

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Desempeño laboral y calidad de atención al usuario de la
Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA Morales Salvador De Porras, Melissa Grisel

ASESOR: Campos Salazar, Oscar Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71654974

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22409462

Grado/Título: Grado de doctor en ciencias económicas y sociales

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:00 horas del día 05 del mes de marzo del año 2024**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtra. Keli Agui Esteban	(Secretaria)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 2503-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS-2023”**, presentada por la Bachiller, **MORALES SALVADOR DE PORRAS, Melissa Grisel**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 quince y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:00 horas del día 05 del mes de marzo del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraun
Nº DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE



Mtra. Keli Agui Esteban
Nº DNI 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
SECRETARIA



Mtra. Diana Huerto Orizano
Nº DNI 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, OSCAR AUGUSTO CAMPOS SALAZAR, asesor(a) del P.A. Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 910-2023-DFCEMP-PAAE-UDH de la (los) estudiante(s) MORALES SALVADOR DE PORRAS Melissa Grisel, de la investigación titulada „DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2023,,

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 13 de marzo de 2024.

Campos Salazar, Oscar Augusto

DNI N° 22409462

Código Orcid N° 0000-0003-2105-8474

REVISION DE TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	4%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%



Campos Salazar, Oscar Augusto
DNI N° 22409462
Código Orcid N° 0000-0003-2105-8474

DEDICATORIA

En primer lugar, mis padres, quienes al brindarme su amor infinito y constante son mi mayor inspiración, les agradezco por sembrar en mí la semilla del conocimiento y por ser la raíz de mi perseverancia.

A mi esposo, mi compañero incansable, agradezco su paciencia, comprensión y por ser mi mayor motivación para alcanzar mis metas.

A mis preciosas hijas, quienes han sido la chispa que ilumina mis días, les dedico este logro con la esperanza de inspirar a perseguir sus propios sueños.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mis padres, cuya dedicación y sacrificio han allanado el camino para que yo pueda embarcarme en esta travesía académica. A mi esposo, agradezco infinitamente por su apoyo inquebrantable, comprensión y aliento constante a lo largo de este desafío.

A mis dos adorables hijas, les agradezco por su paciencia y por ser mi fuente inagotable de inspiración. Además, quiero expresar mi gratitud a mis profesores y maestros, cuya guía experta y sabios consejos han sido fundamentales en mi desarrollo académico.

A mis amigos y seres queridos que han estado a mi lado, les agradezco por su aliento y comprensión.

Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en este logro, y estoy agradecido/a por la invaluable contribución de cada persona que ha formado parte de este viaje.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	18
1.3. OBJETIVOS.....	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	20
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	20
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	24
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	26
2.2. BASES TEÓRICAS.....	28
2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL.....	28
2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	37

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	45
2.4. HIPÓTESIS	48
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	48
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	48
2.5. VARIABLES	49
2.5.1. VARIABLE (1).....	49
2.5.2. VARIABLE (2).....	50
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	50
CAPÍTULO III.....	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.1.1. ENFOQUE	52
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	52
3.1.3. DISEÑO	53
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	53
3.2.1. POBLACIÓN	53
3.2.2. MUESTRA	54
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
3.3.1. TÉCNICA.....	55
3.3.2. INSTRUMENTOS	56
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	57
CAPÍTULO IV.....	58
RESULTADOS.....	58
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	58
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	90
4.2.1. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	90
4.2.2. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	91
4.2.3. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	92
4.2.4. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	93
4.2.5. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	94
CAPÍTULO V.....	95
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	95

CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
ANEXOS.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población total observada en una semana laboral en la Gerencia de desarrollo económico.....	54
Tabla 2 Estadística de Fiabilidad	56
Tabla 3 ¿Existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA en sus comunicados?	58
Tabla 4 ¿Los trabajadores de la MDA ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios utilizando recursos disponibles?	59
Tabla 5 ¿Existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores que evita que los trabajadores puedan tener una sobrecarga de tareas?.....	61
Tabla 6 ¿Los trabajadores de la MDA cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales? ...	62
Tabla 7 ¿La atención brindada por los trabajadores de la MDA ha cumplido satisfactoriamente con sus necesidades y deseos como usuario?.....	63
Tabla 8 ¿Los trabajadores de la MDA ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas?	65
Tabla 9 ¿Los trabajadores de la MDA evitan interrumpir y escuchan atentamente a los usuarios?	66
Tabla 10 ¿Los trabajadores de la MDA se muestran comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin?	68
Tabla 11 ¿Los trabajadores de la MDA se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumpla con las expectativas de los usuarios?	69
Tabla 12 ¿Los trabajadores de la MDA buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios?.....	71
Tabla 13 ¿Los trabajadores de la MDA eligen soluciones adecuadas para abordar los problemas de los usuarios, considerando las consecuencias de cada una?	72
Tabla 14 ¿Los trabajadores de la MDA mantienen una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados?	74

Tabla 15 ¿Los trabajadores de la MDA proveen constante asistencia y orientación a los usuarios?	75
Tabla 16 ¿Los trabajadores de la MDA logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello?.....	77
Tabla 17 ¿Los trabajadores de la MDA tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente?	78
Tabla 18 ¿Los trabajadores de la MDA resuelven dudas y proporcionan información de valor para los usuarios?	79
Tabla 19 ¿Los trabajadores de la MDA brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados a los usuarios?	81
Tabla 20 ¿Los trabajadores de la MDA brindan respuestas oportunas y resolutivas a las consultas de los usuarios?	82
Tabla 21 ¿Los trabajadores de la MDA se comunican de manera efectiva con los usuarios, resultando sencillo establecer acuerdos?	84
Tabla 22 ¿Los trabajadores de la MDA hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención al usuario?	85
Tabla 23 ¿El trabajador de la MDA demuestra contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios?	87
Tabla 24 ¿Los trabajadores de la MDA conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acordes a ello?.....	88
Tabla 25 Correlación de la Hipótesis General	90
Tabla 26 Correlación de la Hipótesis específica 1	91
Tabla 27 Correlación de la Hipótesis específica 2	92
Tabla 28 Correlación de la Hipótesis específica 3	93
Tabla 29 Correlación de la Hipótesis específica 4	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA en sus comunicados?	58
Figura 2 ¿Los trabajadores de la MDA ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios utilizando recursos disponibles?	60
Figura 3 ¿Existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores que evita que los trabajadores puedan tener una sobrecarga de tareas?	61
Figura 4 ¿Los trabajadores de la MDA cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales?...62	
Figura 5 ¿La atención brindada por los trabajadores de la MDA ha cumplido satisfactoriamente con sus necesidades y deseos como usuario?	64
Figura 6 ¿Los trabajadores de la MDA ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas?	65
Figura 7 ¿Los trabajadores de la MDA evitan interrumpir y escuchan atentamente a los usuarios?	67
Figura 8 ¿Los trabajadores de la MDA se muestran comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin?	68
Figura 9 ¿Los trabajadores de la MDA se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumpla con las expectativas de los usuarios?	70
Figura 10 ¿Los trabajadores de la MDA buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios?	71
Figura 11 ¿Los trabajadores de la MDA eligen soluciones adecuadas para abordar los problemas de los usuarios, considerando las consecuencias de cada una?	73
Figura 12 ¿Los trabajadores de la MDA mantienen una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados?	74
Figura 13 ¿Los trabajadores de la MDA proveen constante asistencia y orientación a los usuarios?	76
Figura 14 ¿Los trabajadores de la MDA logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello?	77

Figura 15 ¿Los trabajadores de la MDA tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente?	78
Figura 16 ¿Los trabajadores de la MDA resuelven dudas y proporcionan información de valor para los usuarios?	80
Figura 17 ¿Los trabajadores de la MDA brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados a los usuarios?	81
Figura 18 ¿Los trabajadores de la MDA brindan respuestas oportunas y resolutivas a las consultas de los usuarios?	83
Figura 19 ¿Los trabajadores de la MDA se comunican de manera efectiva con los usuarios, resultando sencillo establecer acuerdos?	84
Figura 20 ¿Los trabajadores de la MDA hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención al usuario?	86
Figura 21 ¿El trabajador de la MDA demuestra contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios?	87
Figura 22 ¿Los trabajadores de la MDA conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acordes a ello?.....	89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Desempeño laboral y calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Tuvo como objetivo determinar la relación del desempeño laboral con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. La investigación presenta una metodología con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, dado que se busca describir la relación entre las variables de la investigación. Además, se cuenta con un diseño no experimental transversal, dado que no se manipuló ninguna de las variables y solo se estudió el momento. La población estuvo compuesta por los usuarios del área de Desarrollo Económico de la Municipalidad de Amarilis, siendo la muestra obtenida a partir de una semana laboral de trabajo, con un total de 108 participantes. Se hizo uso de la encuesta con su respectivo cuestionario como instrumento destinado a la recopilación de datos entre la muestra beneficiaria, siendo aplicada en inmediaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis en el año 2023. En base a los resultados se explica que existe una relación significativa, entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con una correlación de Pearson de 0,992, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. Concluyendo de esta manera que un buen desempeño laboral genera una buena calidad de atención al usuario, pues es importante crear condiciones laborales que favorezcan a los trabajadores y viéndose reflejada en la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Palabras Clave: desempeño laboral, calidad de atención al usuario, trabajo en equipo, motivación, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The present research work entitled: work performance and quality of user service of the District Municipality of Amarilis – 2023. The objective was to determine the relationship between work performance and the quality of user service of the District Municipality of Amarilis – 2023. The research presents a methodology with a quantitative approach, applied, descriptive and correlational level, since it seeks to describe the relationship between the research variables. In addition, there is a non-experimental cross-sectional design, since none of the variables' were manipulated and only the moment was studied. The population was made up of users from the economic development area of the Municipality of Amarilis, the sample being obtained from a work week, with a total of 108 participants. Surveys were used as techniques and questionnaires were developed for data collection that was applied in the vicinity of the Amarilis District Municipality in 2023. Based on the results, it is explained that there is a significant relationship between work performance and the quality of user service of the district municipality of Amarilis, with a Pearson correlation of 0.992, expressing, according to the Pearson coefficient, a very high positive correlation. Concluding in this way that good job performance generates good quality of service to the user, since it is important to create working conditions that favor workers and this is reflected in quality of service provided to users.

Keywords: job performance, quality of customer service, teamwork, motivation, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Desempeño laboral y calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023”, ha sido elaborada teniendo como fin de determinar la relación del desempeño laboral y la calidad de atención al usuario, respecto a la eficiencia, eficacia y motivación que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis y a su vez esto genera una mejora en la calidad de atención para los usuarios de la mencionada municipalidad.

El estudio tiene como finalidad dar solución a la problemática de la investigación: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?, se aplicó un instrumento, elaborado a partir de las variables y en busca de su estudio. El estudio fue de tipo aplicada, de nivel descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transversal, siendo importante la aplicación de encuestas, dado que a partir de ella se nos permitió conseguir información para poder realizar la contratación de las hipótesis, con este fin se dividió en cinco capítulos:

Capítulo I: En este capítulo se plantean los problemas, a continuación, se presentan los objetivos de la tesis y la justificación. Además, se establecen las limitaciones que puedan afectar los resultados y que determinan la viabilidad.

Capítulo II: Se establece una visión literaria relacionada con el tema estudiado. Presenta los principios teóricos y fundamentos esenciales que son clave para entender la investigación, abarcando tanto estudios previos como trabajos relacionados que proporcionan el fundamento necesario para el estudio en cuestión.

Capítulo III: Contempla la metodología empleada, describiendo en detalle los procesos de recolección de datos, su obtención y las técnicas utilizadas. Se expone tanto el diseño experimental o la estructura del estudio como el análisis de datos correspondiente.

Capítulo IV: Muestra los datos y los resultados alcanzados en el transcurso de la investigación, empleando Tablas, gráficos u otras formas de representación para exhibir los descubrimientos. Se detalla y se examinan los resultados obtenidos.

Capítulo V: Analiza y se da sentido a los resultados expuestos anteriormente, ofreciendo una interpretación más detallada y contextualizándonos dentro del ámbito más amplio de la disciplina. Se exploran las implicaciones de los descubrimientos y cómo estos aportan al cuerpo de conocimiento previo.

Para finalizar se presentan las conclusiones obtenidas durante el estudio, las recomendaciones a favor de la entidad, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El desempeño laboral, actualmente juega un rol demasiado fundamental en toda organización y entidad pública ya que se desarrolla diversas funciones y por lo general se busca implementar estrategias que resalten la eficiencia institucional, como señala Ydrogo (2022) con el fin de elevar y mejorar las calidades de los servicios y la atención al ciudadano, se han considerado ciertos factores fundamentales que contribuyeron a mantener a los empleados satisfechos y motivados (p. 01)

En el contexto de las entidades públicas el desempeño laboral impulsa el progreso tanto en aspectos sociales como económicos. Montoya y Boyero (2016) señalan que, debido a esta razón, los trabajadores o recursos humanos juegan un rol principal en el logro de los objetivos medidos por la organización, vinculándose como un elemento clave del direccionamiento estratégico para su funcionamiento eficiente y efectivo (p. 01)

Lograr hablar de la calidad en atención implica ofrecer herramientas y estrategias de gestión que logren optimizar toda prestación de servicios, logrando que se pueda brindar una mejor atención hacia las personas. Sin embargo, en el Perú, no se han logrado plasmar de manera sostenida y eficiente dichos conceptos. Ydrogo (2022) afirma que ha resultado difícil cumplir con esas expectativas, dado que se han contratado empleados por razones políticas, algunos de los cuales carecen de las habilidades necesarias para desempeñar sus roles y también han tenido un alto ausentismo en sus puestos de trabajo (p. 01)

Por otro lado, Gustavo y Montero (2011) afirman que cualquier ciudadano peruano que se ve obligado a realizar gestiones en una entidad gubernamental local, se siente frustrado por diversas razones. Estas razones pueden incluir las largas esperas y filas que deben soportar, la necesidad de regresar varias veces a la misma institución para completar el trámite, el trato

poco cortés o incluso abusivo por parte de los funcionarios o en algunos casos, la solicitud de sobornos o "coimas" para acelerar o garantizar la prestación del servicio (p. 01)

Todo ello incluye procesos administrativos engorrosos y desactualizados, reglamentaciones excesivamente rígidas y una carencia de rapidez para tomar decisiones debido a múltiples procesos innecesarios que no logran cumplir con las expectativas que las personas tienen de los servicios municipales.

La Municipalidad Distrital de Amarilis, creada por ley N° 23419, el 01 de junio del año 1982, actualmente se encuentra bajo la alcaldía del Sr. Roger Hidalgo Panduro, durante el periodo del 2023-2026. Según López y Salinas (2016) en mencionada municipalidad, no existe buen servicio por parte de los trabajadores en las áreas de atención al ciudadano, debido a no existir trabajadores adecuados para cumplir con estas tareas (p. 11), esta ineficiencia se refleja evidentemente en la atención que recibe la población, pues ellos señalan que se realiza con poca empatía y falta de compromiso. Por lo cual López y Salinas (2016) afirman que los clientes se quejan de los trabajadores al momento de recibir los servicios municipales, entonces se debe evaluar el desempeño laboral (p. 11)

Cuando los funcionarios carecen de empatía, no se encuentran motivados, o no trabajan en equipo, en las áreas de servicios públicos. La Escuela de Administración Pública de Murcia (2021) señala como capacidades comprensión y resolución para responder a los requerimientos, preocupaciones y situaciones individuales de los usuarios (p. 42), se erosionan los lazos de confianza entre la administración y la sociedad, generando frustración y descontento en los ciudadanos que buscan un mínimo de comprensión, empatía y orientación en trámites públicos

Según Silva (2018) una atención de calidad es un derecho fundamental establecido por la constitución y una responsabilidad ineludible de cualquier entidad gubernamental. Estas instituciones tienen la obligación de comprometerse con la comunidad para proporcionar servicios de alta calidad

de manera oportuna. Esto adquiere una importancia significativa, ya que, en muchas ocasiones, la espera prolongada es necesaria para recibir atención (p. 09), además, también puede surgir la situación en la cual un trato preferencial por parte del personal solo es posible cuando se establece una relación amistosa con algún funcionario público. Es relevante señalar que las municipalidades buscan cumplir en su totalidad con el estándar de calidad establecida para la atención al usuario, sin embargo, resulta muy difícil debido a problemas relacionados con la corrupción, como señalan López y Salinas (2016), los programas de capacitación de atención al usuarios solo son asignados a funcionarios “privilegiados” los cuales no generan un beneficio para las entidades ni para los usuarios (p. 11), por lo que, la carencia de competencias y al desconocimiento de sus funciones, genera molestias entre las personas que van a la municipalidad para realizar sus trámites. Por esta razón, la calidad de atención brindada por un profesional adquiere un rol crucial, ya que la imagen que la institución busca rediseñar en términos de atención al usuario depende directamente de ello, de personas capacitadas en orientar y resolver y las necesidades e inquietudes de los usuarios.

La satisfacción del usuario también afecta el ánimo de los trabajadores, puesto que un buen trato será gratificante para ellos, pero una mala atención, puede traer cuadros de estrés para los trabajadores, resumiendo lo señalado por Ríos (2018), los trabajadores de atención a usuarios, pueden presentar altos niveles estrés y dar como resultado baja productividad, mala actitud frente a sus compañeros de trabajo e incluso enfermedades estomacales y complicaciones cardíacas (p. 13).

Es por ello que todo funcionario debería preocuparse en garantizar la satisfacción de la población atendida en el distrito de Amarilis; ya que según afirma Mauricio (2022) existe un gran porcentaje de ciudadanos descontentos con los servicios de la municipalidad de Amarilis (p. 11), siendo este descontento claramente visible en la poca participación y compromiso que el ciudadano tiene con su comunidad. Además de ser frecuente las quejas de los ciudadanos con las entidades gubernamentales, donde acusan de poca transparencia tanto en la selección de personal como en la atención, dado que

consideran al personal no idóneo para ciertos puestos, de la misma manera consideran que los trámites y procesos se aceleran cuando hay parentesco o amistad entre beneficiarios y funcionarios.

Es necesario entonces para nosotros conocer la calidad de atención que los ciudadanos experimentan durante sus interacciones con las instituciones públicas como en el distrito de Amarilis, ya que de ello podrían generar diversos beneficios que impactan tanto en la percepción de la administración como en la relación entre la gobernanza y la población. Cuando los trámites públicos de los servicios son efectivos, se reducen las tensiones y los niveles de estrés en los usuarios y tendrán la posibilidad de centrarse en sus quehaceres diarios y en el progreso de sus objetivos individuales y laborales, lo que contribuye a una comunidad más activa y dedicada, que brinde su apoyo y participación a toda clase de eventos organizados por la mencionada entidad.

En tal sentido, que, por la coyuntura de la problemática expuesta, se plantea la investigación denominada “DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2023”, con la finalidad de que los resultados estadísticos, puedan ayudar a futuros funcionarios, políticos o ciudadanos visionarios a implementar instrumentos y estrategias que contribuyan a elevar la calidad de atención de todos los servidores públicos en mención.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera se relaciona la eficiencia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?

- ¿De qué manera se relaciona la eficacia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?
- ¿De qué manera la motivación se relaciona con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la relación del desempeño laboral con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Determinar la relación de la eficiencia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023

OE₂: Determinar la relación de la eficacia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023

OE₃: Determinar la relación de la motivación con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023

OE₄: Determinar la relación del trabajo en equipo con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Está justificado en poseer resultados reales sobre la calidad de la atención, ya que son útiles para todo tipo de organización y se pueda

comenzar a mejorar la atención para todos los ciudadanos, no solo las municipalidades, sino en todas las instituciones públicas. Por otro lado, los resultados son útiles a las autoridades municipales que se propongan mejorar la imagen institucional, puesto que la investigación aporta conceptos novedosos sobre la forma cómo los usuarios califican la atención brindada, estableciendo una ruta para cambios positivos en el ambiente laboral para los empleados que logre mejorar su desempeño y con ello optimizar los procesos de atención para el usuario.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Está justificado en la utilidad que ofrece una base científica y cómo ello contribuye a que los ciudadanos y los funcionarios municipales distritales de Amarilis. El resultado que se obtuvo ayuda a dar algunas recomendaciones y sugerencias para mejorar el desempeño y optimizar la calidad de atención en base a la percepción de los habitantes que a diario acuden por atención a las respectivas entidades. Por otro lado, los directivos pueden utilizar los conocimientos generados en el estudio para enfocar los esfuerzos en puntos estratégicos y capacitar a los colaboradores en ellos, de modo que permitan realizar una atención de calidad para beneficiar a los habitantes de Amarilis.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Está justificado en el aspecto metodológico, dada su utilidad como guía técnica para otras investigaciones, ya que podrán identificar nuevos problemas, objetivos en el campo de estudio de esta variable en las instituciones públicas. La elección de una metodología adecuada para esta investigación buscó recopilar datos cuantitativos y cualitativos que permitan un análisis profundo y holístico de la calidad de atención. El diseño Transversal permitió analizar la fotografía del momento en la población, dejando un registro actualizado sobre la percepción del ciudadano y la atención.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó involucrando profesionales que laboran en la mencionada entidad pública por lo que se cuenta con suficiente material bibliográfico. Además, se dispuso de todos los recursos tanto material como humano. En este caso, no se tuvo ninguna limitación material, humana o bibliográfica para realizar el presente estudio. Referente a las limitaciones bibliográficas se hizo uso de toda la información disponible, tanto en formato físico como virtual; esto a fin de mejorar las bases conceptuales del estudio.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Al encontrarse entre los parámetros de un estudio y teniendo un objetivo claro a realizar, fue viable, dado que se pudo realizar. Además, la realización de este estudio propuesto fue posible dado las condiciones mínimas requeridas, toda información se pudo recolectar utilizando la encuesta, dirigida a la población; también se contó con la disposición total de medios físicos requeridos, así como recursos tecnológicos, financieros, humanos, y a su vez se contó con el software SPSS V.21 que ayuda agilizando todos los procedimientos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Tapia y Quisbert (2022), en su investigación titulada “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo municipal de el Alto”. Sustentada en la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz- Bolivia. Donde emplearon una muestra con 295 funcionarios, y se aplicó la investigación descriptiva, enfoque cualitativo.

Sus resultados respaldan la veracidad de su suposición inicial de la investigación, lo que implica que un entorno organizacional desfavorable conlleva a un bajo desempeño respecto a la atención al usuario, que frecuentemente presenta reclamos y quejas respecto a los servicios. Esta afirmación se sustenta en evaluar la significancia de las variables, la cual resultó por debajo de 0.5, indicando que los investigadores aceptan las hipótesis nulas y se descartan las hipótesis alternativas (p. 139)

Navarro (2014), en la tesis titulada “El Análisis De Los Factores Que Impactan El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo y Docente En La Escuela Normal Superior Michoacán”. Donde trabajó con 44 individuos, modelo transversal (exploratorio, descriptivo, correlacional) enfoque cuantitativo, cualitativo, se llegó a las conclusiones:

Se cumplió el objetivo general, ya que se diseñó la propuesta para determinar el análisis de los factores que impactan el desempeño laboral del personal administrativo y docente en la Escuela Normal Superior de Michoacán. Asimismo, está claro que la hipótesis planteada, se fundamenta en los estudios e investigaciones del marco teórico. Todas

las hipótesis apuntan a la afirmación que cada una de las variables independientes representan un elemento válido que influencia directamente al desempeño laboral; que, como variable dependiente del nivel de satisfacción alcanzado en cada dimensión respecto a la variable independiente, para que se pueda lograr mejorar el nivel de desempeño laboral en dicha entidad, se requiere mejorar las técnicas o métodos para que el usuario esté satisfecho y el trabajador labore correctamente (p. 150)

Ramos (2013), en la investigación titulada “Desempeño Laboral y su incidencia en la atención al cliente en la empresa Tarjeal Cía. Ltda”, sustentada en la Universidad Técnica de Ambato. Conformada por 296 clientes como muestra, siendo su tipo de investigación descriptiva exploratoria, de enfoque cuantitativo. El investigador señaló en su investigación que:

Con los clientes se tiene una clara convicción de atender con calidad, que resultó en una mayor productividad y logros para la empresa. Cada vez más, buscan un buen servicio que cumpla con su necesidad fundamental. Sin embargo, sus resultados demostraron que gran porcentaje de ciudadanos consideran que la atención que reciben es mayormente buena o aceptable, debido a la carencia de una buena atención personalizada para cada individuo. Un porcentaje significativo de empleados mostraron un nivel insatisfactorio de conocimiento acerca de las propiedades del producto. La causa de esta deficiencia debe ser investigada y abordada de inmediato. Mayormente, los empleados no resuelven consultas de los usuarios en sus diversas visitas a los espacios de atención para las ventas. Esto puede ser por problemas de capacitación, o temas relacionados a la venta. No se lleva a cabo una venta consultiva para comprender a fondo las necesidades del cliente y los motivos detrás de su visita a la tienda (p. 84)

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

García y Astudillo (2020), presentaron el estudio: “Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019”, tesis para titulación, ejecutada en la Universidad Nacional de Tumbes – Perú. Estando la muestra conformada por 65 clientes internos de la unidad de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Corrales, presentó un diseño no experimental correlacional, de tipo descriptivo. Las conclusiones luego de culminado el trabajo de investigación fueron:

El rendimiento en el trabajo tuvo un efecto significativo en la excelencia de la atención proporcionada. De manera similar, se concluyó que un nivel elevado de rendimiento laboral, representado en un 41,5%, influyó en una calidad que alcanzó el 38,3%. Se observó que, a través de la capacitación continua y las retribuciones recibidas, los niveles de eficiencia laborales, expresados en una mejor atención para los residentes del Distrito de Corrales, experimentaron mejoras. Dicha relación entre las variables, fue claramente notable. Se pudo observar que una utilización más eficiente de los recursos municipales, junto con su capacidad para brindar respuesta positiva de los asistentes administrativos hacia los ciudadanos, condujo a una palpable optimización de la calidad de atención.

La compensación demostró que tiene un impacto relevante cuando se trata de mejorar la atención. Se observó además que cuando los colaboradores percibían incentivos tanto monetarios como no monetarios, su comportamiento al interactuar con las solicitudes de los residentes de Corralejo era más favorable. La formación incidió significativamente en la calidad de los servicios. Fue evidente que los colaboradores que recibieron capacitación lograron adquirir y fortalecer sus habilidades y competencias, lo que implicó la mejora de prestación de atención al usuario (p. 70)

Yana (2019), realizó la investigación: “Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018”. Tesis para titulación, Universidad Peruanas de las Américas, Lima – Perú. La muestra empleada fue un total de 30 colaboradores, Se hizo uso del diseño no experimental, descriptivo, transversal y de enfoque cuantitativo. Basándose en su evaluación de los resultados obtenidos de los exámenes planteados sobre la motivación y su impacto en el rendimiento en el trabajo, llegó a las conclusiones siguientes:

El personal que trabaja en la entidad SUNARP sede San Borja muestra su nivel por debajo de lo normal, respecto a su motivación, lo cual se refleja en el modo de realizar sus tareas y cumplir sus funciones, Además, la falta de herramientas necesarias para mantener una alta motivación emerge como un elemento clave que afecta el rendimiento laboral de los clientes internos, lo que a su vez incide en su rendimiento en el entorno de trabajo. En relación a sus hallazgos, es claro que existe una conexión entre necesidad de obtener poder del personal y las funciones cualitativas en el rendimiento laboral de los empleados de SUNARP (p. 86)

Flores y Soto (2016), realizaron la investigación: “Evaluación de la Calidad de Atención del Personal de Salud de Consultorios Externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015”. Se conformó la muestra con el total de 133 pacientes, se eligió un diseño No Experimental, Transversal.

Respecto al propósito general de evaluar el nivel predominante de calidad en la atención, algunas evidencias de la investigación señalan que los pacientes confían más en la atención prestada. De acuerdo con el estudio, los trabajadores de los consultorios externos presentan deficiencias en su forma de atender a pacientes y sus familiares, especialmente la dimensión de empatía, ya que el personal que ofrece atención suele estar desconectado del problema del paciente. Por otro

lado, en cuanto a la capacidad que tiene el establecimiento para dar atención, se deduce que no es eficiente en términos de rapidez.

En relación a la seguridad, señalan que existen áreas de mejora respecto a la manera en que el personal maneja las situaciones, ya que a menudo falta interés en resolver problemas que surgen durante la atención al paciente (p. 95)

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Ayala (2022), elaboró su investigación: “Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral, del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Yarowilca, periodo 2022”. Sustentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Su muestra se conformó por 55 trabajadores de la Municipalidad, con un diseño no experimental, de nivel o alcance descriptivo – correlacional.

Concluyó que la distribución del clima organizacional no se ajusta a una normalidad en la evaluación, revelando una posibilidad de mejorar el entorno y lograr un clima organizacional altamente calificado según la perspectiva de todo el personal encuestado. Además, se identificó que la estabilidad es el indicador de clima organizacional menos valorado por el personal administrativo, con una calificación del 64%.

En cuanto al desempeño laboral, se evidenció que la distribución del mismo no sigue una normalidad en la evaluación, señalando mejoras para el desempeño autocalificado como bueno por parte de todo el personal encuestado. Además, se destacó que la independencia es el indicador de desempeño laboral con la calificación más baja según la percepción del personal administrativo, obteniendo un 81% (p. 61)

López y Salinas (2016), realizaron la investigación: “Desempeño laboral y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015”. Se conformó la muestra con un total de 50 trabajadores y 80 usuarios en el mencionado distrito. La investigación tuvo un diseño No experimental -

Transversal y un tipo evaluativa disciplinar. Al concluir la investigación afirmaron que:

Los ciudadanos calificaron en general la atención como "regular" relacionado a su satisfacción, ya que actualmente la municipalidad no cumple plenamente con las expectativas del usuario común. En términos "Elementos Tangibles" la calidad de atención, está íntimamente ligada al rendimiento en el trabajo de los empleados, impactando así la satisfacción que los usuarios perciben. Esto abarca elementos como las infraestructuras, la formalidad de los trabajadores y recursos empleados para informar adecuadamente a los ciudadanos usuarios.

Respecto a "Fiabilidad" en la calidad de atención, hay relación directa con desempeño laboral y están relacionadas con tiempos programados, las responsabilidades y los tiempos promedios para completar los servicios; la dimensión "Capacidad de Respuestas" que abarcando la información proporcionada al usuario; la dimensión de "Seguridad", que incluye la credibilidad, importancia y conocimiento de las funciones y la dimensión Empatía", que abarca el respeto, la amabilidad y atender de manera óptima a los usuarios (p. 128)

Huaytán (2021), realizó la investigación: "Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial Distrital de Castillo Grande - Huánuco". Su muestra conformada por 65 trabajadores, estudio de tipo descriptivo, y usó el método correlacional. Llegando a las conclusiones:

Se determinó la correlación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Profesional en Castillo Grande - Huánuco, resultando en una relación moderadamente positiva.

Además, encontró que el conocimiento guarda relación directa con el Desempeño Profesional en la Municipalidad de Castillo Grande con una correlación moderadamente positiva. Respecto a las habilidades también se relaciona con el Desempeño Profesional en Castillo Grande ($p < 0.05$), mostrando una correlación positiva baja. Mientras que

Motivación está relacionada significativamente con el Desempeño Profesional. Igualmente, la cuarta dimensión Actitudes está relacionada con el Desempeño Profesional en Castillo Grande.

Del análisis de la variable independiente, logró demostrar que entre las dimensiones de Conocimiento-Habilidad se obtuvieron las mejores evaluaciones con un promedio alto ($X = 3.7$). La dimensión de Motivación tuvo el promedio más bajo ($X = 3.4$), debido a que los colaboradores perciben una falta de motivación por sus logros y labores actuales. Por ende, es esencial que los superiores consideren estas actitudes de los colaboradores, ya que nuestra respuesta está influenciada por cómo nos tratan. Un personal motivado resulta crucial para alcanzar los objetivos deseados (p. 59)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL

En base al concepto brindado por Bohórquez, et al (2020) lo definimos como el rendimiento que el trabajador demuestra al ejecutar sus responsabilidades, poniendo de manifiesto sus habilidades y competencias. Por lo tanto, muchas empresas buscan analizar el rendimiento como una manera de entender la efectividad y eficacia con la cual los trabajadores cumplen con sus labores y actividades, siendo muy apreciada y considerada un activo de las empresas (p. 03)

Por otro lado, Bohórquez, et al (2020) cita a Asch (2015) y afirman que el desempeño laboral “evalúa la apreciación que los evaluadores internos tienen respecto a un empleado. Este instrumento proporciona datos importantes, como la ejecución y habilidades personales con el propósito de identificar procesos de mejora constante que contribuyan en la consecución de metas en la entidad u organización” (p. 04)

Además, es un instrumento fundamental en la gestión de personal, destinada a evaluar y medir la efectividad y eficiencia con la que los empleados cumplen sus responsabilidades y metas en el entorno de

trabajo. Esta herramienta además de proporcionar una visión clara de las fortalezas individuales y áreas personales de mejora, también apoya en la toma de decisiones sobre capacitación, promoción y asignación de responsabilidades, en última instancia impulsando la productividad, la motivación.

En relación a los conceptos anteriormente definidos podemos señalar que un funcionario con un desempeño excepcional no solo garantiza la correcta ejecución de sus tareas, sino que también contribuye a la satisfacción del usuario al ofrecer un servicio eficiente, preciso y orientado a sus necesidades. Además, un funcionario comprometido y eficiente en la atención al usuario puede impactar positivamente en la percepción general de la administración pública, generando un ambiente propicio para la colaboración y el entendimiento entre la entidad y los ciudadanos a los que sirve. El desempeño laboral no es solamente un indicador que mide el logro de una persona como trabajador, sino también tiene un posible impacto en el logro de objetivos por parte de cualquier entidad, en la satisfacción de los beneficiarios que buscan optimizar su calidad de vida.

Según Klingner (2002) la ejecución en el ámbito laboral es la instancia en la cual el individuo demuestra las aptitudes profesionales que ha adquirido, las cuales se amalgaman como un conjunto coherente de conocimientos, destrezas, experiencias, emociones, actitudes, incentivos, rasgos personales y principios que colaboran en la consecución de los 29 logros esperados. Para nuestra investigación, podemos definirla como el rendimiento, la efectividad y la calidad con la cual los trabajadores municipales cumplen sus funciones, trabajos y demás responsabilidades asignadas. Implica la manera en que los trabajadores cumplen sus objetivos y metas laborales, así como cómo contribuyen al lograr los objetivos generales en la municipalidad. El rendimiento laboral según este contexto puede abarcar diversos aspectos, como la eficiencia en ejecutar proyectos, toma de decisiones, atención a los ciudadanos, gestión de recursos y colaboración en equipo.

Se evalúa mediante indicadores, evaluaciones periódicas y retroalimentación para mejorar las actividades municipales.

Eficiencia y eficacia son dos dimensiones en el desempeño laboral al servicio de los ciudadanos, como señala Palacios, et al (2023) citando a Rojas et al (2018) que eficiencia se refiere a la habilidad de generar el máximo rendimiento y alcanzar resultados óptimos con la utilización mínima de recursos disponibles. En otras palabras, implica un uso racional y eficaz de los recursos buscando lograr los objetivos establecidos. La eficacia, se evalúa por la consecución de metas y objetivos, requiriendo el cumplimiento integral de lo planificado como un requisito mínimo (p. 03)

De acuerdo a Etcheverry (2020) explica las ventajas y desventajas de evaluar el desempeño de trabajadores que serán presentadas a continuación:

➤ **Desventajas**

- ✓ **Requerimientos de formación y crecimiento:** Una ejecución insatisfactoria señala la necesidad reformativa.
- ✓ **Exactitud de la información:** Un rendimiento insatisfactorio puede señalar inexactitudes, relacionada con el análisis del puesto, los planes de RR.HH. y otros aspectos de los sistemas de información utilizados en dicha área.
- ✓ **Desafíos externos:** El desempeño está influido por diferentes motivos, siendo por ejemplo la familia, la salud, las finanzas, etc. siendo estas identificadas con pruebas psicológicas.

➤ **Ventajas**

- ✓ **Las promociones, transferencias y separaciones:** están fundamentadas en la actuación previa y son las que influyen en el crecimiento del empleado y el progreso de la organización.

- ✓ **Mejora de la Productividad:** Al proporcionar una retroalimentación constructiva, se pueden abordar áreas de mejora, lo que contribuye a un incremento de la productividad y la eficiencia.
- ✓ **Desarrollo Profesional:** cuando se identifica las necesidades en los trabajadores a través de la evaluación, se pueden crear planes de crecimiento personalizados. Esto motiva a los empleados a adquirir nuevas habilidades y competencias, lo cual beneficia a la organización.
- ✓ **Toma de Decisiones Estratégicas:** Los resultados de las evaluaciones de desempeño pueden proporcionar información valiosa para tomar decisiones estratégicas en términos de asignación de recursos, promociones, reubicaciones y ajustes en las responsabilidades laborales.
- ✓ **Identificación del Talento:** Mediante la evaluación del desempeño, es posible ubicar a los trabajadores con el mayor potencial y habilidades excepcionales. Esto permite retener y fomentar el talento dentro de la entidad.
- ✓ **Establecimiento de Objetivos Claros:** La evaluación del desempeño brinda una oportunidad para lograr aplicar nuevos objetivos, que sean comprensibles y medibles. Esto alinea sus esfuerzos con los objetivos organizacionales, promoviendo un enfoque coherente y colaborativo (p. 15)

2.2.1.1. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

➤ Eficiencia

Según la Academia Formación (2022) una organización puede considerarse eficiente si brinda respuestas e información pertinente al cliente de manera oportuna, sin demoras. (p. 21)

En conclusión, podemos definir que la eficiencia implica no solo hacer las cosas correctamente, sino también hacerlas de la manera más conveniente y económica posible. En el contexto laboral, la eficiencia está relacionada con la planificación y la organización que contribuye a un desempeño más efectivo y a la obtención de objetivos de manera rentable.

Se mediría en términos de cómo se utilizan los recursos para llevar a cabo los procesos, como la gestión de trámites, el tiempo de espera y la utilización de personal. Tomando en cuenta la premisa de la investigación, se considerarán los siguientes indicadores:

a) Cumplimiento de tiempos

Muñoz (2015) señala en su artículo, que las demoras representan una falta de sincronización tanto espacial como temporal. Esto implica que existe demora cuando las acciones planificadas para el momento 1 se llevan a cabo en el momento 2, 3 u otros posteriores.

El cumplimiento de los tiempos contribuye a fortalecer la credibilidad y la confianza en una organización es por ello que se debe cumplir con los tiempos estimados, como señala Flores (2011) el estado debe destinar presupuesto que busque agilizar los procesos, y disminuir el tiempo de realización de trámites (p. 12)

b) Gestión de Trámite

Son un conjunto de procesos administrativos que la entidad, organización o institución realiza para administrar y facilitar el cumplimiento de requisitos, solicitudes o procedimientos por parte de individuos, empresas u otras entidades. En las entidades públicas se busca agilizar y facilitar este tipo de procedimientos empleando más recursos (tecnológicos, humanos, etc.)

c) Utilización de Personal

Implica asegurarse de que el personal esté asignado adecuadamente a las tareas y responsabilidades que mejor se alineen con sus habilidades y competencias, de manera que se maximice la productividad y se satisfagan las demandas de servicio de manera eficiente. Es recomendable transferir las tareas de manera equitativa entre los empleados para evitar sobrecargas o subutilización de capacidades.

➤ Eficacia

Según Zamora (2019) citando a Bejeguen (2019) afirma que es la capacidad de llevar a cabo de manera adecuada y oportuna las tareas específicas de un trabajo determinado, contribuyendo así a que la organización logre sus objetivos establecidos (p. 39)

Por lo cual podemos afirmar que la eficacia se enfoca en consecución de lo deseado, sin necesariamente enfocarse en la cantidad de recursos utilizados. Se evaluará en términos de la capacidad de la municipalidad para cumplir con sus objetivos de atención al ciudadano, como brindar servicios más efectivos, resolver problemas y satisfacer la necesidad del ciudadano.

a) Cumplimientos de Objetivos

Según Letizia (2011) debe ser garantizado por el gobierno en sus diversas áreas y funciones, sin que esto suponga una disminución injusta y necesaria de la calidad de recursos públicos (p. 09). El cumplimiento de objetivos organizacionales contribuye directamente a la eficacia, ya que los empleados realizan sus responsabilidades de manera competente y eficiente

b) Satisfacción del usuario

Según Guadarrama y Rosales (2015) en la atención al usuario hace referencia a las expectativas, necesidades y deseos de un

usuario y como ello es cumplidos o superados durante sus interacciones con una empresa, organización o proveedor de servicios. Implica crear experiencias positivas y significativas que generen una sensación de bienestar, cumplimiento y valor por parte del cliente (p. 15)

c) Resolución de Problemas

Según Guadarrama y Rosales (2015) implica la identificación y abordaje efectivo de cualquier inconveniente, consulta o solicitud que los ciudadanos puedan presentar al interactuar con los servicios brindados por la entidad. Los trabajadores encargados de atender al usuario deben poseer habilidades para comprender las necesidades e identificar las inquietudes en los usuarios, ofrecer respuestas claras y eficientes, además de poner a su disposición otros medios o información extra.

➤ Motivación

Según Acuña (2010) la motivación puede ser comprendida mediante las condiciones o estados que estimulan al organismo, generando una conducta orientada de manera positiva hacia objetivos específicos (p. 02)

En base a ello podemos afirmar que la motivación impulsa a los empleados a esforzarse por brindar un servicio excepcional. Cuando los trabajadores están comprometidos y motivados, se sienten más inclinados a buscar soluciones creativas, responder a consultas de cualquier tipo y superar las expectativas de los ciudadanos. La motivación también influye para lograr una buena comunicación entre trabajadores. Los empleados motivados son más propensos a escuchar activamente y comprender las inquietudes de los ciudadanos, lo que mejora la interacción y resolver más rápido los problemas. Tomando la premisa de la investigación, se considerarán los siguientes indicadores:

a) Escucha Activa

Implica prestar atención completa y consciente a lo que un usuario está expresando verbal y no verbalmente durante una interacción. Esta capacidad resulta esencial para entender plenamente necesidades, preguntas o inquietudes del usuario, y para responder de manera efectiva. Los ciudadanos se sienten valorados y comprendidos cuando perciben que sus opiniones son escuchadas y tenidas en cuenta.

b) Esfuerzo

Un trabajador motivado tiende a poner más esfuerzo en sus responsabilidades, y el esfuerzo dedicado a tareas significativas puede retroalimentar positivamente la motivación del individuo. De la misma manera esto construye confianza entre los funcionarios municipales y los ciudadanos, quienes valoran las acciones que los trabajadores hacen para acelerar los procedimientos.

c) Compromiso

Según Acuña (2010) Un trabajador motivado se mostrará comprometido con sus labores, lo que le permitirá realizar una mejor atención al ciudadano, demostrando un desempeño laboral ejemplar.

Su compromiso se traduce en un trato más positivo hacia los ciudadanos, una mayor disposición para resolver problemas y una atención más cuidadosa a las necesidades de la comunidad.

➤ Trabajo en equipo

Según Acuña (2010) la implementación del trabajo en equipo en el entorno laboral puede ser considerada como un elemento que impacta positivamente en el estímulo individual de cada individuo, fomentando un mejor desempeño en sus responsabilidades.

Se fomenta el liderazgo, toma de decisiones, capacidad de gestionar conflictos, nivel de resiliencia, creatividad y eficiencia al aprovechar las fortalezas de cada miembro y abordar los desafíos de manera integral. Esta cooperación fomenta un clima de respaldo recíproco, potencia la solución de desafíos. Tomando en cuenta la premisa de la investigación, se considerarán los siguientes indicadores:

a) Liderazgo

Según Pin (2017) el liderazgo implica una destacada destreza en la intermediación, que consiste en armonizar los intereses de distintos actores. Sin esta capacidad para actuar como un enlace entre las diversas partes interesadas en la sociedad, la gobernanza no podrá llevarse a cabo de manera exitosa. Para lograrlo, resulta fundamental tener la habilidad de 'escuchar' y comprender a los variados segmentos de una sociedad cada vez más heterogénea y llena de matices (p. 03)

b) Nivel de resiliencia

Domínguez (2018) señala que los trabajadores resilientes son capaces de mantener una actitud positiva, encontrar soluciones creativas y mantener un enfoque constructivo incluso en momentos de presión (p. 12). La resiliencia no solo beneficia al bienestar individual, sino que también contribuye a la eficiencia en resolver problemas, la colaboración efectiva y su capacidad para manejar con éxito los altibajos del entorno laboral. Permite a los funcionarios municipales adaptarse y recuperarse de situaciones desafiantes, como cambios en políticas, crisis económicas o emergencias.

c) Toma de decisión

Según Velasco, et al (2008) es aquel proceso que conlleva evaluar diferentes opciones y elegir la más adecuada para abordar situaciones, resolver problemas y avanzar hacia objetivos

laborales. Implica analizar información relevante, considerar factores clave y sopesar las posibles consecuencias de cada opción. Al brindar a los trabajadores la libertad de proponer soluciones y enfoques nuevos, se abre la puerta a ideas frescas y perspicaces que pueden conducir a mejoras significativas en la prestación de servicios municipales. La diversidad de perspectivas y enfoques puede dar lugar a soluciones más efectivas y a la implementación de prácticas más eficientes (p. 03)

2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

2.2.2.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD

Torres (2018) cita a Requena y Serrano (2007) que explican que la noción de calidad a progresado convirtiéndose en un enfoque de gestión, la cual incorpora principios de mejoras constante en todas las gerencias de una organización (p. 34), señalando cómo ha evolucionado en una exigencia estratégica y una herramienta vital para subsistir en entornos de mercado sumamente competitivos. Para ser un líder en el campo, una organización debe comprender las expectativas y necesidades para satisfacer a sus usuarios, mantener relaciones sólidas con su clientela, y en este sentido, es cada vez más común que las empresas fusionen su estrategia de mercadotecnia con su sistema.

Además, se cita a Deming (1988) definió el término "calidad" lo describió como el nivel previsible de consistencia y confiabilidad que se logra con costo reducido. Este nivel debe adecuarse a las demandas. De acuerdo con Deming, la calidad se refiere esencialmente a un proceso constante de búsqueda de mejoras a través de una serie de preguntas relacionadas con mejoras que se buscan por parte de los investigadores. A raíz de ello podemos establecer que calidad es más que solo mejorar los aspectos negativos en cualquier proceso, sino también significa mantener los aspectos positivos y de la misma manera optimizar los aspectos

superlativos. Al lograr optimizar cada aspecto, se logrará conseguir una satisfacción por parte de los actores de dicha situación.

Mientras que para Valls (2007), indicó que lograr la calidad implica satisfacer varios criterios que son solicitados por el cliente. Es esencial enfocarse en lograr este objetivo de manera eficaz y con la máxima eficiencia para lograr una gestión óptima de la organización. Hay elementos compartidos que se refieren a:

- Necesidades
- Expectativas
- Mercado
- Cliente
- Satisfacción

2.2.2.2. DEFINICIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Farfán y Gonzales (2020) Citan a Arrupe y Milito, quienes señalan que la atención al ciudadano abarca un grupo de acciones, herramientas y procesos a través de los cuales se establece la comunicación con el usuario, teniendo de propósito ofrecer información, facilitar la atención, atender consultas, decepcionar peticiones, etc. Así, podemos describir como el proceso dirigido por un representante, a través del cual la proporciona la resolución al usuario (p. 17)

La atención al usuario hace referencia al conjunto de servicios y acciones orientados a interactuar y brindar asistencia a usuarios que utilizan los recursos o trámites ofrecidos por dicha entidad gubernamental. El objetivo principal de la atención al usuario en una entidad pública es proporcionar un servicio eficiente, transparente y accesible que satisfaga al ciudadano.

Kotler y Armstrong (2013) establecen que el servicio de atención al cliente genera una conexión entre entidad y el cliente, y se demanda personal especializado para gestionar aspectos como

quejas, sugerencias, además de necesidades y desafíos asociados a los productos de la empresa.

Este rol demanda individuos empáticos, diplomáticos y competentes, capaces de interactuar con diversos individuos a nivel interno o externo a cualquier organización.

2.2.2.3. CALIDAD DE ATENCIÓN

Según Pozo (2020) se refiere a aplicar conocimientos científicos y tecnológicos, dirigida hacia las necesidades y el contenido tanto de los usuarios como de la sociedad en general. Esto considera atributos como el compromiso y la prontitud en la atención (p. 23)

Por otro lado, López y Salinas (2016) señalan que la evaluación de la atención suele ser más subjetiva, por ello dificulta la definición de indicadores objetivos para su medición.

Existen aspectos influenciados por la naturaleza y el funcionamiento mismo del servicio, así como otros que están en función de las necesidades individuales de quienes lo utilizan. En este contexto, solo se puede cuantificar la calidad desde una perspectiva cualitativa (p. 47)

Por lo cual podemos definirlo para la presente investigación como habilidad de la municipalidad para ofrecer servicios eficientes, transparentes y satisfactorios a los ciudadanos que utilizan sus servicios y trámites. Implica agilidad en la tramitación, acceso transparente a información y requisitos, trato respetuoso y humano por parte de los funcionarios públicos, resolución efectiva de problemas y la inclusión de la opinión ciudadana para optimizar los servicios y procesos.

2.2.2.4. DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

➤ Empatía

Merlo (2021) se refiere a la práctica en la cual los trabajadores adoptan la perspectiva de los clientes y ofrecen la información que ellos desearían recibir. En resumen, implica proporcionar una atención personalizada (p. 15)

En otras palabras, podemos definirlo como una capacidad para entender emociones, sentimientos de los ciudadanos en diversos ámbitos de la vida, que van desde interacciones comerciales y administrativas hasta relaciones personales y responsabilidades parentales. Esto implica la aptitud para comprender las emociones de los demás y descifrar las señales no verbales que reflejan esas emociones. En base a los objetivos, se considerarán los siguientes indicadores:

a) Apoyo al usuario

El apoyo al usuario hace referencia a provisión de asistencia, orientación y soluciones efectivas a los ciudadanos y la eficacia de la atención.

La Academia Formación (2022) señala en sus conocimientos que al cliente se debe brindar un trato cortés y profesional que genere confianza y satisfacción. Un enfoque sólido de apoyo al usuario en calidad de atención mejorará las experiencias de usuarios, además también fortalece la relación con la empresa y contribuye a la construcción de una reputación positiva en el mercado (p. 31)

b) Comprender necesidades

Según la Academia Formación (2022) es esencial mantener una comunicación efectiva que posibilite comprender qué desea el

interlocutor, cuándo lo desea y de qué manera, con el compromiso de demostrar empatía. (p. 25)

La comprensión de necesidades permite adaptar las soluciones y respuestas de manera personalizada, brindando un servicio que realmente aborde las inquietudes y metas de los clientes. Este enfoque contribuye a una experiencia más satisfactoria para los usuarios y establece bases sólidas para relaciones duraderas y exitosas entre la empresa y sus clientes.

c) Respeto

El respeto hacia los usuarios es esencial para mantener la legitimidad, confianza y eficacia de las instituciones gubernamentales. La Academia Formación (2022) señala que nosotros debemos tratarlos con respeto, pero no ceder a las demandas” (p. 14)

La puntualidad no solo refleja organización, respeto y profesionalismo, sino que también envía un mensaje claro de consideración hacia las responsabilidades y compromisos de quienes confían en los servicios municipales y acuden a los servicios. A su vez los ciudadanos tienden a ser poco pacientes con las tardanzas o demoras en la atención, por lo que resulta vital mejorar dicho aspecto.

➤ Fiabilidad

Merlo (2021) lo describe como el acto de cumplir de manera precisa con los acuerdos establecidos entre las partes, ya sea en términos de plazos de entrega, calidad de los materiales, características, dimensiones, medidas, entre otros. No cumplir con estos compromisos podría resultar en la generación de desconfianza hacia la organización (p. 20)

En otras palabras, se trata de la confiabilidad y consistencia en la entrega de servicios y respuestas a lo largo del tiempo. La

fiabilidad implica que los clientes confíen en la organización y que este cumplirá con lo que ha prometido, de acuerdo a la calidad de servicios como de plazos, tiempos de respuesta evitando cometer errores. Tomando en cuenta la premisa de la investigación, se considerarán los siguientes indicadores:

a) Ausencia de errores

Según la Academia Formación (2022) la meta es proporcionar a los clientes una experiencia sin contratiempos ni problemas, lo que fomenta la confianza, la credibilidad y la lealtad hacia la empresa. La ausencia de errores no solo impacta en la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la reputación positiva de la organización en el mercado y refleja un compromiso firme con la excelencia en la atención (p. 24)

b) Confianza

Según la Academia Formación (2022) este elemento está vinculado con la disposición de la persona que ofrece el servicio, es decir, aquella encargada de abordar preguntas y suministrar información. Es necesario que sea claro en su comunicación y aporte valor al usuario (p. 21)

Esta confianza no solo se traduce en una mayor aceptación de las decisiones y políticas implementadas, sino que también fomenta una relación positiva y transparente entre la administración y la comunidad. Los funcionarios confiables inspiran respeto y credibilidad, elementos cruciales para construir un entorno donde la gobernanza sea percibida como justa, equitativa y centrada en las necesidades de la población

➤ **Capacidad de Respuesta**

Merlo (2021) quien cita a Blanco (2009) señala que se trata de la voluntad de ofrecer una buena atención por parte de las entidades, lo cual involucra la manera en que atiende y comprende

a sus clientes, la variedad de vías que utiliza para mantener una comunicación efectiva con ellos y la velocidad con la que responde a sus necesidades (p. 20)

Según La academia formación (2022) es asistir al usuario y ofrecerle una atención oportuna, siendo esencial la rapidez y garantía. No deberíamos esperar a que los clientes nos supliquen para recibir atención ni para resolver sus dificultades. Es crucial anticiparnos a los desafíos estando al tanto de las dificultades, y una efectiva manera de lograrlo es recibiendo y aprovechando las observaciones de nuestros usuarios (p. 25)

Esta capacidad, en conjunto con la confiabilidad, también engloba el cumplimiento puntual de los compromisos asumidos. La disponibilidad también forma parte de la habilidad de reacción; hace referencia a la facilidad con la cual tus clientes pueden comunicarse contigo y lo sencillo que les resulta hacerlo. En base a la revisión bibliográfica, se considerarán los siguientes indicadores:

a) Comunicación efectiva

Según Socorras (2014) cumple un rol fundamental en la formación de relaciones entre las instituciones y sus audiencias clave. A través de una comunicación transparente, efectiva, consistente y verídica, se logra establecer una sólida reputación institucional (p. 03). Un funcionario que comprende las necesidades y preocupaciones de la comunidad está mejor equipado para abordar problemas, desarrollar soluciones pertinentes y construir un sentido de confianza mutua.

b) Respuestas Oportunas

Capacidad de brindar una solución eficiente inmediata a consultas o problemas de los clientes. Según la Universidad de Extremadura (2015) los problemas son planteados por el usuario,

mientras que nosotros nos encargamos de encontrar las soluciones (p. 04). En un entorno donde las respuestas son rápidas y pertinentes, se fomenta la participación ciudadana, se previenen malentendidos y se establece una comunicación efectiva, elementos esenciales para construir una relación armoniosa y colaborativa entre el gobierno y la comunidad que sirve.

➤ **Transparencia**

Según Merlo (2021) se trata de la precisión con la que el cliente recibe información desde el inicio de una eventual negociación hasta el momento en que se materialice o no el servicio (p. 33)

Comprende una de las bases para la constitución de las entidades gubernamentales, por el cual se espera que la Administración divulgue toda su información, siendo más fácil para los ciudadanos involucrarse en los temas públicos y supervisar el desempeño de la Administración. En última instancia, la transparencia funciona como un medio de supervisión y, simultáneamente, como un instrumento que favorece las relaciones comunicativas entre las instituciones públicas. Tomando en cuenta la premisa de la investigación, se considerarán los siguientes indicadores:

a) Competencias

En base a las palabras de Miraval (2016) las competencias reflejan la habilidad de una persona al realizar cualquier actividad con precisión, en un contexto y organización específicos, las funciones asignadas, en concordancia con los estándares de calidad del servicio al ciudadano (p. 04)

El conocimiento de las funciones también facilita la derivación adecuada de los problemas o solicitudes más complejas a las personas o departamentos correspondientes. Esto evita la pérdida

de tiempo y la frustración de los ciudadanos al obtener respuestas o soluciones rápidas y precisas.

b) Cumplimientos de reglamentos

Miraval (2016) explica que, para fomentar el cumplimiento de reglamentos, es fundamental establecer una cultura donde se valore la ética y legalidad. Esto significa proporcionar capacitación regular sobre las políticas y reglamentos vigentes. Además, los líderes en las entidades públicas deben dar ejemplo al respetar y seguir rigurosamente los reglamentos, lo que envía un mensaje claro sobre la importancia de la conformidad (p. 23)

El cumplimiento de reglamentos hace referencia a la adhesión rigurosa a políticas, regulaciones, etc. establecidas por la entidad que busca garantizar que los servicios y productos proporcionados cumplan con los estándares establecidos.

c) Imparcialidad

Según el Ministerio de Cultura (2015) el ordenamiento legal prohíbe explícitamente cualquier forma de trato excluyente y discriminatorio, en consecuencia, las entidades y los funcionarios públicos deben ofrecer sus servicios las instituciones y los servidores públicos deben proporcionar sus servicios sin hacer discriminaciones, ya sea mediante acciones directas o negligencias, que afecten los derechos o libertades de los usuarios (p. 38)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

a) Atención personalizada

La Academia Formación (2022) señala que se encuentra ligada a la cortesía, al cliente le resulta agradable y le brinda una sensación de importancia recibir atenciones personalizadas. Cualquier manera de personalizar los servicios incluyen el uso del nombre del cliente, y en el caso

de uno previamente fidelizado, tener conocimiento anticipado sobre el motivo de su visita (p. 31)

b) Calidad de atención del ámbito estatal

Definida para la investigación como la habilidad de la municipalidad para ofrecer servicios eficientes, transparentes y satisfactorios a los ciudadanos. Incluye agilidad en la tramitación, acceso transparente a información, trato respetuoso, resolución efectiva y participación ciudadana para mejorar servicios y procesos.

c) Comunicación efectiva

Según Vera, et al (2014) la comunicación efectiva impide malentendidos y asegura que las instrucciones, soluciones o detalles sean entregados de manera que el cliente pueda entender y utilizar (p. 25), esta habilidad mejorará las experiencias del usuario en las entidades públicas, también fortalece la relación y confianza del usuario con cualquier entidad pública, contribuyendo a la construcción de una imagen profesional y positiva.

d) Cultura Organizacional

Según Tapia y Quisbert (2022) es lo que la distingue y la define, creando un sentido de pertenencia entre sus miembros al compartir valores, normas, creencias, ceremonias, etc. (p. 21)

e) Desempeño grupal

Según Zamora (2019) el desempeño grupal puede ser evaluado en relación con su desempeño, de manera similar a la organización a la que están afiliados. (p. 35)

f) Espacio de Retroalimentación

Según Etcheverry (2020) implica proporcionar retroalimentación explícita por parte del evaluador, con el objetivo de que el evaluado identifique áreas de mejora y destaque sus fortalezas, permitiéndole fortalecerlas (p. 21)

g) Estrés laboral

Farías (2022) señala que está vinculado con la satisfacción en el trabajo, la cual abarca actitudes individuales o colectivas y una tendencia valorativa en el entorno laboral. Estas actitudes afectan los comportamientos de los empleados y, por ende, en el **resultado que las organizaciones esperan obtener (p. 02)**

h) Evaluación de desempeño

Zamora (2019) citando a Morgan (2015) señala que las evaluaciones de desempeños se configuran como procedimiento sistemático y regular destinado a estimar de manera cuantitativa y cualitativa nivel de eficacia y eficiencia de los individuos (p. 37)

i) Expectativas del usuario en sector público

Definida para la investigación como las anticipaciones y demandas que los ciudadanos tienen al interactuar con servicios y trámites proporcionados por entidades gubernamentales. Esperan un trato amable y resolución inmediata de sus trámites.

j) Gestión de talento

Navarro (2014) explica que el interés en el talento humano ha experimentado un aumento significativo, especialmente en el ámbito del desarrollo empresarial. Reconociendo la importancia que ha impulsado a la ciencia psicológica a investigar temas relacionados con la motivación en el trabajo (p. 26)

k) Habilidades

Zamora (2019) cita a Portillo (2017) explica que las habilidades son acciones que las personas pueden realizar de manera fácil respecto a otras. En otras palabras, nadie tiene la destreza para realizar una actividad con la misma facilidad que otro de manera constante; el desempeño se adapta según las demandas específicas del momento y del entorno. (p. 26)

l) Profesionalismo

Academia formación (2022) señala que los trabajadores deben tener las habilidades esenciales y el conocimiento necesario para llevar a cabo la prestación del servicio de manera efectiva. (p. 25). Un funcionario público debe demostrar profesionalismo ante los ciudadanos, compañeros de labores y los reglamentos en general.

m) Valores en la atención

La Academia Formación (2022) establece los factores intrínsecos para responder al cliente y señala que el respeto también fomenta una cultura de cortesía y profesionalismo (p. 21). Asimismo, el trato respetuoso contribuye a prevenir y resolver conflictos, al tiempo que promueve una relación duradera y leal con los ciudadanos.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H₀: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

H_i: Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{i1}: Existe una relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

H₀₁: No existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi₂: Existe una relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

H0₂: No existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi₃: Existe una relación significativa entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

H0₃: No existe relación significativa entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi₄: Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

H0₄: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE (1)

Desempeño Laboral

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Motivación
- Trabajo en equipo

2.5.2. VARIABLE (2)

Calidad de Atención al usuario

Dimensiones:

- Empatía
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Transparencia

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Eficiencia	Cumplimiento de tiempos	¿Existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA?
		Gestión de Trámites	¿Los trabajadores de la MDA ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios utilizando recursos disponibles?
		Utilización de Personal	¿Existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores de manera que se evite la sobrecarga en algunos?
	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	¿Los trabajadores de la MDA cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales?
		Nivel de Satisfacción del usuario	¿La atención brindada por los trabajadores de la MDA ha cumplido satisfactoriamente con sus necesidades y deseos?
		Resolución de Problemas	¿Los trabajadores de la MDA ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas?
	Motivación	Escucha Activa	¿Los trabajadores de la MDA evitan interrumpir y escuchan atentamente a los usuarios?
		Compromiso	¿Los trabajadores de la MDA se muestran comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin?
		Esfuerzo	¿Los trabajadores de la MDA se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumpla con las expectativas de los usuarios?

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Trabajo en equipo	Liderazgo	¿Los trabajadores de la MDA buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios?
		Toma de decisión	¿Los trabajadores de la MDA eligen soluciones adecuadas para abordar los problemas de los usuarios, considerando las consecuencias de cada una?
		Nivel de Resiliencia	¿Los trabajadores de la MDA mantienen una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados?
	Empatía	Apoyo al usuario	¿Los trabajadores de la MDA proveen constante asistencia y orientación a los usuarios?
		Comprensión de necesidades	¿Los trabajadores de la MDA logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello?
		Respeto	¿Los trabajadores de la MDA tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente?
	Fiabilidad	Confianza	¿Los trabajadores de la MDA resuelven dudas y proporcionan información de valor para los usuarios?
		Ausencia de errores	¿Los trabajadores de la MDA brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados a los usuarios?
	Capacidad de respuesta	Respuestas oportunas	¿Los trabajadores de la MDA brindan respuestas oportunas y resolutivas a las consultas de los usuarios?
		Comunicación efectiva	¿Los trabajadores de la MDA se comunican de manera efectiva con los usuarios, resultando sencillo establecer acuerdos?
	Transparencia	Imparcialidad	¿Los trabajadores de la MDA hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención al usuario?
		Competencias	¿El trabajador de la MDA demuestra contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios?
Cumplimientos de reglamentos		¿Los trabajadores de la MDA conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acorde a ello?	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de tipo aplicada, como señala Carrasco (2006) “tiene objetivos prácticos específicos y concretos; en otras palabras, se realiza la investigación con la idea de actuar, alterar o crear cambios inmediatos en una determinada área de la realidad” (p. 43), es por ello que se logró comprender en su totalidad la insatisfacción del ciudadano respecto a la atención que le brinda la entidad municipal.

3.1.1. ENFOQUE

Es cuantitativo, tal como señala Hernández, et al (2014) se emplea para validar hipótesis mediante la recopilación de datos, haciendo uso de mediciones numéricas y análisis estadísticos (p. 37)

Esto tiene como objetivo identificar patrones de conducta y comportamiento. En resumen, se utilizó un enfoque cuantitativo, similar a la de las ciencias, ya que estará basada principalmente en las medidas y análisis numérico.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Es descriptivo, dado que Arias (2012) explica que la investigación de tipo descriptivo implica la delimitación del evento, fenómeno, persona o colectivo, con su propósito de definir su estructura y la manera de operar (p. 25)

La investigación también es correlacional, dado que se busca analizar la relación entre variables, según lo planteado por Arias (2012), su objetivo radica en reconocer el grado de relación entre 2 o más variables. Respecto a procedimientos de análisis, comenzamos midiendo las variables y luego, utilizando prueba de hipótesis correlativas o enfoques estadísticos, se determina la correlación. En los

estudios correlativos no establecen vínculos causales directos, puede ofrecer indicios acerca de las probables explicaciones de cualquier fenómeno (p. 26)

3.1.3. DISEÑO

La investigación es de tipo no experimental - transversal; donde tal como asegura Hernández, et al (2014) se efectúan sin intervenir a propósito en las variables y en las que se limita a observar las situaciones en entorno natural con el propósito de analizarlos (p. 185)

Además, se denominó transversal debido a que recolectan información en un único momento. Estos estudios exploran la presencia de diferentes variables de una población. Constituyen investigaciones netamente descriptivas en las que se busca proporcionar un análisis detallado sin intervenir en las variables ni seguir su evolución a lo largo del tiempo (p. 187)

En otras palabras, se recopiló datos de un grupo de participantes o fuentes en un solo instante temporal, con el propósito de entender la situación o las relaciones existentes en ese momento. Este tipo de estudio fue muy útil para examinar relaciones o patrones presentes en un momento determinado y puede ser más conveniente en situaciones en las que la manipulación controlada de variables no es posible o ética, o cuando se busca obtener una instantánea de la realidad.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hace referencia a los grupos completos de casos que poseen ciertos atributos en común estudiados. Según información recopilada del INEI, el distrito de Amarilis cuenta con 61777 electores hábiles.

Se tomó como población muestreada, definido por Arias (2012) como la parte limitada de cualquier población que viene siendo estudiada, a cuál se puede llegar y donde se selecciona una muestra. El

alcance de esta población accesible está condicionado por el tiempo y los recursos disponibles para el investigador (p. 82)

Esta población frecuentemente realiza sus trámites y reciben atención brindada por la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de Amarilis (2023) respecto a los distintos servicios definidos como más solicitados mencionados en su sitio web y definidos como: promoción empresarial y turismo, focalización y transporte.

Observando que en promedio acuden un total de **150 usuarios** y se reciben 5 consultas virtuales entre todos los servicios correspondientes a una semana laboral (2023) en los servicios de desarrollo económico al usuario en las oficinas municipales, siendo predominante la atención presencial por encima de la atención virtual.

Tabla 1

Población total observada en una semana laboral en la Gerencia de desarrollo económico

Atención al usuario	Presencial	Virtual	Total
Usuarios semanales	145	5	150
	Total		150

3.2.2. MUESTRA

Siguiendo el enfoque presentado por Arias (2012), la muestra probabilística implica escoger unidades de manera que todas tengan una probabilidad igual de ser seleccionadas, y estas deben ser un reflejo estadísticamente significativo. Esto implica la utilización de una fórmula estadística, la cual es aplicable solo cuando la población consiste en individuos (p. 84), su selección se llevará mediante un muestreo aleatorio simple. En este método, los individuos de la población tendrán la misma oportunidad para incluirse y después se escogerá al azar los individuos entrevistados.

Se empleó entonces la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

N = Población promedio total = 150

Z² = Nivel de confianza = 1.96

E = Error Muestral = 0.05

P = Proporción ocurrencia = 0.5

Q = Proporción no ocurrencia = 0.5

Dando como resultado **108 ciudadanos** que solicitan ser atendidos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, los cuales conformaron la muestra para esta investigación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Arias (2012) indicó que “la encuesta descrita como un método que busca adquirir información proporcionada por un conjunto o muestra de individuos acerca de ellos mismos y en referencia a una situación o problema específico” (p. 73)

Esta técnica permitió recopilar una variedad de datos, incluyendo respuestas a preguntas abiertas, lo que proporciona una riqueza de información sobre diferentes aspectos del tema de estudio. Además, comparado con otros métodos de recopilación de datos, tienden a ser más eficientes en términos de costo y tiempo.

En adición, también se empleó la técnica de la observación, siendo definida por Arias (2012) como el método que implica la visualización o percepción sistemática de cualquier hecho, fenómeno o situación en la sociedad, con base en objetivos de investigación predefinidos. Utiliza una observación libre o no estructurada orientada por un objetivo, sin seguir una guía prediseñada que especifique cada aspecto a ser observado (p. 69)

3.3.2. INSTRUMENTOS

El instrumento elegido y que se utilizó fue el cuestionario que se aplicó a 108 ciudadanos, usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

El cuestionario, en palabras de Hernández, et al (2014) no es más que un recopilatorio organizado de interrogantes elaboradas buscando recopilar informaciones específicas de la población. Estas preguntas pueden abordar uno o varios aspectos relacionados con las variables que se planea medir. (p. 250). Los cuestionarios pueden ser autoadministrados por los investigadores, lo que ahorra tiempo y costos asociados con la interacción directa. Además, pueden aplicarse de manera anónima, lo que puede ayudar a los participantes a sentirse más cómodos al proporcionar respuestas honestas a preguntas sensibles.

La confiabilidad del instrumento se demostró con el uso del programa SPSS y están explicitados en la Tabla 3, donde evaluamos la fiabilidad mediante la prueba de alpha de Cronbrach. El propósito de este análisis fue verificar el grado de consistencia y congruencia del cuestionario durante un intervalo específico. La fórmula utilizada para este propósito es la siguiente:

$$\alpha = \frac{Np}{1 + p(N - 1)}$$

N = Ítems

P = Correlación entre Ítems

α = coeficiente de fiabilidad

Tabla 2

Estadística de Fiabilidad

Alfa Cron Bach	N de elementos
,992	22

Fuente: Encuesta aplicada 2023

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Hurtado (2000) afirma que este proceso implica la categorización, codificación, proceso e interpretación de los datos recopilados durante la fase de recolección. Por otro lado, el procesamiento de los datos hace referencia a organizar información en un formato descripciones e interpretaciones, a menudo realizada mediante métodos estadísticos (p. 523). Para la realización del procesamiento y análisis de datos nos apoyamos en las herramientas tecnológicas, dado su precisión y el ahorro de recursos que genera, los programas utilizados fueron:

- **Excel:** Este programa tan ampliamente utilizado se emplea buscando procesar adecuadamente datos y el análisis numérico en nuestra investigación. Ofrece una serie de funciones y características que facilitan la manipulación, organización y análisis de datos.
- **SPSS V. 25,** este software fue utilizado con la finalidad de procesar los datos ordenados, permitiendo realizar la tabulación de las encuestas que fueron aplicados en los usuarios del municipio de Amarilis, simplifica la identificación de tendencias y patrones en los datos, y facilita el análisis ya que es posible automatizar tareas repetitivas.

Para llevar a cabo el análisis descriptivo y la prueba de hipótesis, se empleó la Prueba de correlación de Pearson, dado su carácter paramétrico. A continuación, se proporcionarán los criterios de Cohen, una clasificación clásica y ampliamente utilizada, que define la fuerza de una correlación.

$r = 1$	Correlación perfecta
$0,9 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

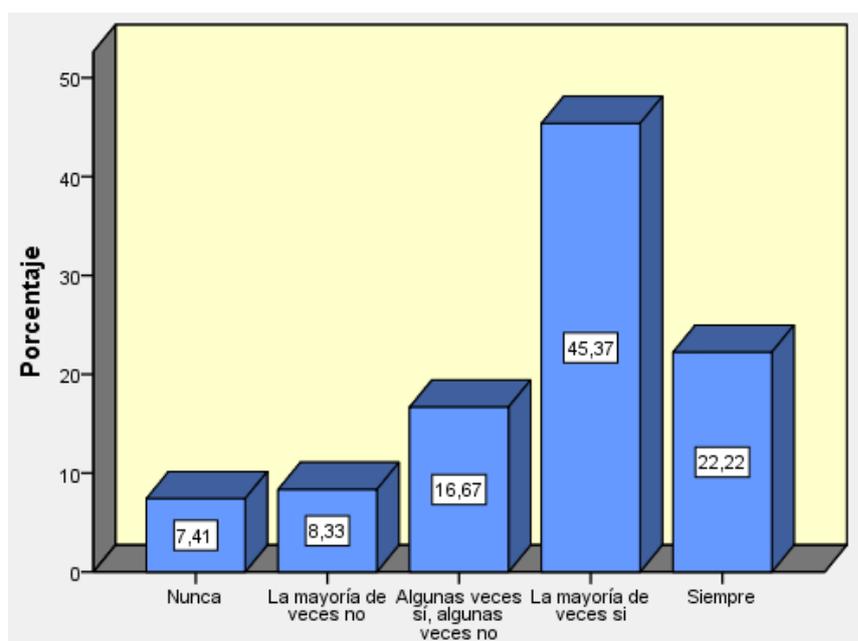
¿Existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA en sus comunicados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	7,4	7,4	7,4
La mayoría de veces no	9	8,3	8,3	15,7
Algunas veces sí, algunas veces no	18	16,7	16,7	32,4
La mayoría de veces si	49	45,4	45,4	77,8
Siempre	24	22,2	22,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 1

¿Existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA en sus comunicados?



Fuente: Tabla 3

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 3, respecto a si existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA en sus comunicados, el 45,37% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 22,22% indicaron que siempre, el 16,67% respondieron que algunas veces sí, algunas veces no, el 8,33% indicaron que la mayoría de veces no y el restante 7,41% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que los usuarios en su mayoría consideran que sí existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA en sus comunicados.

Las demoras injustificadas se presentan al no planificar de manera adecuada el tiempo de atención para usuarios, o cuando los trabajadores desperdician horas de su trabajo en actividades ajenas a ello, causando una molestia en los usuarios que se refleja en la Figura 1. Una mejor planificación y un uso más eficiente del tiempo por parte de los trabajadores mejorarán la calidad de atención percibida por los usuarios.

Tabla 4

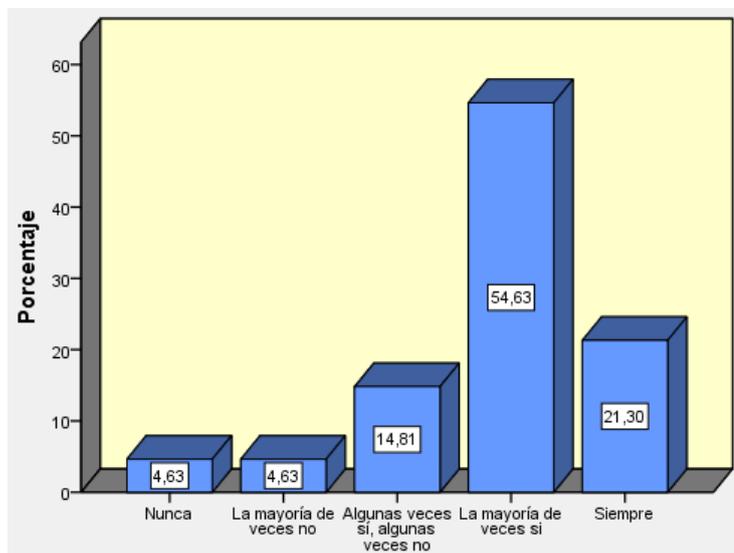
¿Los trabajadores de la MDA ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios utilizando recursos disponibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4,6	4,6	4,6
La mayoría de veces no	5	4,6	4,6	9,3
Algunas veces sí, algunas veces no	16	14,8	14,8	24,1
La mayoría de veces si	59	54,6	54,6	78,7
Siempre	23	21,3	21,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 2

¿Los trabajadores de la MDA ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios utilizando recursos disponibles?



Fuente: Tabla 4

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 4, respecto a si los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios utilizando recursos disponibles, el 54,63% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 21,30% indicaron que siempre, el 14,81% respondieron que algunas veces sí, algunas veces no, el 4,63% señalaron que la mayoría de veces no y el otro 4,63% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que, para la mayor parte de usuarios, los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios de los usuarios utilizando los recursos que tengan disponibles.

En la gestión de trámites, resulta muy importante facilitar y agilizar los procesos administrativos, utilizando recursos innovadores como los medios tecnológicos o herramientas virtuales (servicios web, números de consulta, etc.) que los trabajadores tengan autorización de utilizar y brindar al usuario. De este modo se logra agilizar los procesos y se evita molestias de desplazamiento al usuario, brindando otros medios para realizar sus trámites documentarios, viéndose reflejada en la Figura 2.

Tabla 5

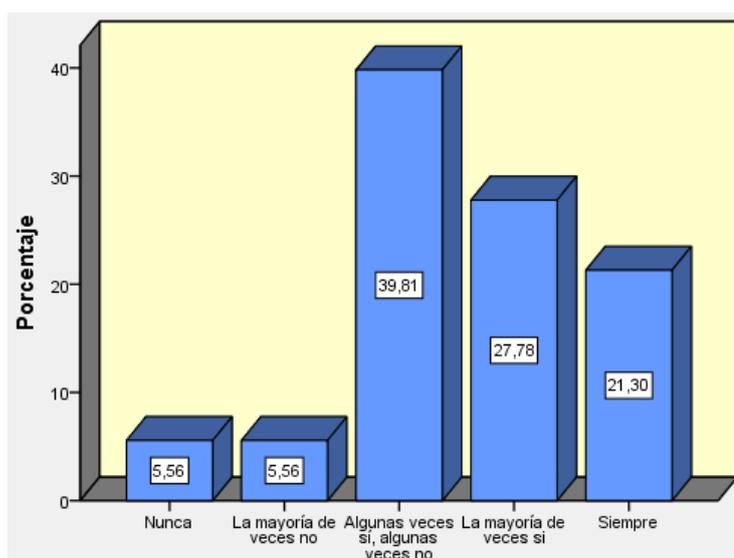
¿Existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores que evita que los trabajadores tengan una sobrecarga de tareas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5,6	5,6	5,6
La mayoría de veces no	6	5,6	5,6	11,1
Algunas veces sí, algunas veces no	43	39,8	39,8	50,9
La mayoría de veces si	30	27,8	27,8	78,7
Siempre	23	21,3	21,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 3

¿Existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores que evita que los trabajadores tengan una sobrecarga de tareas?



Fuente: Tabla 5

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 5, respecto a si existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores que evita que los trabajadores tengan una sobrecarga de tareas, el 39,81% de los encuestados señalaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 27,78% indicaron que la mayoría de veces sí, el 21,30% respondieron que siempre, el 5,56% señalaron que la mayoría de veces no y el otro 5,56% señaló que nunca. Podemos deducir

entonces que, algunas veces existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores mientras que, en otras ocasiones, atienden unos pocos trabajadores a los clientes, mientras otros no laboran.

La utilización del personal resulta fundamental para garantizar una atención de calidad, si grupo de trabajadores no labora adecuadamente o las tareas están distribuidas irregularmente, generan una sobrecarga y estrés en algunos trabajadores, bajando sus desempeños y no dando una atención de calidad a los usuarios, viéndose reflejada en la Figura 3.

Tabla 6

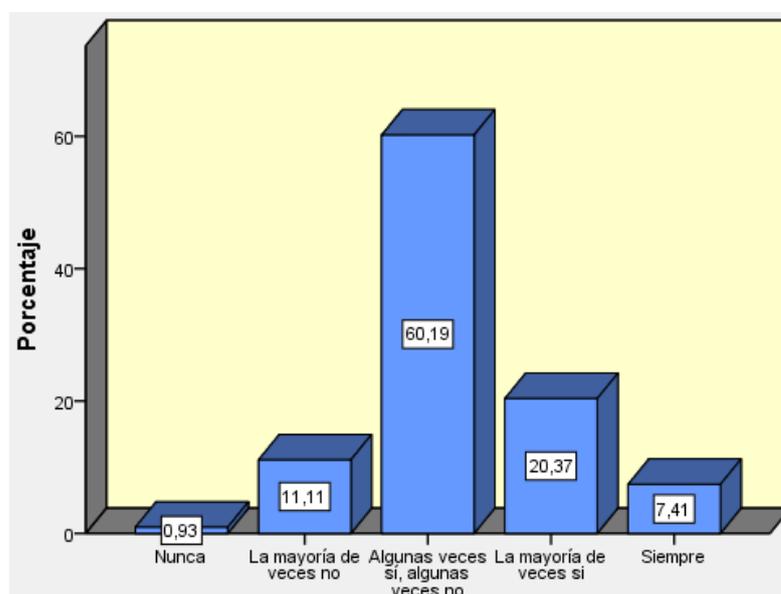
¿Los trabajadores de la MDA cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,9	,9	,9
La mayoría de veces no	12	11,1	11,1	12,0
Algunas veces sí, algunas veces no	65	60,2	60,2	72,2
La mayoría de veces si	22	20,4	20,4	92,6
Siempre	8	7,4	7,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarillis

Figura 4

¿Los trabajadores de la MDA cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales?



Fuente: Tabla 6

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 6, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales, el 60,19% de los encuestados señalaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 20,37% indicaron que la mayoría de veces sí, el 11,11% respondieron que la mayoría de veces no, el 7,41% señalaron que siempre y el restante 0,93% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que, para los usuarios, los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente acorde a los objetivos institucionales, pero de manera irregular.

El cumplimiento de objetivos en la municipalidad se sustenta en el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los trabajadores, al existir demoras y no distribuir adecuadamente la atención entre los trabajadores, se evidencia que algunos trabajadores no cumplen de manera competente con sus funciones y responsabilidades, lo que se refleja en la Figura 4.

Tabla 7

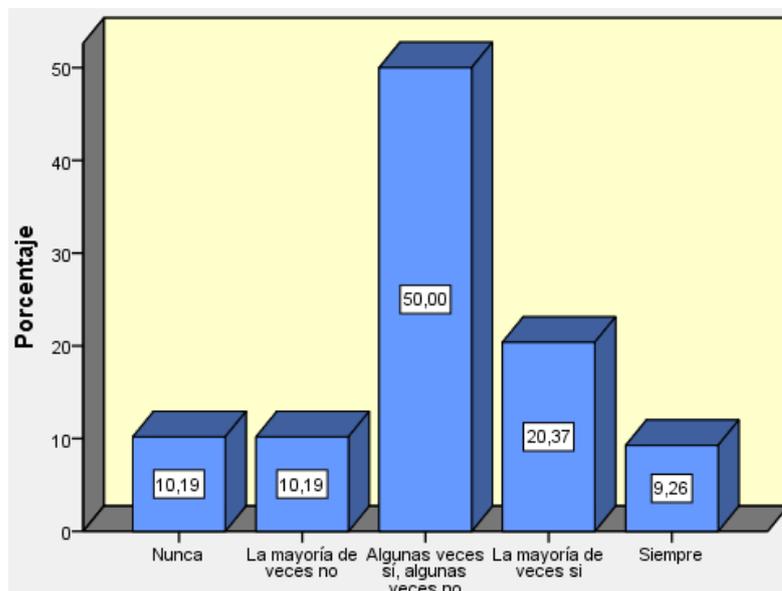
¿La atención brindada por los trabajadores de la MDA ha cumplido satisfactoriamente con sus necesidades y deseos como usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	10,2	10,2	10,2
La mayoría de veces no	11	10,2	10,2	20,4
Algunas veces sí, algunas veces no	54	50,0	50,0	70,4
La mayoría de veces si	22	20,4	20,4	90,7
Siempre	10	9,3	9,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 5

¿La atención brindada por los trabajadores de la MDA ha cumplido satisfactoriamente con sus necesidades y deseos como usuario?



Fuente: Tabla 7

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 7, respecto a la atención brindada por los trabajadores de la MDA y si ha cumplido satisfactoriamente con sus necesidades y deseos del usuario, el 50,00% de los encuestados señalaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 20,37% indicaron que la mayoría de veces sí, el 10,19% respondieron que la mayoría de veces no, el otro 10,19% señalaron que nunca y el restante 9,26% señalaron que siempre. Podemos deducir entonces que para los usuarios la atención brindada por los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si cumple con sus necesidades y deseos en algunos casos, mientras que en algunos otros no, siendo irregular.

La satisfacción del usuario a menudo se ve acorde al desempeño de los trabajadores, cuando se realiza una atención sin demoras y se cumple con los objetivos, el usuario queda satisfecho, caso contrario el cliente considerará que no se cumplió con sus necesidades y deseos. Al existir demoras y algunos casos de incumplimiento de funciones, la calidad de atención se percibe de manera irregular, tal como se aprecia en la Figura 5.

Tabla 8

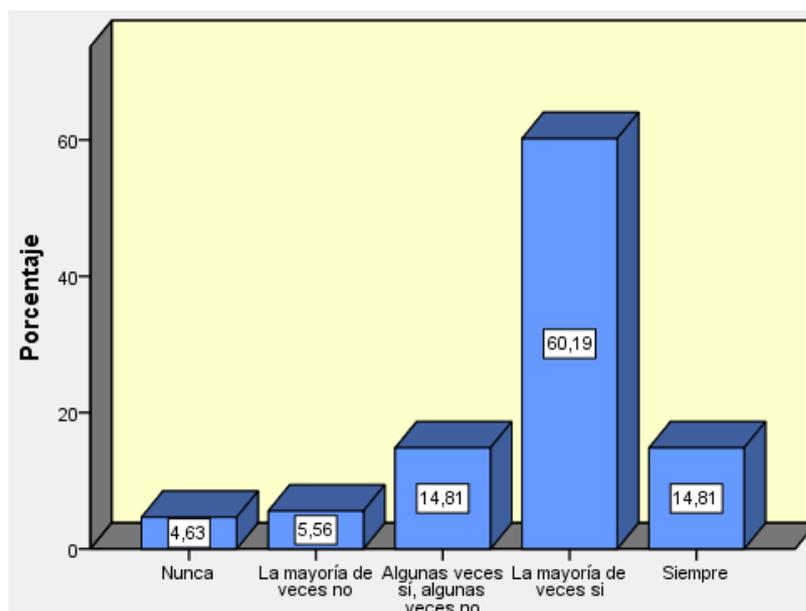
¿Los trabajadores de la MDA ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4,6	4,6	4,6
La mayoría de veces no	6	5,6	5,6	10,2
Algunas veces sí, algunas veces no	16	14,8	14,8	25,0
La mayoría de veces si	65	60,2	60,2	85,2
Siempre	16	14,8	14,8	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 6

¿Los trabajadores de la MDA ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas?



Fuente: Tabla 8

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 8, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas, el 60,19% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 14,81% indicaron que siempre, el otro 14,81% respondieron que algunas veces sí, algunas veces no, el 5,56% señalaron que

la mayoría de veces no y el restante 4,63% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que la mayor parte de encuestados considera que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas.

La resolución de problemas hace de cualquier atención, una eficaz. Cuando los trabajadores solucionan los problemas del usuario, utilizando información extra fuera de los procedimientos, aplican soluciones no contempladas en sus funciones o dando buenas recomendaciones para futuras atenciones, el usuario queda agradecido con la atención, tal como se refleja en la Figura 8.

Tabla 9

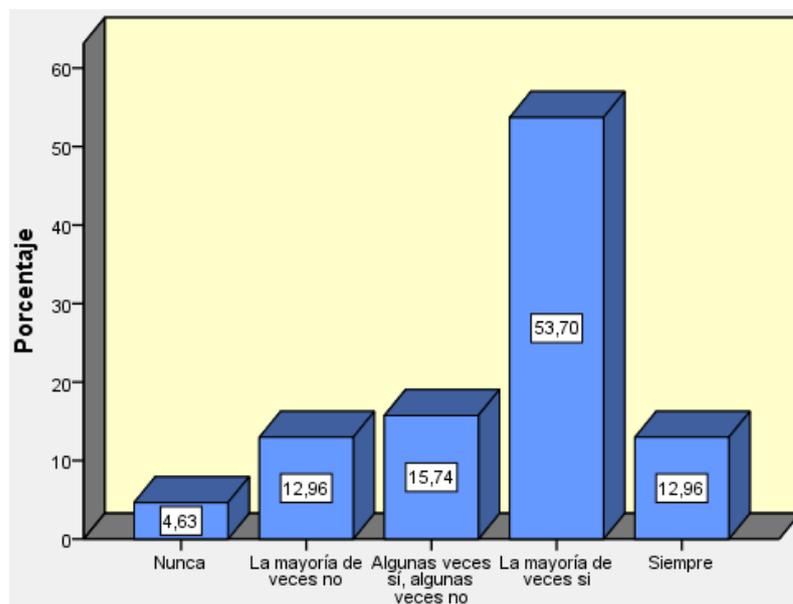
¿Los trabajadores de la MDA evitan interrumpir y escuchan atentamente a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4,6	4,6	4,6
La mayoría de veces no	14	13,0	13,0	17,6
Algunas veces sí, algunas veces no	17	15,7	15,7	33,3
La mayoría de veces si	58	53,7	53,7	87,0
Siempre	14	13,0	13,0	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 7

¿Los trabajadores de la MDA evitan interrumpir y escuchan atentamente a los usuarios?



Fuente: Tabla 9

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 9, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis evitan interrumpir y escuchan atentamente a los usuarios, el 53,70% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 15,74% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 12,96% señalaron que siempre, el 12,96% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 4,63% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que la mayor parte de los usuarios considera que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si evitan interrumpir al usuario y escuchan atentamente sus consultas.

La escucha activa por parte del trabajador, es fundamental para brindar una buena atención al usuario. Cuando el trabajador se encuentra correctamente motivado y cuenta con recursos disponibles, presta mejor atención a las palabras del usuario, logrando comprender de manera adecuada sus consultas o inquietudes. Los usuarios perciben cuando un trabajador se encuentra dispuesto a escuchar, puesto que evita interrumpir y

hace las preguntas adecuadas, resolviendo sus problemas de manera adecuada, siendo reflejada en la Figura 7.

Tabla 10

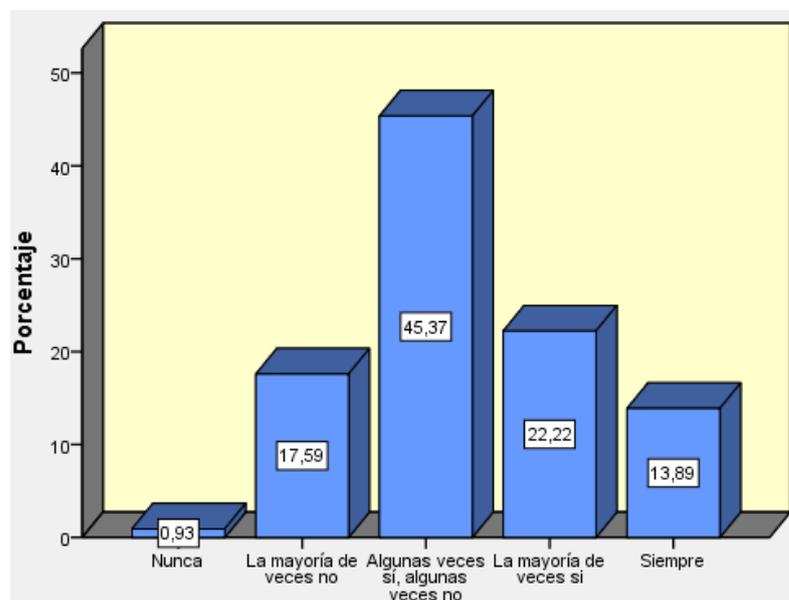
¿Los trabajadores de la MDA se muestran comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,9	,9	,9
La mayoría de veces no	19	17,6	17,6	18,5
Algunas veces sí, algunas veces no	49	45,4	45,4	63,9
La mayoría de veces si	24	22,2	22,2	86,1
Siempre	15	13,9	13,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 8

¿Los trabajadores de la MDA se muestran comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin?



Fuente: Tabla 10

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 10, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis se muestran comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin, el

45,37% de los encuestados señalaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 22,22% indicaron que la mayoría de veces sí, el 17,59% señalaron que la mayoría de veces no, el 13,69% señalaron que siempre y el restante 0,93% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis están comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin en sus trámites y consultas en algunos casos, mientras que en otros casos no, siendo irregular.

El compromiso de los trabajadores se demuestra cuando el trabajador escucha las inquietudes de los usuarios y acompaña al usuario de principio a fin en sus trámites, ayudando a agilizar los procesos, sin embargo, la presencia de demoras y el incumplimiento de funciones por parte de algunos trabajadores, afecta la calidad de la atención al usuario, viéndose reflejada en la Figura 8.

Tabla 11

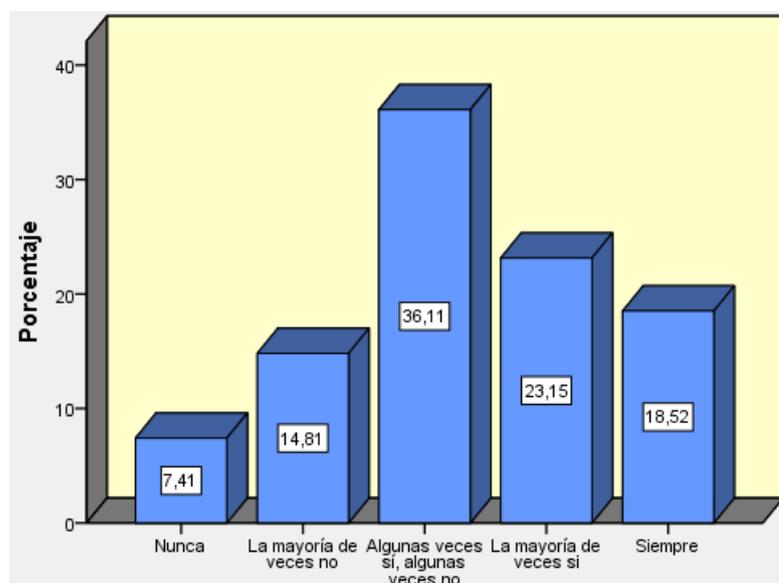
¿Los trabajadores de la MDA se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumpla con las expectativas de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	7,4	7,4	7,4
La mayoría de veces no	16	14,8	14,8	22,2
Algunas veces sí, algunas veces no	39	36,1	36,1	58,3
La mayoría de veces si	25	23,1	23,1	81,5
Siempre	20	18,5	18,5	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 9

¿Los trabajadores de la MDA se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumpla con las expectativas de los usuarios?



Fuente: Tabla 11

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 11, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumpla con las expectativas de los usuarios, el 36,11% de los encuestados señalaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 23,15% indicaron que la mayoría de veces sí, el 18,52% señalaron que siempre, el 14,81% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 7,41% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumple con sus expectativas en algunos casos, mientras que en otros casos no.

El esfuerzo es demostrado por los trabajadores que se encuentran motivados en su labor. Cuando los trabajadores se esfuerzan en cumplir con sus funciones, comprenden las necesidades de los usuarios y buscan soluciones rápidas ofreciendo todos los recursos disponibles, los usuarios perciben una atención de calidad. Al existir situaciones donde los usuarios sienten que los trabajadores no se esfuerzan en comprender y dar soluciones

a sus necesidades, su percepción cambia, siendo irregular viéndose reflejada en la Figura 9.

Tabla 12

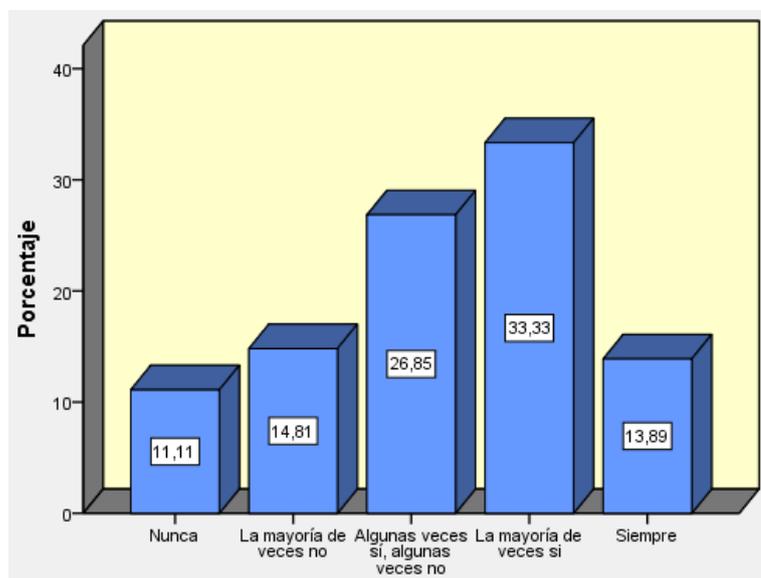
¿Los trabajadores de la MDA buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	11,1	11,1	11,1
La mayoría de veces no	16	14,8	14,8	25,9
Algunas veces sí, algunas veces no	29	26,9	26,9	52,8
La mayoría de veces si	36	33,3	33,3	86,1
Siempre	15	13,9	13,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 10

¿Los trabajadores de la MDA buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios?



Fuente: Tabla 12

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 12, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios, el 33,33% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces

sí, el 26,85% señalaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 13,89% indicaron que siempre, el 14,81% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 11,11% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y acorde a sus intereses.

El liderazgo del trabajador se percibe en su capacidad de buscar soluciones fuera de sus alcances, consultando a los superiores y coordinando labores con trabajadores fuera de su área de servicios. Los trabajadores con esta clase de habilidades demuestran liderazgo, logrando encontrar soluciones acordes a los intereses de los usuarios, viéndose reflejada en la Figura 10.

Tabla 13

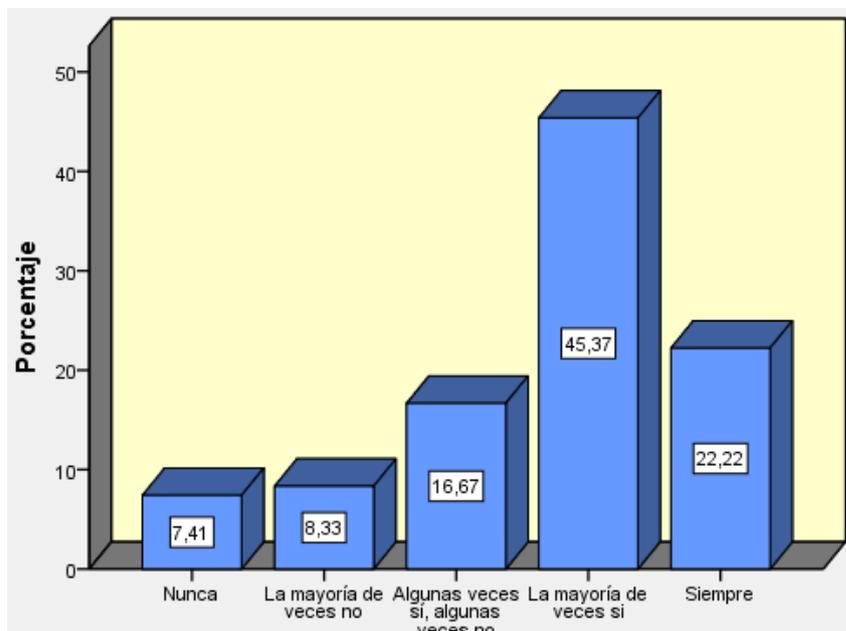
¿Los trabajadores de la MDA eligen soluciones adecuadas para abordar los problemas de los usuarios, considerando las consecuencias de cada una?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	7,4	7,4	7,4
La mayoría de veces no	9	8,3	8,3	15,7
Algunas veces sí, algunas veces no	18	16,7	16,7	32,4
La mayoría de veces si	49	45,4	45,4	77,8
Siempre	24	22,2	22,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 11

¿Los trabajadores de la MDA eligen soluciones adecuadas para abordar los problemas de los usuarios, considerando las consecuencias de cada una?



Fuente: Tabla 13

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 13, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis eligen soluciones adecuadas para abordar los problemas de los usuarios, considerando las consecuencias de cada una, el 45,37% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 22,22% señalaron que siempre, el 16,67% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 8,33% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 7,41% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si eligen soluciones adecuadas para abordar sus problemas, considerando las consecuencias de cada una en beneficio del usuario.

La toma de decisiones por parte de los trabajadores es percibida por los usuarios durante la atención, al buscar las soluciones a situaciones difíciles evitando las consecuencias posibles, dado que en las municipalidades suelen ocurrir eventos inesperados, como fallas en los sistemas o pérdida de

documentos, ante esta situación los trabajadores tienden a tomar las mejores decisiones, viéndose reflejada en la Figura 11.

Tabla 14

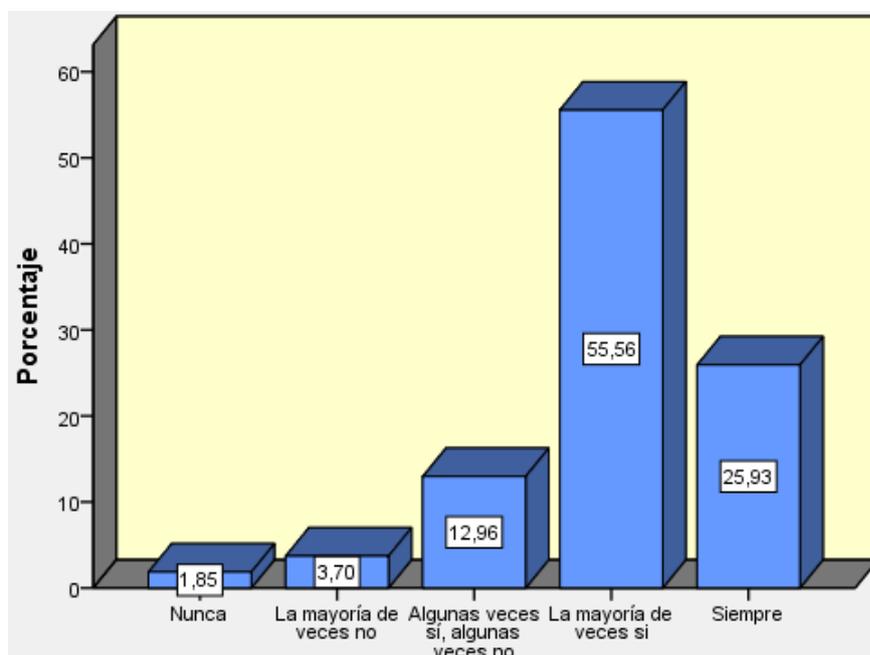
¿Los trabajadores de la MDA mantienen una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,9	1,9	1,9
La mayoría de veces no	4	3,7	3,7	5,6
Algunas veces sí, algunas veces no	14	13,0	13,0	18,5
La mayoría de veces si	60	55,6	55,6	74,1
Siempre	28	25,9	25,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 12

¿Los trabajadores de la MDA mantienen una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados?



Fuente: Tabla 14

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 14, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis mantienen

una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados, el 55,56% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 25,93% señalaron que siempre, el 12,96% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 3,70% indicaron que la mayoría de veces no y el restante 1,85% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si mantienen una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados que surgen durante la atención.

La resiliencia en los trabajadores resulta importante dado el contexto de sus labores, donde frecuentemente ocurren eventos inesperados, ante los cuales los trabajadores demuestran una adecuada actitud y capacidad para resolver los problemas, colaborando con otras áreas o proponiendo soluciones acordes a las necesidades e intereses de los usuarios, viéndose reflejado en la Figura 12.

Tabla 15

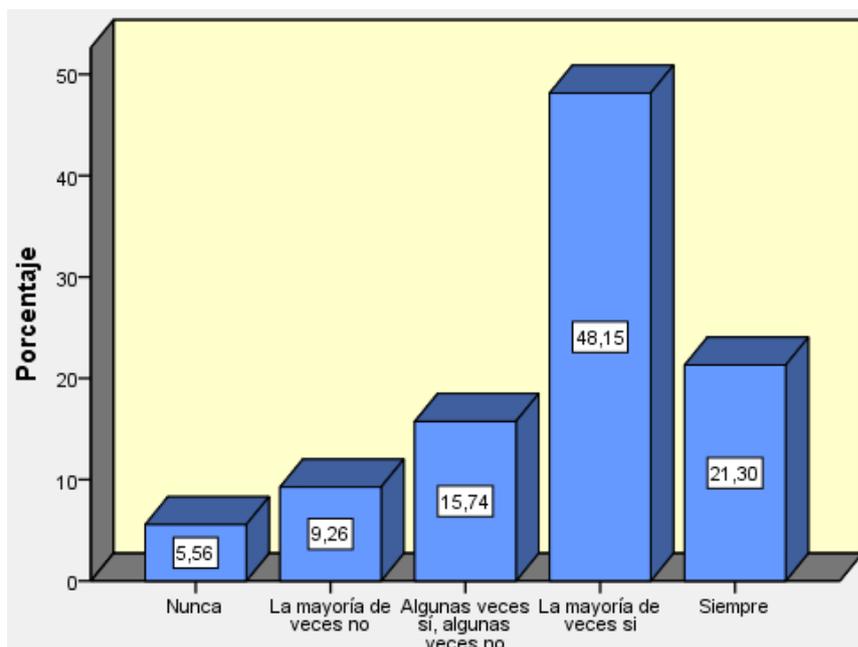
¿Los trabajadores de la MDA proveen constante asistencia y orientación a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5,6	5,6	5,6
La mayoría de veces no	10	9,3	9,3	14,8
Algunas veces sí, algunas veces no	17	15,7	15,7	30,6
La mayoría de veces si	52	48,1	48,1	78,7
Siempre	23	21,3	21,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 13

¿Los trabajadores de la MDA proveen constante asistencia y orientación a los usuarios?



Fuente: Tabla 15

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 15, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis proveen constante asistencia y orientación a los usuarios, el 48,15% de los encuestados señaló que la mayoría de veces sí, el 21,30% señalaron que siempre, el 15,74% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 9,26% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 5,56% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si proveen constante asistencia y orientación durante la atención.

Los trabajadores brindan apoyo al usuario brindando asistencia y orientación a los usuarios durante la realización de sus trámites, ofreciendo recomendaciones y señalando los procedimientos de manera que el usuario pueda comprender de manera clara el proceso de atención y resolver satisfactoriamente sus problemas, logrando agilizar los procesos, lo cual se ve reflejada en la Figura 13.

Tabla 16

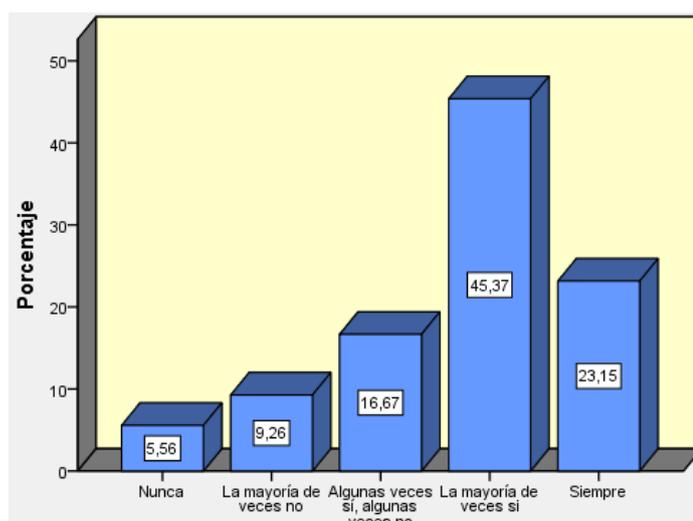
¿Los trabajadores de la MDA logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5,6	5,6	5,6
La mayoría de veces no	10	9,3	9,3	14,8
Algunas veces sí, algunas veces no	18	16,7	16,7	31,5
La mayoría de veces si	49	45,4	45,4	76,9
Siempre	25	23,1	23,1	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 14

¿Los trabajadores de la MDA logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello?



Fuente: Tabla 16

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 16, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello, el 45,37% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 23,15% señalaron que siempre, el 16,67% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 9,26% indicaron que la mayoría de veces no y el restante 5,56% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en

la Municipalidad Distrital de Amarilis si logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello durante la atención.

La comprensión de las necesidades del usuario demuestra empatía por parte del trabajador. Las necesidades de los usuarios son diferentes en cada uno, dado que cada caso es diferente y a la vez cada usuario tiene sus propios intereses. En este sentido los trabajadores tienden a comprender las necesidades de los usuarios escuchando sus inquietudes de manera atenta y brindando soluciones factibles para cada caso diferente, siendo reflejada en la Figura 14.

Tabla 17

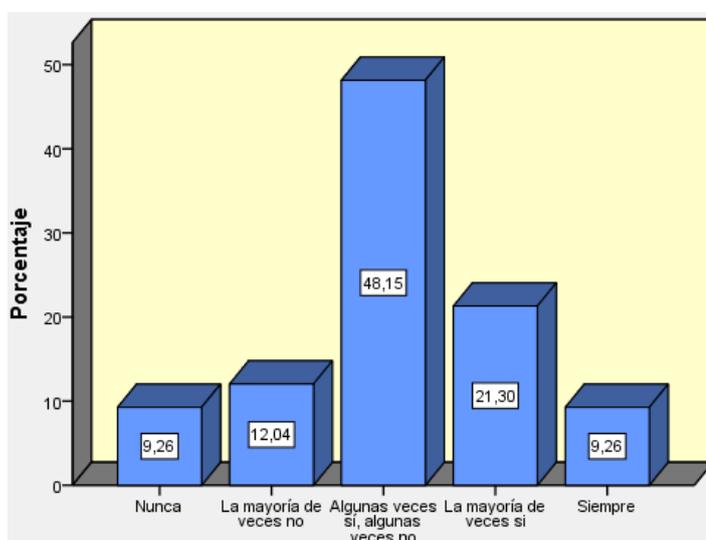
¿Los trabajadores de la MDA tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	9,3	9,3	9,3
La mayoría de veces no	13	12,0	12,0	21,3
Algunas veces sí, algunas veces no	52	48,1	48,1	69,4
La mayoría de veces si	23	21,3	21,3	90,7
Siempre	10	9,3	9,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 15

¿Los trabajadores de la MDA tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente?



Fuente: Tabla 17

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 17, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente, el 48,15% de los encuestados señaló que la algunas veces sí, algunas veces no, el 21,30% señalaron que la mayoría de veces si son tratados con puntualidad y cordialidad, el 12,04% indicaron que la mayoría de veces no, el 9,26% señaló que siempre y el otro 9,26% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que, para los usuarios, los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente en algunos casos, mientras que otros no.

El respeto al usuario es demostrado por el trabajador siendo puntual en el cumplimiento de sus labores y un trato cordial sin ningún tipo de discriminación u ofensa. Cuando el trabajador cumple con sus horarios laborales demuestra un compromiso y respeto al tiempo del usuario, además de hablar cordialmente y demostrando poseer trato humano, siendo empático con el usuario, evidenciándose en la Figura 15.

Tabla 18

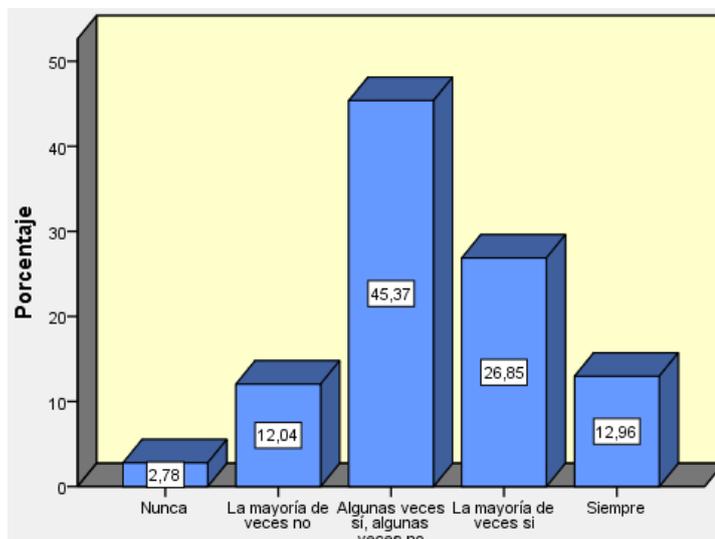
¿Los trabajadores de la MDA resuelven dudas y proporcionan información de valor para los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2,8	2,8	2,8
La mayoría de veces no	13	12,0	12,0	14,8
Algunas veces sí, algunas veces no	49	45,4	45,4	60,2
La mayoría de veces si	29	26,9	26,9	87,0
Siempre	14	13,0	13,0	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 16

¿Los trabajadores de la MDA resuelven dudas y proporcionan información de valor para los usuarios?



Fuente: Tabla 18

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 18, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis resuelven dudas y proporcionan información de valor para los usuarios, el 45,37% de los encuestados señalaron que la algunas veces sí, algunas veces no, el 28,85 % señalaron que la mayoría de veces sí, el 12,96% indicaron que siempre, el 12,04% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 2,78% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que, para los usuarios, los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si resuelven dudas y proporcionan información de valor para continuar con sus trámites o consultas para algunos casos, mientras que en otras situaciones no, siendo irregular.

La confianza se genera en los usuarios cuando el trabajador proporciona información veraz y que resulte útil para los procedimientos, dando recomendaciones para agilizar los trámites y respuestas a sus inquietudes, de manera que los usuarios sepan que reciben información de valor al interactuar con los trabajadores. Sin embargo, la atención por parte de los trabajadores

no siempre brinda información de valor, por lo que resulta muy irregular, reflejado en la Figura 16

Tabla 19

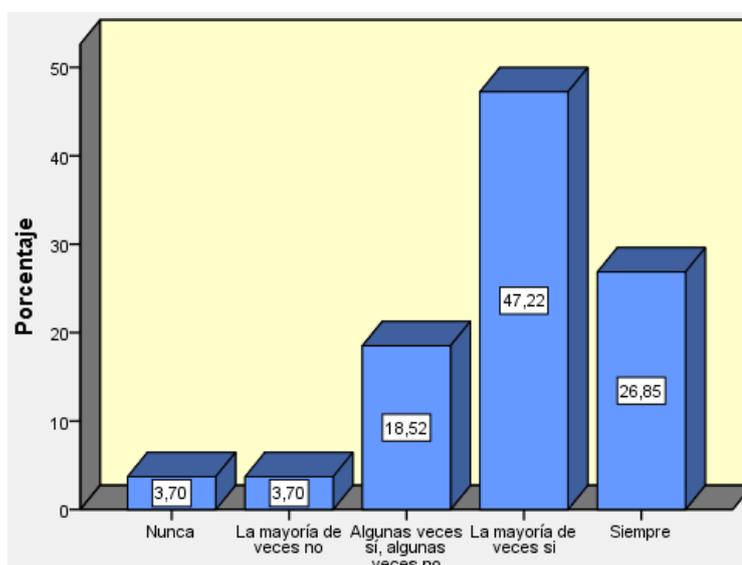
¿Los trabajadores de la MDA brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	3,7	3,7	3,7
La mayoría de veces no	4	3,7	3,7	7,4
Algunas veces sí, algunas veces no	20	18,5	18,5	25,9
La mayoría de veces si	51	47,2	47,2	73,1
Siempre	29	26,9	26,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 17

¿Los trabajadores de la MDA brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados a los usuarios?



Fuente: Tabla 19

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 19, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados a los usuarios, el 47,22% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 26,85%

señalaron que siempre, el 18,52% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 3,70% señalaron que la mayoría de veces no y el otro 3,70% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados de su parte.

La ausencia de errores por parte de los trabajadores demuestra ante el usuario una atención de calidad, dado que los contratiempos son el resultado de malas planificaciones o procedimientos mal llevados durante la atención al usuario. Dado que los procedimientos en las municipalidades se encuentran normadas y existen supervisiones, se contemplan atenciones con pocos contratiempos y no resultando tan incómodos para los clientes, lo que se refleja en la Figura 17.

Tabla 20

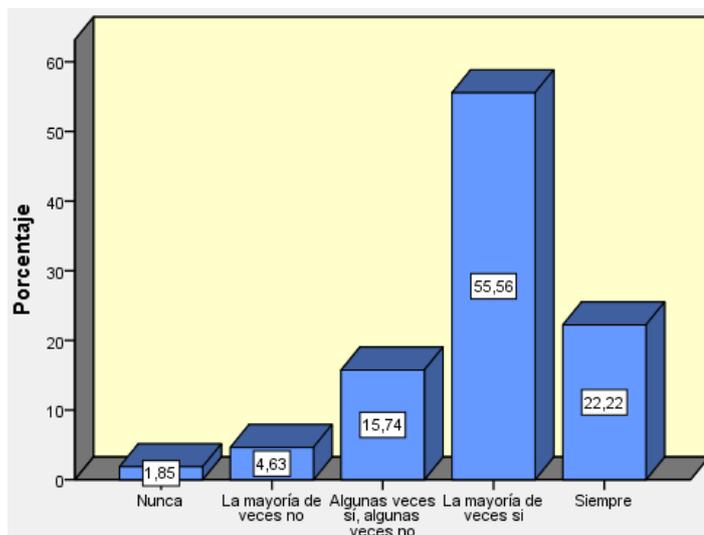
¿Los trabajadores de la MDA brindan respuestas oportunas y resolutivas a las consultas de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,9	1,9	1,9
La mayoría de veces no	5	4,6	4,6	6,5
Algunas veces sí, algunas veces no	17	15,7	15,7	22,2
La mayoría de veces si	60	55,6	55,6	77,8
Siempre	24	22,2	22,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 18

¿Los trabajadores de la MDA brindan respuestas oportunas y resolutivas a las consultas de los usuarios?



Fuente: Tabla 20

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 20, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis brindan respuestas oportunas y resolutivas a las consultas de los usuarios, el 55,56% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 22,22% señalaron que siempre, el 15,74% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 4,63% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 1,85% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces, que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si brindan respuestas oportunas y resolutivas a sus consultas durante la atención.

Las respuestas oportunas son brindadas por los trabajadores en base a sus experiencias y conocimientos, los cuales son respaldados por su desempeño, dado que se debe cumplir con el perfil para el puesto, además es necesario que el trabajador sea empático y sepa escuchar al usuario, de este modo comprenderá las inquietudes del usuario y podrá brindar la mejor respuesta posible, en ese momento el usuario percibirá una atención de calidad puesto que el trabajador demuestra conocimientos, habilidades y experiencia, esto se refleja en la Figura 18.

Tabla 21

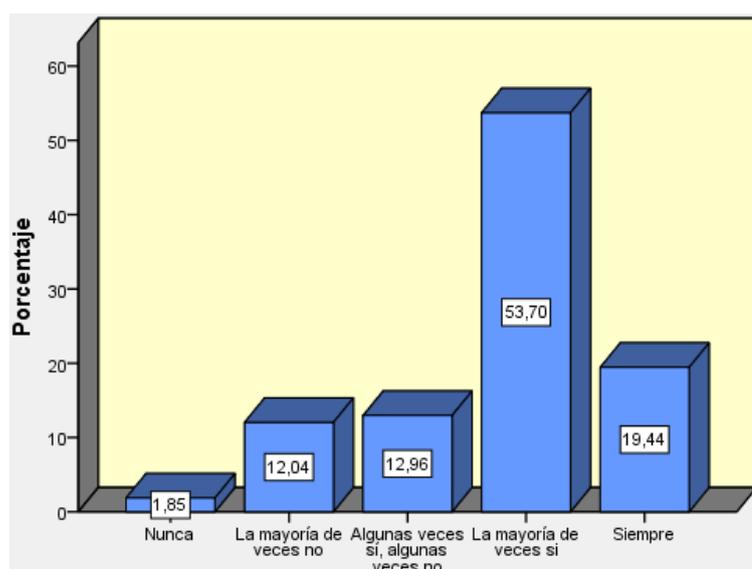
¿Los trabajadores de la MDA se comunican de manera efectiva con los usuarios, resultando sencillo establecer acuerdos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,9	1,9	1,9
La mayoría de veces no	13	12,0	12,0	13,9
Algunas veces sí, algunas veces no	14	13,0	13,0	26,9
La mayoría de veces si	58	53,7	53,7	80,6
Siempre	21	19,4	19,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarillis

Figura 19

¿Los trabajadores de la MDA se comunican de manera efectiva con los usuarios, resultando sencillo establecer acuerdos?



Fuente: Tabla 21

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 21, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarillis se comunican de manera efectiva con los usuarios, resultando sencillo establecer acuerdos, el 53,70% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 19,44% señalaron que siempre, el 12,96% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 12,04% señaló que la mayoría de veces no y el restante 1,85% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la

mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si se comunican de manera efectiva, resultando sencillo establecer acuerdos con ellos durante la atención.

Siendo la comunicación efectiva una manera efectiva de evitar conflictos y agilizar los procesos, resulta fundamental para una atención de calidad. Los trabajadores deben poseer no solo los conocimientos y normativas necesarias, sino además contar con la habilidad necesaria para comunicárselo al usuario, quien muchas veces no conoce los procedimientos y tiende a confundirse. Cuando el usuario entiende rápidamente las indicaciones del trabajador y logra aplicarlas de manera efectiva, percibe una atención de calidad, lo que se refleja en la Figura 19.

Tabla 22

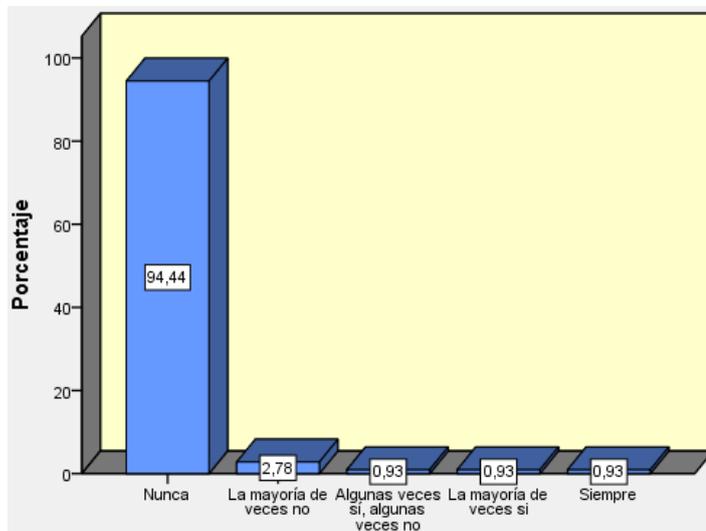
¿Los trabajadores de la MDA hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención al usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	102	94,4	94,4	94,4
La mayoría de veces no	3	2,8	2,8	97,2
Algunas veces sí, algunas veces no	1	,9	,9	98,1
La mayoría de veces si	1	,9	,9	99,1
Siempre	1	,9	,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 20

¿Los trabajadores de la MDA hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención al usuario?



Fuente: Tabla 22

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 22, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención al usuario, el 94,44% de los encuestados señalaron que nunca, el 2,78% señalaron que la mayoría de veces no, el 0,93% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el otro 0,93% señalaron que la mayoría de veces sí y el restante 0,93% señalaron que siempre. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis no hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención, sin embargo, dejando en evidencia que algunos usuarios si reportaron haber sentido esta clase de discriminación.

La imparcialidad resulta fundamental para cualquier tipo de atención, dado que su presencia puede llegar a generar conflictos de difícil solución. Debido a que la discriminación y parcialidad se encuentra prohibida en todas sus formas en cualquier entidad su presencia es mínima, siendo muy pocos los usuarios que percibieron hostilidad por parte del trabajador por cualquier condición, viéndose reflejada en la Figura 20.

Tabla 23

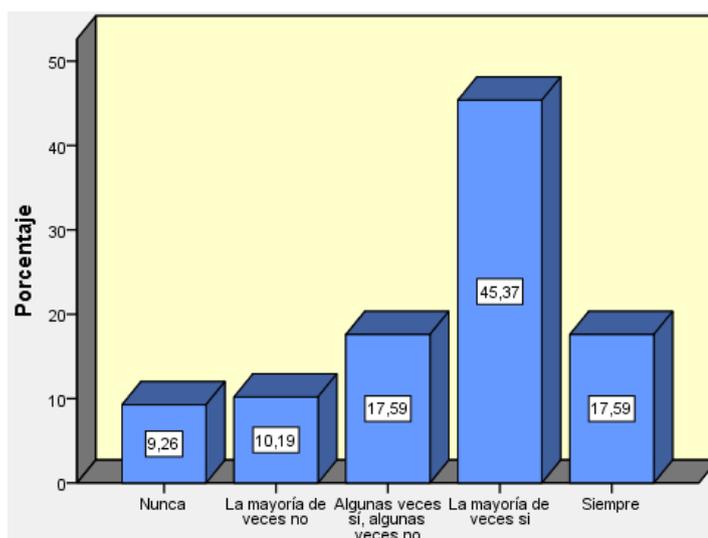
¿El trabajador de la MDA demuestra contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	9,3	9,3	9,3
La mayoría de veces no	11	10,2	10,2	19,4
Algunas veces sí, algunas veces no	19	17,6	17,6	37,0
La mayoría de veces si	49	45,4	45,4	82,4
Siempre	19	17,6	17,6	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 21

¿El trabajador de la MDA demuestra contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios?



Fuente: Tabla 23

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 23, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis demuestran contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios, el 45,37% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces sí, el 17,59% señalaron que siempre, el otro 17,59% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 10,19% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 9,26% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la

mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si demuestra contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios, demostrando estar en el puesto laboral adecuado.

Las competencias que posee el trabajador, deben ser habilidades y cualidades acordes a su puesto laboral, ya que requiere ser empático a los problemas de otros, además de habilidades comunicativas y los conocimientos de los procedimientos, por lo que los usuarios perciben una atención de calidad cuando los trabajadores poseen estas competencias, lo cual se refleja en la Figura 21.

Tabla 24

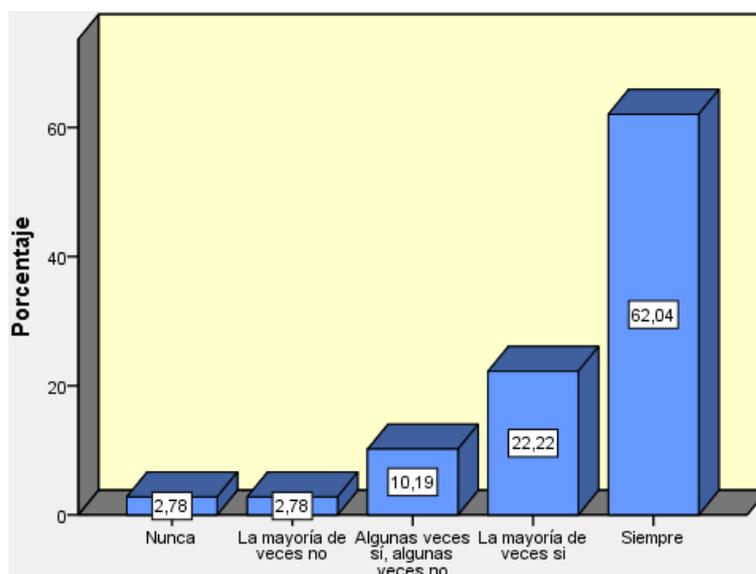
¿Los trabajadores de la MDA conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acordes a ello?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2,8	2,8	2,8
La mayoría de veces no	3	2,8	2,8	5,6
Algunas veces sí, algunas veces no	11	10,2	10,2	15,7
La mayoría de veces si	24	22,2	22,2	38,0
Siempre	67	62,0	62,0	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario realizado 2023 - Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 22

¿Los trabajadores de la MDA conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acordes a ello?



Fuente: Tabla 24

Análisis e Interpretación

Se observa en la Tabla 24, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acordes a ello, el 62,04% de los encuestados señalaron que siempre, el 22,22% señalaron que la mayoría de veces sí, el otro 10,19% indicaron que algunas veces sí, algunas veces no, el 2,78% señalaron que la mayoría de veces no y el restante 2,78% señalaron que nunca. Podemos deducir entonces que para la mayor parte de usuarios los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acordes a ello durante la atención.

El cumplimiento de reglamentos es fundamental para las labores en cualquier entidad pública. Los trabajadores conocen los reglamentos y actúan dentro de sus lineamientos, lo que resulta en procedimientos más sencillos de comprender para los usuarios con procesos que pueden ser agilizados y trámites más sencillos, percibiendo como una atención de calidad, reflejada en la Figura 22.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Tabla 25

Correlación de la Hipótesis General

		DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,992**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,992**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis general planteada, podemos afirmar que, sí existe una relación significativa, entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,992, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que un buen desempeño laboral, genera una buena calidad de atención al usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H0: No existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Tabla 26

Correlación de la Hipótesis específica 1

		EFICIENCIA	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 2, podemos afirmar que, sí existe una relación significativa, entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,983, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una eficiencia laboral del trabajador genera una buena calidad de atención para el usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.3. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H0: No existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Tabla 27

Correlación de la Hipótesis específica 2

		EFICACIA	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
EFICACIA	Correlación de Pearson	1	,966**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,966**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 2 planteada, podemos afirmar que, sí existe una relación significativa, entre la eficacia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,966, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una eficacia por parte del trabajador genera una buena calidad de atención para el usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.4. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H0: No existe relación significativa entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Tabla 28

Correlación de la Hipótesis específica 3

		MOTIVACIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,971**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,971**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 3 planteada, podemos afirmar que, sí existe una relación significativa, entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,971, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que si los trabajadores se encuentran motivados mejorará la calidad de atención al usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.5. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H0: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.

Tabla 29

Correlación de la Hipótesis específica 4

		TRABAJO EN EQUIPO	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
TRABAJO EN EQUIPO	Correlación de Pearson	1	,990**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Correlación de Pearson	,990**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 4 planteada, podemos afirmar que, existe una relación significativa, entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está reflejada de acuerdo a la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0,990, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que, si hay trabajo en equipo por parte de los funcionarios, la calidad de atención al usuario mejorará. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación con la Hipótesis general: Existe una relación significativa, entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Esta relación se ve reflejada en la Tabla 25, a través del coeficiente de Pearson, que nos da un valor de 0,992, una correlación positiva muy alta. Demostrando de este modo que un buen desempeño laboral, genera una buena calidad de atención al usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados podemos ver en la Tabla 4 donde el 54,63% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios de los usuarios utilizando los recursos que tengan disponibles, resulta muy importante facilitar y agilizar los procesos administrativos, utilizando recursos innovadores como los medios tecnológicos o herramientas virtuales (servicios web, números de consulta, etc.) que los trabajadores puedan tener autorización de utilizar y brindar al usuario. De este modo se logra agilizar los procesos y se evita molestias de desplazamiento al usuario, brindando otros medios para realizar sus trámites documentarios. Este resultado se asemeja a los presentados por Ydrogo (2022) donde demuestra que existe una relación significativa entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio en la municipalidad de Cajamarca, con un coeficiente de Pearson del $r = 0,608$, concluyendo en base a los resultados obtenidos acerca de la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores municipales a la ciudadanía, que se sitúa en un nivel regular. Se identificaron errores significativos en áreas como empatía y la satisfacción del trabajador en su empleo. Por lo tanto, se sugiere implementar metodologías que fomenten el cambio de actitudes negativas a positivas, con el objetivo de garantizar una prestación de servicios de excelencia a los ciudadanos

En relación con la Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa, entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la

Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Esta relación se refleja en la Tabla 26 donde la correlación de Pearson da un valor de 0,983, expresando una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una eficiencia laboral del trabajador genera una buena calidad de atención para el usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados podemos ver en la Tabla 3 donde el 45,37% de los encuestados señalaron que, si existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis en sus comunicados, significando una calidad de atención media baja dado que las demoras limitan el número de atenciones y el retraso en ciertos clientes. Las demoras injustificadas se presentan al no planificar de manera adecuada el tiempo de atención para usuarios, o cuando los trabajadores desperdician horas de su trabajo en actividades ajenas a ello, causando una molestia en los usuarios. Este resultado se asemeja a los presentados por García y Astudillo (2019) que consideran a la eficiencia un indicador de la productividad para evaluar el número de clientes atendidos, demostrando una relación significativa entre productividad y la variable calidad del servicio para los trabajadores y la población, en la Municipalidad Distrital de Corrales, con un coeficiente de Pearson del $r = 0,465$, concluyendo de acuerdo a sus resultados obtenidos que hay un nivel alto de productividad del 44.6%, señalando que la utilización eficiente de los recursos municipales y la habilidad de los empleados administrativos para responder a las necesidades de los usuarios son elementos clave para elevar la calidad del servicio

En relación con la Hipótesis específica 2: Existe una relación significativa, entre la eficacia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Esto se ve reflejado en la Tabla 27 donde la correlación de Pearson tiene un valor de 0,966, expresando según el coeficiente de Pearson, una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que una eficacia por parte del trabajador genera una buena calidad de atención para el usuario. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados podemos ver en la Tabla 6 donde el 60,19% de los encuestados señalaron que algunas

veces sí, algunas veces no los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales, planteadas a favor de los usuarios, significando que existe una calidad de atención media alta respecto a la eficacia. El cumplimiento de objetivos en la municipalidad se sustenta en el cumplimiento de responsabilidades y funciones de los trabajadores, al existir demoras y no distribuir adecuadamente la atención entre los trabajadores, se evidencia que algunos trabajadores no cumplen de manera competente con sus funciones y responsabilidades. Este resultado se asemeja a los presentados por Tapia y Quisbert (2022) que considerando sus resultados señalan que en cuanto a la eficacia laboral es baja en el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto – Gamea, debido a la carencia de herramientas de oficina, instalaciones en estado deficiente, computadoras lentas y un presupuesto que no cumple con las normativas establecidas. Esto se ve reflejado en la percepción de la población donde el 35.9% responden que los funcionarios solo a veces están a la hora y son cumplidos en el desempeño de sus labores, esto se debe a que los empleados eviten permanecer más tiempo del necesario en la institución, lo que implica una falta de puntualidad. Esta situación conduce a que los funcionarios sean desorganizados, ya que deben llevar a cabo sus tareas asignadas de manera rápida y eficaz

En relación con la Hipótesis específica 3: Existe una relación significativa, entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Esto se refleja en la Tabla 28 donde la correlación de Pearson, tiene un valor de 0,971, expresando una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que si los trabajadores se encuentran motivados mejorará la calidad de atención al usuario, demostrando mayor compromiso y esfuerzo en las actividades diarias. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados podemos ver en la Tabla 10 donde el 45,37% de los encuestados señalaron que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis algunas veces sí, algunas veces no están comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin en sus trámites y

consultas., significando que los trabajadores no se encuentran del todo motivados. El compromiso de los trabajadores se demuestra cuando el trabajador escucha las inquietudes de los usuarios y acompaña al usuario de principio a fin en sus trámites, ayudando a agilizar los procesos. Sin embargo, la presencia de demoras y el incumplimiento de funciones por parte de algunos trabajadores, afecta la calidad de la atención al usuario. Este resultado se asemeja a los presentados por Huaytán (2021) donde demuestra que existe una relación significativa entre las variables de motivación y desempeño laboral en la municipalidad de Cajamarca, con un coeficiente de Pearson del $r = 0,466$, concluyendo que si los trabajadores obtienen reconocimiento por su labor, esto los motiva a realizar de mejor manera su labor diaria. , debido a que la motivación es muy importante en la entidad; pues al estar motivados económicamente o con certificados, les permiten orientar su esfuerzo, su energía y su comportamiento.

En relación con la Hipótesis específica 4: Existe una relación significativa, entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está reflejada en la Tabla 29 donde la correlación de Pearson es de 0,990, expresando una correlación positiva muy alta. En efecto, se demuestra que, si hay trabajo en equipo por parte de los funcionarios, la calidad de atención al usuario mejorará, al colaborar y cooperar para alcanzar los objetivos y metas. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados podemos ver en la Tabla 12, respecto a si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios, el 33,33% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis si buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y acorde a sus intereses, demostrando una colaboración entre trabajadores que buscan solucionar el problema del usuario. El liderazgo del trabajador se percibe en su capacidad de buscar soluciones fuera de sus alcances, consultando a los superiores y coordinando labores con trabajadores fuera de su área de servicios. Los trabajadores con esta clase

de habilidades demuestran liderazgo, logrando encontrar soluciones acordes a los intereses de los usuarios. Este resultado se asemeja a los presentados por López y Salinas (2016) donde demuestra que existe una relación significativa entre las variables colaboración y desempeño laboral en la municipalidad de Cajamarca, con un coeficiente de Pearson del $r = 0,466$, señalando que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis consideran importante la cooperación en el trabajo, destacando que su contribución y perspectiva son consideradas, lo cual permite que el personal desarrolle diversas habilidades beneficiosas para la colaboración en equipo. Esto demuestra que la calidad del servicio está directamente vinculada de manera positiva con el desempeño laboral. En otras palabras, proporcionar un servicio de calidad adecuado se basa en un desempeño laboral efectivo de los empleados, lo que resulta en una mayor satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, es visible en la Tabla 25, donde se presenta a través del coeficiente de Pearson, cuyo valor es de 0,992, con una significancia de ,000 denotando una correlación positiva muy alta. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados de la investigación, se puede corroborar en la Tabla 4 donde el 54,63% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios de los usuarios utilizando todos los recursos que tengan disponibles. Así mismo, se puede verificar en la Tabla 25 que el 62,04% de los encuestados señaló que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acordes a ello durante la atención. Con estos resultados podemos concluir que un buen desempeño laboral genera una buena calidad de atención al usuario, pues es importante crear condiciones laborales que favorezcan a los trabajadores y de este modo obtendrán un mejor desempeño, viéndose reflejada en la calidad de atención que brindan a los usuarios.
2. Se determinó que existe una relación significativa, entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está plasmada en la Tabla 26, donde se presenta a través del coeficiente de Pearson, cuyo valor es de 0,983, con una significancia de ,000 expresando una correlación positiva muy alta. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados de la investigación, se puede corroborar en la Tabla 3 donde el 45,37% de los encuestados señaló que, si existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la Municipalidad Distrital de Amarilis en sus

comunicados, por lo que los usuarios perciben una mala calidad de atención. Con estos resultados podemos concluir que la falta de eficiencia genera demoras y retrasos en la atención, traduciéndose en una mala calidad de atención al usuario. Al estar las variables directamente relacionadas, es importante hacer un uso eficiente de los recursos y de este modo brindar una atención de calidad a los usuarios.

3. Se determinó que existe una relación significativa, entre la eficacia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está plasmada en la Tabla 27, donde se presenta a través del coeficiente de Pearson, cuyo valor es de 0,966, con una significancia de ,000 expresando una correlación positiva muy alta. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados de la investigación, se puede corroborar en la Tabla 6 donde el 50,19% de los encuestados señaló que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis algunas veces sí, algunas veces no cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales, planteadas a favor de los usuarios, significando que existe una calidad de atención media alta respecto a la eficacia. Con estos resultados podemos concluir que la eficacia se refleja en el cumplimiento de responsabilidades de los trabajadores y ello es percibido por los usuarios quienes reciben la atención. Al estar las variables directamente relacionadas, es importante que los trabajadores sean eficaces en sus labores para cumplir con los requerimientos de los clientes.
4. Se determinó que existe una relación significativa, entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está plasmada en la Tabla 28, donde se presenta a través del coeficiente de Pearson, cuyo valor es de 0,971, con una significancia de ,000 expresando una correlación positiva muy alta. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados de la investigación, se puede corroborar

en la Tabla 10 donde el 45,37% de los encuestados señalaron que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis algunas veces sí, algunas veces no están comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin en sus trámites y consultas, significando que los trabajadores no se encuentran del todo motivados resultando una calidad de atención media alta. Con estos resultados podemos concluir que la motivación está ligada al esfuerzo que demuestran los trabajadores durante el cumplimiento de sus labores. Si el trabajador se encuentra motivado tendrá un mejor desempeño laboral logrando comunicarse efectivamente, además de mostrar compromiso con los usuarios, mejorando la calidad de la atención.

5. Se determinó que existe una relación significativa, entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. Dicha relación, está plasmada en la Tabla 29, donde se presenta a través del coeficiente de Pearson, cuyo valor es de 0,990 con una significancia de ,000 expresando una correlación positiva muy alta. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En los resultados de la investigación, se puede corroborar en la Tabla 12 donde el 33,33% de los encuestados señalaron que la mayoría de veces los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo económico en la Municipalidad Distrital de Amarilis si buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y acorde a sus intereses, demostrando una colaboración entre trabajadores que buscan solucionar los problemas de los usuarios, significando que los trabajadores trabajan en equipo. Con estos resultados podemos concluir que el trabajo en equipo mejora la calidad de atención, dado que la colaboración ayuda a resolver los inconvenientes de manera más rápida gracias a la experiencia y liderazgo que demuestran los trabajadores, permitiendo participar a los trabajadores en la toma de decisiones durante el cumplimiento de sus labores.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Distrital de Amarilis, optimizar la disponibilidad de recursos para que los trabajadores mejoren su desempeño laboral. En base a los resultados señalamos la importancia de distribuir adecuadamente los recursos y disponer de todo lo necesario para agilizar los procesos administrativos en la atención al usuario, dado que, al reducir las demoras y errores, los usuarios reciben una atención de calidad y permite a los trabajadores desempeñarse de mejor manera. La correlación entre el buen desempeño laboral y la calidad de atención brindada a los usuarios es innegable, destacando la necesidad de priorizar iniciativas que promuevan el uso adecuado de los recursos y que se tenga un conocimiento de los procedimientos y reglamentos por parte de los trabajadores, lo que se verá reflejado de manera positiva en la experiencia y cumplimiento de expectativas de los usuarios.
2. Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Distrital de Amarilis, optimizar los tiempos de atención. En base a los resultados, donde se destacó la presencia de demoras injustificadas en la atención, las cuales no se ajustan a los tiempos programados por la Municipalidad Distrital de Amarilis según sus comunicados, siendo poco eficiente. La correlación directa entre la falta de eficiencia y las demoras en la atención subraya la importancia de optimizar el uso de los recursos disponibles. Por ende, se recomienda implementar medidas que fomenten la eficiencia en sus procesos, asegurando que los tiempos programados se cumplan de manera consistente. Este enfoque no solo contribuirá a reducir las demoras percibidas por los usuarios, sino que también mejorará significativamente la calidad de atención brindada, fortaleciendo así la satisfacción y confianza de la comunidad en los servicios municipales.
3. Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Distrital de Amarilis, reforzar el conocimiento sobre las responsabilidades y funciones de los trabajadores. En base a los resultados, se afirma que los trabajadores solo algunas veces cumplen sus responsabilidades y

funciones de manera competente, surgiendo la recomendación clave de fortalecer la eficacia laboral. Dado que la eficacia se correlaciona directamente con el cumplimiento competente de las responsabilidades de los trabajadores, es esencial implementar estrategias que promuevan una ejecución consistente y competente de sus funciones. Para ello, se sugiere la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional que refuercen las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con los objetivos institucionales y, por ende, satisfacer las expectativas de los usuarios. Este enfoque no sólo elevará la eficacia individual de los trabajadores, sino que también contribuirá a una mejora general en la calidad de atención ofrecida a los usuarios, consolidando la reputación de la entidad en términos de eficiencia y competencia.

4. Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en base a los resultados fortalecer la motivación del personal, dado que los trabajadores están comprometidos con su labor solo algunas veces y otras no. Dado que la motivación se encuentra intrínsecamente ligada al esfuerzo y compromiso de los trabajadores durante el desempeño laboral, se recomienda la aplicación de programas de reconocimiento, desarrollo profesional y bienestar laboral que contribuyan a incrementar la motivación y el compromiso de los trabajadores. Un personal motivado no solo se desempeñará mejor en sus funciones, sino que también demostrará un mayor compromiso con los usuarios, mejorando sustancialmente la capacidad de escuchar y entender las necesidades de los usuarios. Esta inversión en la motivación del personal no sólo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también impacta positivamente en la percepción general de la institución y en la satisfacción de los usuarios.
5. Se recomienda al Gerente General de la Municipalidad Distrital de Amarilis, fortalecer el trabajo en equipo, dado que los encuestados señalaron que solo algunas veces los trabajadores están comprometidos con su labor. Dado que la colaboración entre los trabajadores demuestra ser un factor determinante en la búsqueda y aplicación de soluciones a

los problemas de los usuarios, se recomienda implementar actividades y programas que promuevan la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los miembros del equipo. Esto podría incluir sesiones de capacitación conjunta, actividades de apoyo grupal y la creación de plataformas para compartir experiencias y conocimientos. Un equipo cohesionado y colaborativo no solo mejorará la eficiencia en la resolución de problemas, sino que también contribuirá positivamente a la calidad de atención ofrecida a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Formación. (2022). Manual de formación atención al cliente. https://academia-formacion.com/wp-content/uploads/2022/11/MANUAL-DEL-CURSO-DE-ATENCION%CC%81N-AL-CLIENTE_.pdf
- Acuña, D., Casabella F., Cazerres D., Donnarumma F. y Paredes, M. (2010). *Motivación y Trabajo en Equipo*. Universidad de Buenos Aires. http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJO S%20LIBRES/ALUMNOS/4.pdf
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Ayala, D. (2022). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, del personal administrativo de la municipalidad provincial de Yarowilca, periodo 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8284/PMGP00102A93.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Cabrera, G. (2019). *El Desempeño Laboral y la Responsabilidad Administrativa de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes, 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41918/Cabrera_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Carrasco, S. (2006) *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.

https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

Domínguez, G. Far (2018). *Resiliencia y estrés laboral*. Editorial Universidad Las Palmas de Gran Canaria. <https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/96103/1/nereidadominguezherrera2018tfg.pdf>

Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia. (2021). *Adaptación y flexibilidad*. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-del-estado-de-morelos/biologia/54585-adaptacion-y-flexibilidad/15874531>

Etchevarry, P. (2020). *Importancia De La Evaluación Del Desempeño Como Herramienta De Gestión De Los Recursos Humanos. Estudio En La Empresa Asociación De Cooperativas Argentinas De Laboulaye, Córdoba*. [Tesis de Grado, Universidad Católica de Córdoba]. Repositorio Producción Académica. https://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/3415/1/TM_Etchevarry.pdf

Farfán, M. y Gonzales, J. (2020). *Mejora en la calidad de atención al ciudadano con valor público, en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e0d02213-3385-4610-8dcc-68e0cd03e2f4/content>

Farías, A., Macías, M., Zambrano, L. y Gómez, N. (2022). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Revista Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7(4), 586-601. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8384030.pdf>

Flores, J. y Soto, T. (2016). *Evaluación de la Calidad de Atención del Personal de Salud de Consultorios Externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ba7beff1-979f-476b-9568-293c09e48143/content> huayt

- García, Y. y Astudillo, J. (2020). *Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Untumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2381/TESIS%20-%20GARCIA%20LIZANO%20Y%20ASTUDILLO%20ROSILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guadarrama, E. y Rosales, EM. (2015). Marketing Relacional: Valor, Satisfacción, Lealtad Y Retención Del Cliente. Análisis Y Reflexión Teórica. *Revista Ciencia y Sociedad*, 40(2), 307-340.
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Gustavo, Y., y Montero, R. (2011). Doble a triple castigo: burocracia, corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú. *Economía y Sociedad*. <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/04-yamada.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huaytan, L. (2021). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande – Huánuco*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio UNAS.
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2001/TS_HTL_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Editorial Fundación Sypal.
<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del Marketing*. Editorial Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Letizia, L. (2011). *La Ética Pública e Importancia Del Control Gubernamental*.
https://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/6/LETIZIA_LIDIA.pdf
- López, C. y Salinas, S. (2016). *Desempeño laboral y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.
https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2024/TAD_Lopez_Lopez_Cinthyia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mauricio, J. (2022). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7136/PMGP00079M29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Cultura (2015). *Guía Para La Aplicación Del Enfoque Intercultural En La Gestión De Servicios Públicos*.
https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/guiaparal_aaplicaciondelenfoqueinterculturalenlagestiondelosserviciospublicos-final.pdf
- Miraval, Y. (2016). *Análisis Y Propuesta De Competencias En Los Puestos De Trabajo En La Gerencia De Administración De La Municipalidad Distrital de Amarilis 2015*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.
https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2142/TM_Miraval_Rojas_Yesica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>

- Municipalidad Distrital de Amarilis (2023, agosto 28). *Los servicios*. MDA.
<https://muniAmarilis.gob.pe/los-servicios/>
- Muñoz, O. (2015). *Las demoras en los procesos* [Publicación]. LinkedIn.
<https://es.linkedin.com/pulse/las-demoras-en-los-procesos-omar-mu%C3%B1oz>
- Navarro, A. (2014). *El Análisis De Los Factores Que Impactan El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo y Docente En La Escuela Normal Superior Michoacán México*. [Tesis de Posgrado, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]. Repositorio UMICH.
http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DG_B_UMICH/6035/FCCA-M-2014-1083.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nolasco, N. y Delgado, R. (2020). *Actitud de los servidores públicos y su incidencia en la implementación del nuevo régimen del servicio civil en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5904/TEC00391N77.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, et al (2023) Eficiencia y eficacia de la Unidad de atención ciudadana en Distrito de Educación 13D06 el Junín- Bolívar período 2019-2020. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 22-29.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1573/1498
- Pin, J. (2017). *¿Cómo Debe Ser El Líder Público De Hoy?* Ediciones Internacionales Universitarias.
<https://media.iese.edu/research/pdfs/ART-3025.pdf>
- Pozo, L. (2020). *Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61323/Pozo_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramos, G. (2013). *Desempeño Laboral y su incidencia en la atención al cliente en la empresa Tarjeal Cía. Ltda.* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3351/1/40%20o.e.pdf>
- Ríos, K. (2018). *Estrés y servicio al cliente.* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Rios-Kristel.pdf>
- Santander, X. y Tordesilla, C. (2005). *Salud Mental En Trabajadores De Atención Primaria.* [Tesis de Grado, Universidad Académica Humanismo Cristiano]. Biblioteca Digital. <https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/1457/TTRASO%20141.pdf?sequence=1>
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque – 2018.* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tapia, G. y Quisbert, C. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios públicos del gobierno autónomo Municipal De El Alto.* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/31702/T-3123.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Torres, V. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente Pollería Mirko, Chimbote 2017.* [Tesis de grado, Universidad San Pedro]. Repositorio USANPEDRO. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318197009.pdf>
- Universidad de Extremadura (2012). *Manual De Buenas Prácticas En La Atención a Usuarios.* https://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBAD-MC-003-BUENAS_PR%C3%81CTICAS.pdf

- Velasco, R., Peñuñuri, A., Vásquez, M., Serrano, M. y Valdez, D. (2008). *De la articulación empresarial al ecosistema de negocios. Un nuevo enfoque*. [Trabajo de Investigación, Instituto Tecnológico De Sonora]. Repositorio ITSON. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/administracion_general/modelos_decisiones.pdf
- Vera, F., Araya, P., Moran, H. y Amador, S. (2014). *Comunicación Efectiva Contenidos Declarativos*. Universidad de Aconcagua. https://alumnosenfermeriauaac2014.files.wordpress.com/2014/04/manual_comunicacion_efectiva_contenidos_declarativos.pdf
- Ydrogo, J. (2022). *Desempeño Laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93669/Ydrogo_GJDR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Zamora, E. (2019). *Estrategias De Motivación Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Gad Municipal, Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5207/UPSE-TAE-2019-0139.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Morales Salvador De Porras, M. (2024). *Desempeño laboral y calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 1940-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 03 de noviembre de 2023

Visto, el **Dictamen de Aprobación del Informe**, presentado por los miembros del Jurado Evaluador con fecha 02 de noviembre del año 2023, y registro de expediente N° 2683-2023-FCEMP, del Proyecto de Investigación, intitulado: “**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS -2023**” de la Bachiller en **Administración de Empresas, MORALES SALVADOR, Melissa Grisel**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 14 de junio del año 2023, se emite la **RESOLUCIÓN N° 910-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH**, designando al **Dr. Oscar Augusto Campos Salazar**, como **Asesor de Tesis** de la Bachiller en **Administración de Empresas, MORALES SALVADOR, Melissa Grisel**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con fecha 11 de septiembre del año 2023, se emite la **RESOLUCIÓN N° 1549-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH**, donde se designa a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales: **Mtro. William Giovanni Linares Beraún, Mtra. Keli Agui Esteban y Mtra. Diana Huerto Orizano**, como miembros del **Jurado Evaluador** del Proyecto de Investigación presentado por el recurrente.

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, en el Título V, Capítulo I, artículo 26, detalla el procedimiento para aprobar el Proyecto de Investigación; y

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo primero.- **APROBAR** el Proyecto de Investigación presentado por la Bachiller en **Administración de Empresas, MORALES SALVADOR, Melissa Grisel**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, intitulado: “**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS -2023**”

Artículo segundo.- Disponer que el Coordinador Académico del **P.A. de Administración de Empresas**, disponga la apertura de una **Ficha de Avance del Trabajo de Investigación**, tal como lo establece el artículo 26 del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mtra. Diana Huerto Orizano,
SECRETARIA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

Distribución: – FCEMP– CGT-File Personal-Interesado – Archivo

JLLS/nnc

ANEXO 2

RESOLUCIÓN DE NOMBRAMIENTO DEL ASESOR



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 910-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 26 de junio del 2023

Visto el Expediente N° 053-2023-PAAE, del 23 de junio del año 2023, presentado por la Bachiller en **Administración de Empresas**, **MORALES SALVADOR, Melissa Grisel**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, donde solicita: **Designación de Docente Asesor de Tesis**.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el Artículo 45, ítem 45.2 menciona que para la obtención del Título Profesional se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional;

Que, en el Artículo 118 del Estatuto de la Universidad de Huánuco, se establece que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por las modalidades que establece la Ley, después de la obtención del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo profesional;

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, en el TÍTULO V, CAPÍTULO II, Artículos del 27 al 32, detalla el procedimiento de designación del Asesor, sus funciones y responsabilidades; y

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo único. - DESIGNAR, al **Dr. Oscar Augusto Campos Salazar**, como **Asesor de Tesis** de la Bachiller en **Administración de Empresas**, **MORALES SALVADOR, Melissa Grisel**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mtra. Diana Puerto Orizano
SECRETARIA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

Distribución: – FCEMP –CGT –ASESOR-File Personal-Interesado – Archivo
JLLS/nnc

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2023.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA		
¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?	Determinar la relación del desempeño laboral con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023	<p>Hi: Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.</p>	Calidad de atención al usuario	- Empatía - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Transparencia	<p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel Descriptivo Correlacion al</p> <p>Diseño No experimental Transversal</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario o Escala de Likert</p>		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				Desempeño Laboral	
¿De qué manera se relaciona la eficiencia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?	Determinar la relación de la eficiencia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023	<p>Hi₁: Existe una relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.</p> <p>H0₁: No existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.</p>					Eficiencia
¿De qué manera se relaciona la eficacia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?	Determinar la relación de la eficacia con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.	<p>Hi₂: Existe una relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.</p> <p>H0₂: No existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.</p>					Eficacia
¿De qué manera la motivación se relaciona con la calidad de atención al usuario de la	Determinar la relación de la motivación con la calidad de atención al usuario de la	<p>Hi₃: Existe una relación significativa entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.</p>	Motivación				

Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?	Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.	H0₃: No existe relación significativa entre la motivación y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023.	
¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?	Determinar la relación del trabajo en equipo con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2023?	Hi₄: Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023. H0₄: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023	Trabajo en equipo

ANEXO 4 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO – ESCALA DE LIKERT

Cuestionario para Establecer la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2023

Estimado ciudadano (a), gracias por su participación en esta investigación. Marque con un Aspa (X) el valor de acuerdo con las premisas, según su consideración.

NUNCA	LA MAYORÍA DE VECES NO	ALGUNAS VECES SÍ, ALGUNAS VECES NO	LA MAYORÍA DE VECES SÍ	SIEMPRE
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº	PREGUNTAS	PUNTAJES				
1	¿Existen demoras injustificadas en la atención, que no se ajustan a los tiempos programados por la MDA en sus comunicados?	1	2	3	4	5
2	¿Los trabajadores de la MDA ayudan a facilitar y agilizar los procesos administrativos de los trámites documentarios utilizando recursos disponibles?	1	2	3	4	5
3	¿Existe una distribución equitativa de tareas entre todos los trabajadores que evita que los trabajadores tengan una sobrecarga de tareas?	1	2	3	4	5
4	¿Los trabajadores de la MDA cumplen con sus responsabilidades y funciones de manera competente, acorde a los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
5	¿La atención brindada por los trabajadores de la MDA ha cumplido satisfactoriamente con sus necesidades y deseos como usuario?	1	2	3	4	5
6	¿Los trabajadores de la MDA ayudan a resolver los problemas de los usuarios brindando información extra o aplicando soluciones prácticas?	1	2	3	4	5
7	¿Los trabajadores de la MDA evitan interrumpir y escuchan atentamente a los usuarios?	1	2	3	4	5
8	¿Los trabajadores de la MDA se muestran comprometidos con su labor y acompañan al usuario de principio a fin?	1	2	3	4	5
9	¿Los trabajadores de la MDA se esfuerzan en brindar una atención impecable que cumpla con las expectativas de los usuarios?	1	2	3	4	5
10	¿Los trabajadores de la MDA buscan soluciones que se adapten a las limitaciones del servicio y los intereses de los usuarios?	1	2	3	4	5
11	¿Los trabajadores de la MDA eligen soluciones adecuadas para abordar los problemas de los usuarios, considerando las consecuencias de cada una?	1	2	3	4	5
12	¿Los trabajadores de la MDA mantienen una actitud positiva en momentos de presión o frente a problemas inesperados?	1	2	3	4	5
13	¿Los trabajadores de la MDA proveen constante asistencia y orientación a los usuarios?	1	2	3	4	5
14	¿Los trabajadores de la MDA logran comprender las necesidades de los usuarios y adaptan su atención en base a ello?	1	2	3	4	5

15	¿Los trabajadores de la MDA tratan con respeto a los usuarios, presentándose de manera puntual y cordialmente?	1	2	3	4	5
16	¿Los trabajadores de la MDA resuelven dudas y proporcionan información de valor para los usuarios?	1	2	3	4	5
17	¿Los trabajadores de la MDA brindan una atención sin contratiempos ni problemas injustificados a los usuarios?	1	2	3	4	5
18	¿Los trabajadores de la MDA brindan respuestas oportunas y resolutivas a las consultas de los usuarios?	1	2	3	4	5
19	¿Los trabajadores de la MDA se comunican de manera efectiva con los usuarios, resultando sencillo establecer acuerdos?	1	2	3	4	5
20	¿Los trabajadores de la MDA hacen distinciones con respecto al sexo, raza, religión, etc., durante la atención al usuario?	1	2	3	4	5
21	¿El trabajador de la MDA demuestra contar con cualidades y habilidades adecuadas para atender a los usuarios?	1	2	3	4	5
22	¿Los trabajadores de la MDA conocen los reglamentos institucionales y cumplen sus labores acorde a ello?	1	2	3	4	5
	PUNTAJE					

ANEXO 5 GALERÍA FOTOGRÁFICA



