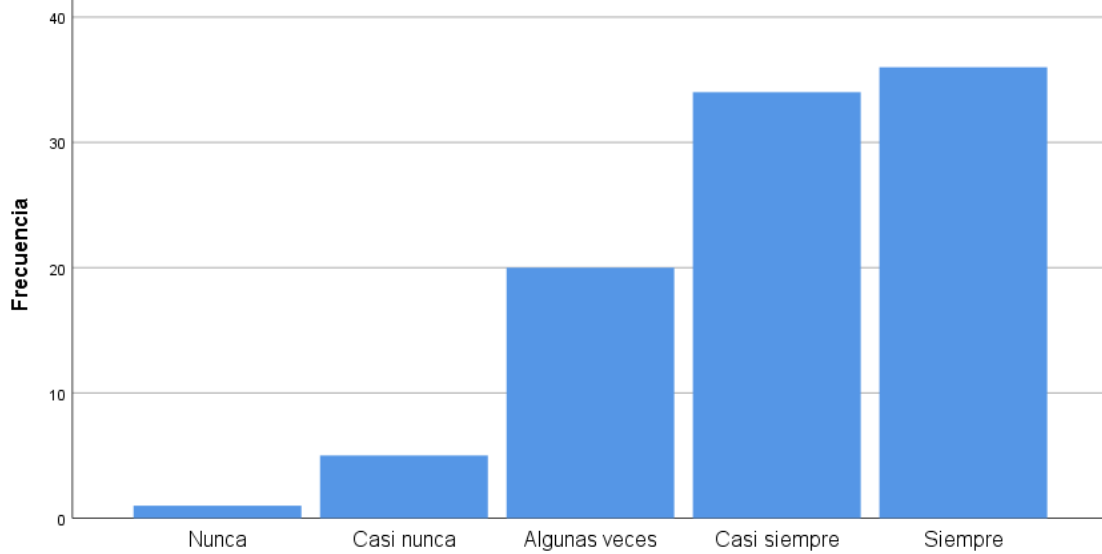
8. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, valora los aportes de sus servidores

9. Usted percibe que el Centro de Atención al Ciudadano, vela por el bienestar de sus servidores.



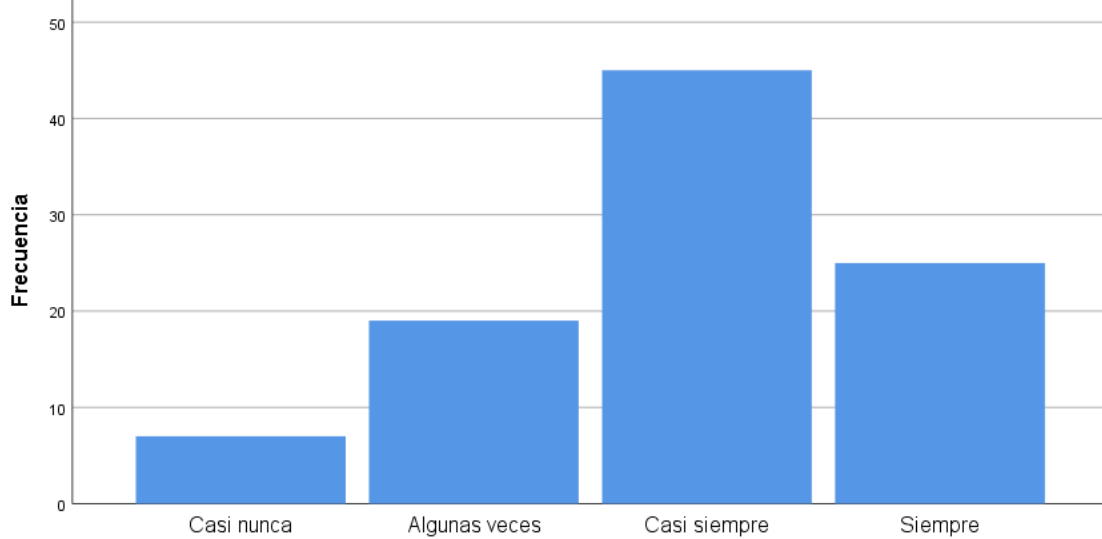
9. Usted percibe que el Centro de Atención al Ciudadano, vela por el bienestar de sus servidores.

10. El servicio que Usted recibe del Centro de Atención al Ciudadano, le brinda mucha confianza.



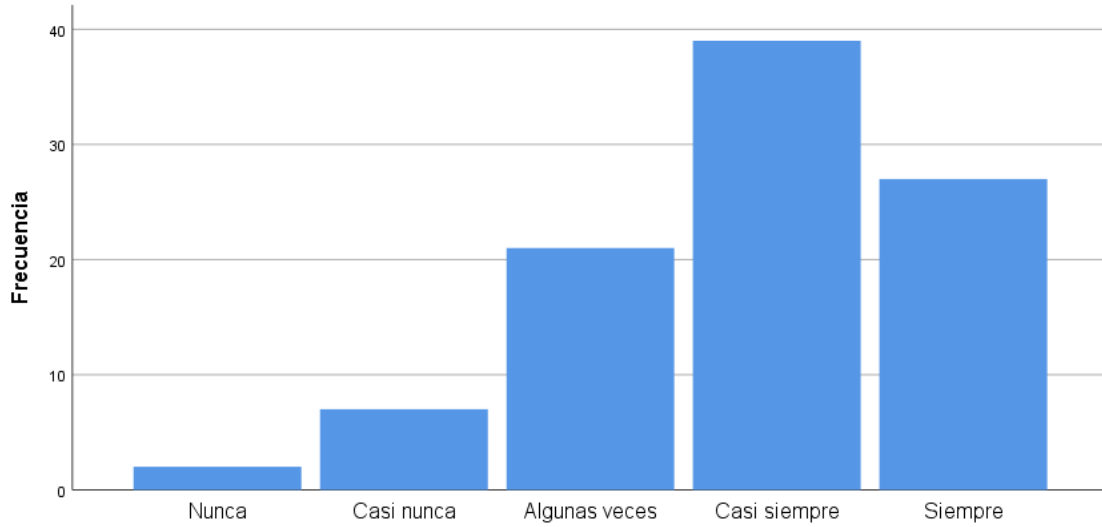
10. El servicio que Usted recibe del Centro de Atención al Ciudadano, le brinda mucha confianza.

11. Usted experimenta que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano, cubre su expectativa.



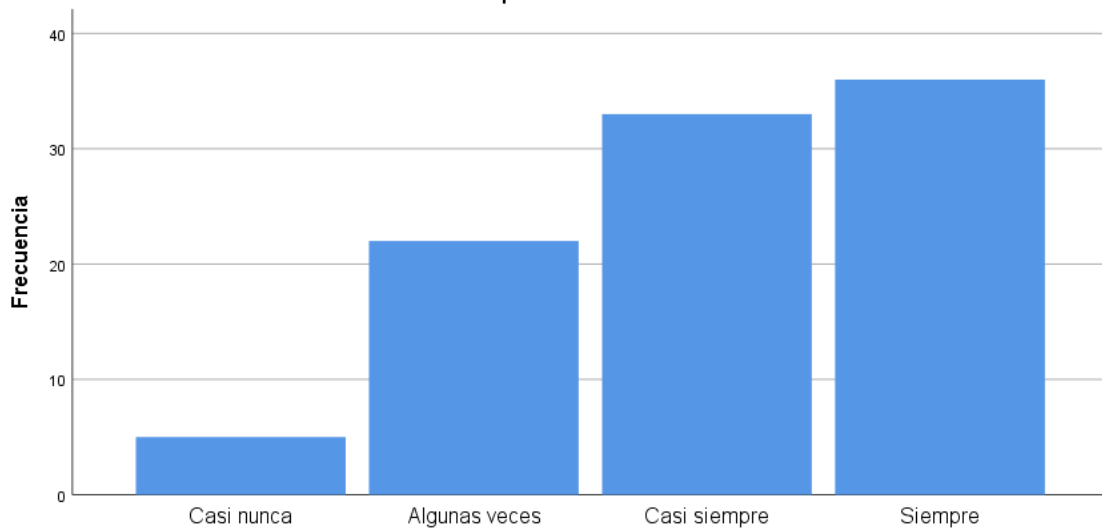
11. Usted experimenta que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano, cubre su expectativa.

12. Usted observa que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano, se realiza con poco tiempo de espera.



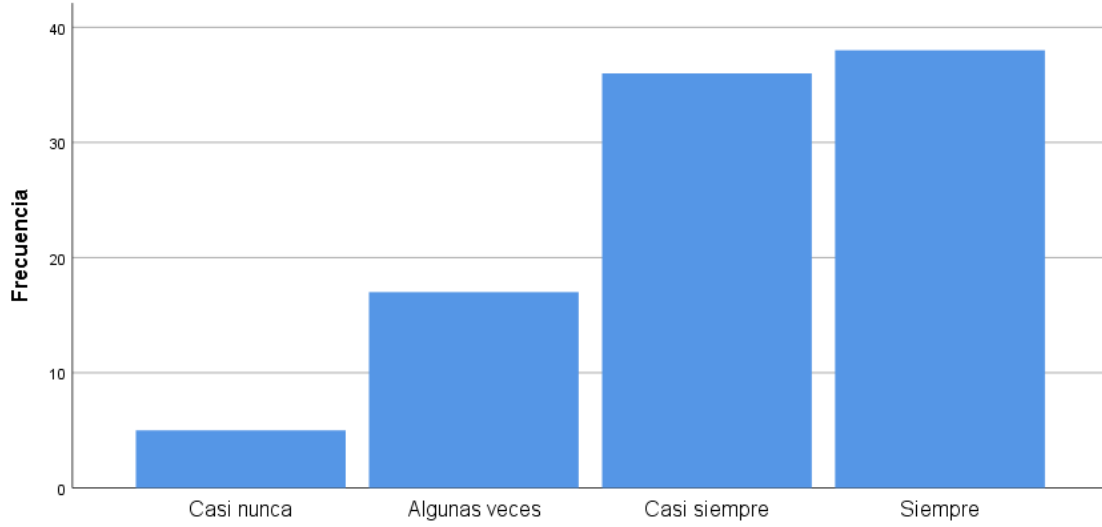
12. Usted observa que el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano, se realiza con poco tiempo de espera.

13. Usted experimenta que el Centro de Atención al Ciudadano, le brinda buena calidad de respuesta a sus requerimientos.



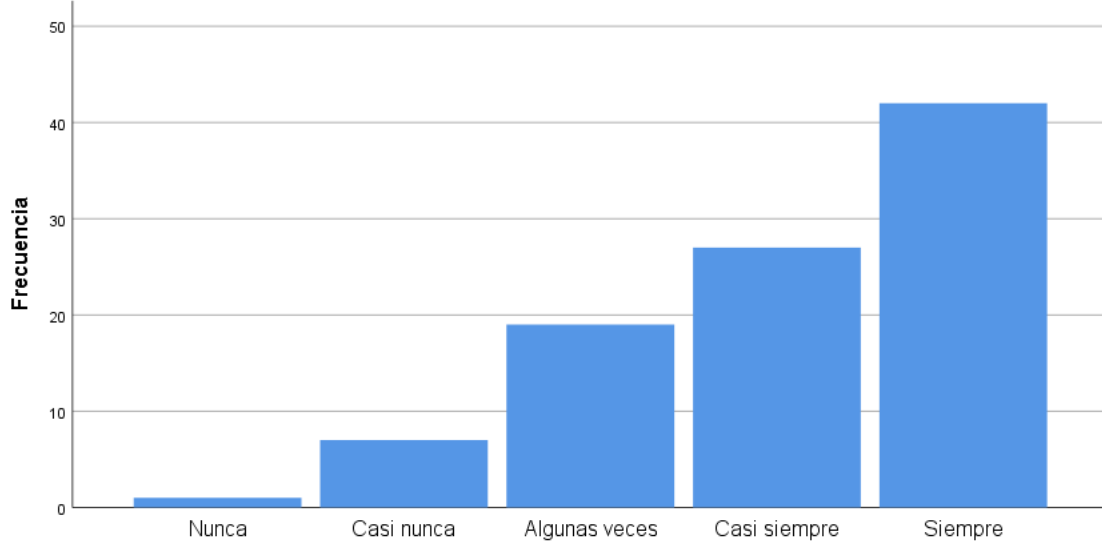
13. Usted experimenta que el Centro de Atención al Ciudadano, le brinda buena calidad de respuesta a sus requerimientos.

14. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, muestra mucho conocimiento sobre el servicio que brinda.



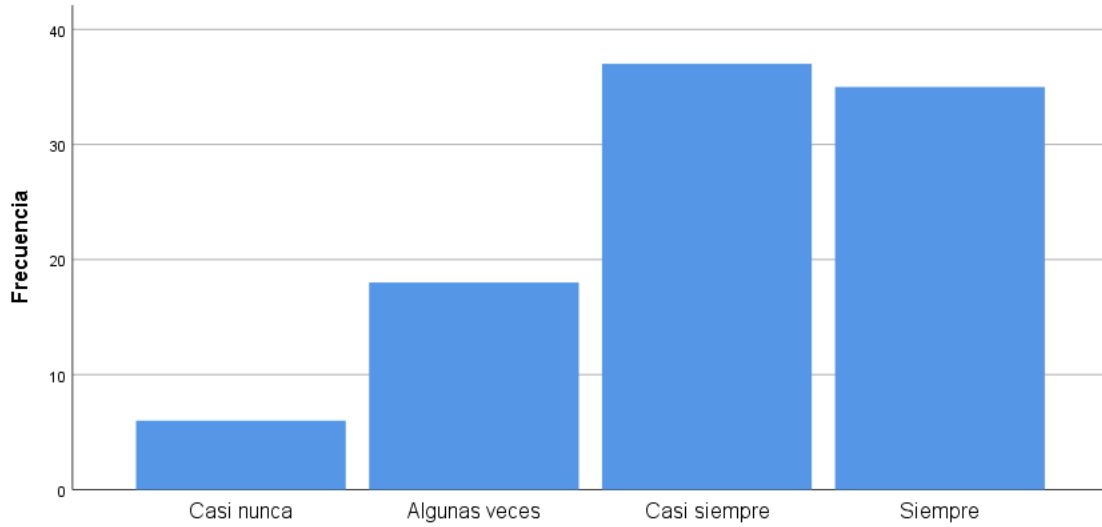
14. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, muestra mucho conocimiento sobre el servicio que brinda.

15. Usted recibe muestras de cortesía en el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano.



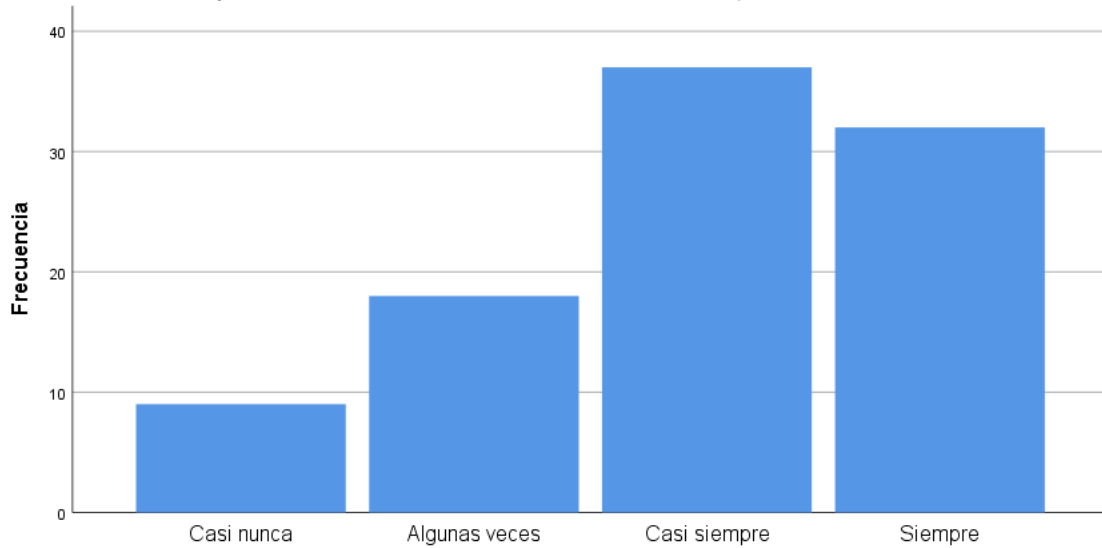
15. Usted recibe muestras de cortesía en el servicio que recibe del Centro de Atención al Ciudadano.

16. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, demuestra mucho entendimiento de las necesidades del cliente.



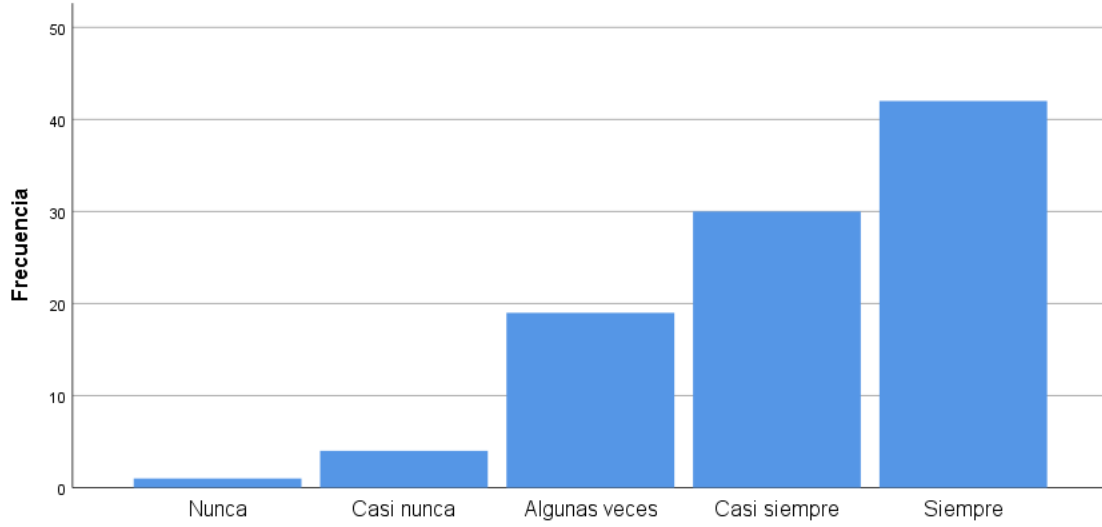
16. Usted observa que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, demuestra mucho entendimiento de las necesidades del cliente.

17. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, brinda excelente atención al cliente.



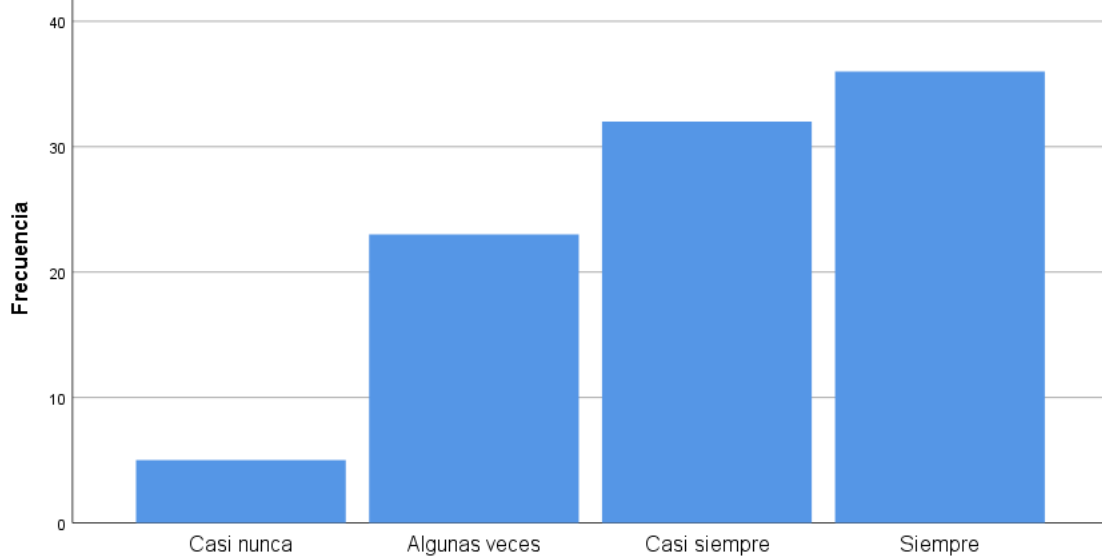
17. Usted considera que el servidor del Centro de Atención al Ciudadano, brinda excelente atención al cliente.

18. Usted considera que las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mantenimiento y limpieza adecuados.



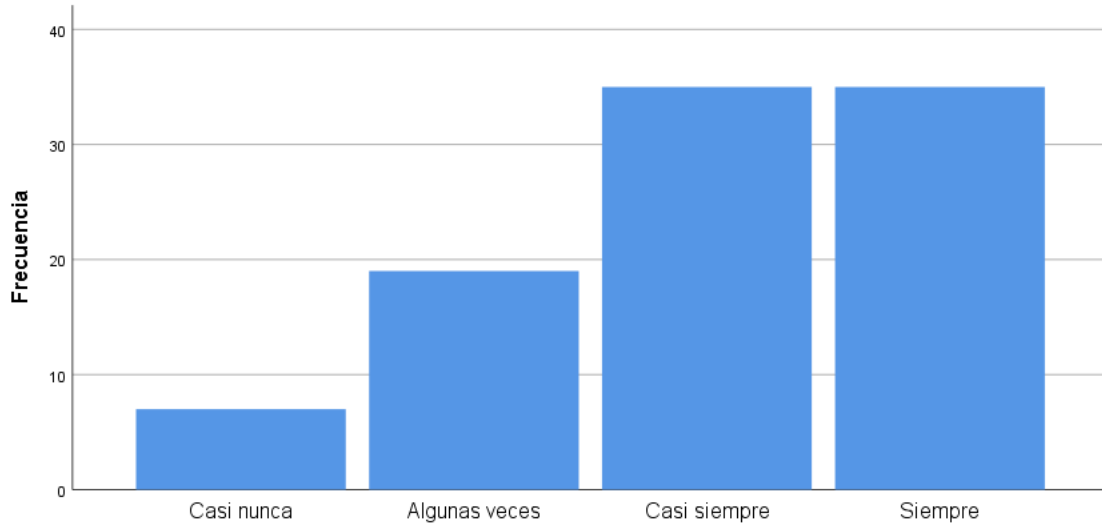
18. Usted considera que las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mantenimiento y limpieza adecuados.

19. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con equipos modernos.



19. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con equipos modernos.

20. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mobiliario multifuncional y moderno.



20. Usted considera que el Centro de Atención al Ciudadano, cuentan con mobiliario multifuncional y moderno.