

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



TESIS

**“Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del
colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco
2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Encarnación Ponce, Kelly Melina

ASESORA: Vidal Amiquero, Carolina Jesus

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Políticas públicas, economía e inversión

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: P13

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72321903

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40619662

Grado/Título: Magister en ciencias empresariales

Código ORCID: 0000-0002-6128-185X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Carbajal Álvares, Magaly Haydeé	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588
2	Polino Puente, Emerson Junior	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	45867323	0000-0003-2131-8547
3	Gonzales Acuña, Martin Moises	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión publica	22512599	0000-0002-6062-6705

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, 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:

Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez

(Presidente)

Mtro. Emerson Junior Polino Puente

(Secretario)

Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña

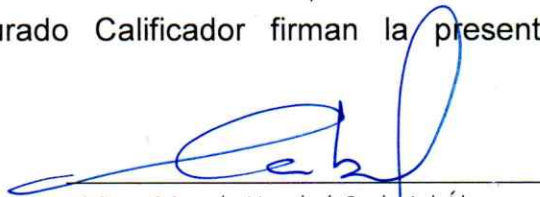
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1078-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **"GESTIÓN DEL RENDIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DEL COLABORADOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO 2024"**, presentada por la Bachiller, **ENCARNACION PONCE, Kelly Melina**, 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 14 CATORCE y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:00 horas del día **06 del mes de diciembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez

DNI: 09872196

Código ORCID: 0000-0002-9489-3588

PRESIDENTE



Mtro. Emerson Junior Polino Puente

DNI: 45867323

Código ORCID: 0000-0003-2131-8547

SECRETARIO



Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña

Nº DNI 22512599

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: KELLY MELINA ENCARNACIÓN PONCE, de la investigación titulada "Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024", con asesora CAROLINA JESÚS VIDAL AMIQUERO, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2353-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % 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, 27 de septiembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

6. Encarnación Ponce, Kelly Melina.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	5%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedicada a mis padres, por su gran apoyo incondicional, económico y afecto que estuvieron día a día dándome fuerzas para continuar y seguir con mi meta académica

Dedico a mis hermanos por su compañerismo y apoyo.

A mi adorada abuela y querido hermano que desde el cielo han iluminado con su esplendor en mi vida profesional y cotidiana.

Con mucho amor y respeto a la persona más fuerte, luchadora y resiliente que pude conocer, yo la autora de todo lo que fui, soy y seré.

AGRADECIMIENTO

Estoy agradecida con el Altísimo creador por todo lo bueno y también por los momentos difíciles que han sido reto para continuar con el propósito de mi vida.

A la Maestra Vidal Amiquero Carolina Jesús, que gracias a su paciencia, compromiso y conocimiento se hizo posible con la elaboración de la presente investigación, ya que sin su asesoramiento no se hubiera hecho factible su presentación.

Agradezco a la Universidad de Huánuco, por la oportunidad y prestación de sus servicios académicos, las cuales han permitido durante estos años transformarme en una profesional apta para el desempeño en la carrera de la administración de empresas; gracias a los docentes por su capacidad y compromiso en darme sus enseñanzas.

Asimismo, agradezco a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chinchao y a los ciudadanos del distrito de Chinchao por su gran apoyo y tiempo para responder las preguntas del cuestionario presentado.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	24
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	26
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO	33

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	41
2.4.	HIPÓTESIS.....	42
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	42
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	42
2.5.	VARIABLES	43
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	43
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	43
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	44
CAPÍTULO III		46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		46
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1.	ENFOQUE	46
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	46
3.1.3.	DISEÑO	47
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.2.1.	POBLACIÓN	48
3.2.2.	MUESTRA.....	48
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
3.3.1.	TÉCNICA	51
3.3.2.	INSTRUMENTO	51
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
CAPÍTULO IV.....		52
RESULTADOS.....		52
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	52
4.1.1.	GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	52
4.1.2.	CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	61
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	72
4.2.1.	PRUEBA DE NORMALIDAD.....	72
4.2.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	73
4.2.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	74
CAPÍTULO V.....		77
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		77
5.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77

CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ciudadanos de los 18 años a 70 años.....	48
Tabla 2 Muestra de estudio 1.....	49
Tabla 3 ¿El personal de la municipalidad es partícipe para la evaluación laboral?	52
Tabla 4 ¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?	53
Tabla 5 ¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?	54
Tabla 6 ¿Usted y el personal a su cargo son partícipe de las reuniones establecidas por el área de Personal?	55
Tabla 7 ¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?.....	56
Tabla 8 ¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?	57
Tabla 9 ¿Se efectúa de manera constante la evaluación de resultados por cada servidor público?	58
Tabla 10 ¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?	59
Tabla 11 ¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?	60
Tabla 12 ¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?	61
Tabla 13 ¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?	62
Tabla 14 ¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?	63
Tabla 15 ¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional ante usted como ciudadano?.....	64
Tabla 16 ¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?	65
Tabla 17 ¿Cómo es la asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?	66

Tabla 18 ¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?	67
Tabla 19 ¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?	68
Tabla 20 ¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?	69
Tabla 21 ¿El servidor público le ofrece su ayuda y atención idónea en el tramites que dese efectuar?	70
Tabla 22 ¿Cómo calificaría al servidor público con respecto a la atención igualitario?	71
Tabla 23 Prueba de normalidad.....	72
Tabla 24 Rango según coeficiente de Pearson	73
Tabla 25 Nivel de relación de la gestión del rendimiento y calidad de servicio público	74
Tabla 26 Nivel de relación etapa de planificación y calidad de servicio público	74
Tabla 27 Nivel de relación de etapa de seguimiento y calidad de servicio público	75
Tabla 28 Nivel de relación de etapa de evaluación y calidad de servicio público	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿El personal de la municipalidad es partícipe para la evaluación laboral?	52
Figura 2 ¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?	53
Figura 3 ¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?	54
Figura 4 ¿Usted y el personal a su cargo son partícipe de las reuniones establecidas por el área de Personal?	55
Figura 5 ¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?	56
Figura 6 ¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?	57
Figura 7 ¿Se efectúa de manera constante la evaluación de resultados por cada servidor público?	58
Figura 8 ¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?	59
Figura 9 ¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?	60
Figura 10 ¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?	61
Figura 11 ¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?	62
Figura 12 ¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?	63
Figura 13 ¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional ante usted como ciudadano?	64
Figura 14 ¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?	65
Figura 15 ¿Cómo es la asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?	66
Figura 16 ¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?	67

Figura 17 ¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?	68
Figura 18 ¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?	69
Figura 19 ¿El servidor público le ofrece su ayuda y atención idónea en el tramites que dese efectuar?	70
Figura 20 ¿Cómo calificaría al servidor público con respecto a la atención igualitario?	71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es producto del tema desarrollado Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024, la cual responde al objetivo analizar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador; su elaboración corresponde al tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional y diseño no experimental; se ejecutó el cuestionario a una muestra integrada por 31 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chinchao y a otra muestra integrada por 319 ciudadanos del Distrito de Chinchao. Se realizó la prueba de normalidad, y se utilizó la correlación de Pearson, en la que se obtuvo un resultado de 0,540 (tabla 25), la cual permitió indicar que entre gestión del rendimiento y calidad de servicio público existe relación significativa. Se concluyo, indicando que la gestión del rendimiento es una herramienta establecida por el SERVIR con la finalidad de fortalecer capacidad, fiabilidad y seguridad en el servicio que proporciona el colaborador público para demostrar calidad pública.

Palabras Claves: administración, calidad, desempeño, evaluación, gestión

ABSTRACT

The present research work is a product of the topic Performance management and quality of public service of the collaborator of the District Municipality of Chinchao, Huánuco 2024, which responds to the objective of analyzing the relationship between performance management and the quality of public service of the collaborator; its elaboration corresponds to the type of applied research, quantitative approach, descriptive, correlational level and non-experimental design; the questionnaire was executed to a sample integrated by 31 public servants of the District Municipality of Chinchao and to another sample integrated by 319 citizens of the District of Chinchao. The normality test was performed, and Pearson's correlation was used, obtaining a result of 0.540 (Table 25), which indicated that there is a significant relationship between performance management and quality of public service. It was concluded, indicating that performance management is a tool established by SERVIR with the purpose of strengthening capacity, reliability and security in the service provided by the public collaborator to demonstrate public quality.

Keywords: administration, quality, performance, evaluation, management.

INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024, y a través de ello se pudo desarrollar el estudio que ha permitido identificar que la gestión del rendimiento que se ejecuta en aquella municipalidad aún se necesita mejorar y fortalecer la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en los colaboradores. La gran mayoría de los ciudadanos calificaron de regular al servicio que proporciona los servidores públicos, y mencionan que muchos servidores aun adolecen de la capacidad de responder a las consultas, y no demuestran un genuino desempeño en sus funciones. Por otro lado, la etapa de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión del rendimiento no se implementan con rigurosidad la cual es débil para mejorar la calidad del servicio público. Los elementos tangibles de la entidad pública, tales como el equipamiento e instalación son buena, pero la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los servidores públicos es regular, ya que existe debilidades en la gestión del rendimiento por parte del Área de Recursos Humanos. Bajo esta perspectiva se planteó el problema general siguiente: ¿Cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024? Resaltando la importancia de la gestión del rendimiento para fortalecer capacidades, fiabilidad y seguridad en las funciones del colaborador público para que demostrar calidad en el servicio público. El contenido fue: capítulo I el problema y descripción, formulación del problema y objetivos; justificación y viabilidad. Capítulo II antecedentes, bases teóricas, definiciones, y las hipótesis. Capítulo III, metodología. Capítulo IV resultados de tablas y figuras. Capítulo V, discusión de resultados, y las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La importancia de la gestión del rendimiento en las organizaciones, públicas, radica en implementar técnicas e instrumentos que permitan mejorar la calidad de servicio público en atención al ciudadano, y con ello la efectiva gestión y administración gubernamental. Pero esto es una situación que ha generado insatisfacción ciudadana por servicios públicos deficiente que no garantizan calidad y seguridad; la cual es una realidad que está ocurriendo en todo el mundo. Según la OCDE (2019) sostiene que, en los países de América Latina y el Caribe, existe una desconexión entre el ciudadano y las instituciones públicas; dicha desconexión obedece a la baja calidad y experiencia que demuestra los servidores estatales que la representan. La baja responsabilidad y deficiente rendimiento de la gestión pública ha generado desconfianza en los ciudadanos; así como también la ausencia de integridad pública, ausencia de políticas eficientes y cultura organizacional que no garantiza fiabilidad optima, generando serios problemas; sumando a esto, los actos de corrupción que han perjudicado negativamente la calidad de servicio gubernamental. Más del 75% de los ciudadanos de América Latina y el Caribe sienten y perciben que sus gobernantes, funcionarios y servidores públicos actúan en beneficio propio.

Por otra parte, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2019) sostiene que la desconfianza ciudadana por el servicio de la administración pública en las instituciones públicas de América Latina y el Caribe es descenso, ya que la prestación de servicios son pocos eficaces y transparentes. Los profesionales que ocupan los cargos no son seleccionados por medio de sistemas basados en el mérito y capacidad; ausencia de constante labor para el rendimiento, atención profesional deficiente, servicio que suple las necesidades públicas, se carece de buena cobertura y acceso a la información pública, información que carece de transparencia, baja calidad en la atención, gobierno restringido a la

participación ciudadana y acciones incorrectas. Funcionarios públicos que no cuentan con capacidad para responder y resolver problemas de los ciudadanos. En la cual es un problema que se lo vive en los países de esta región, que no permite la dinamización del rendimiento del servidor público para elevar la calidad del servicio en las entidades públicas.

Mendoza (2020) indica que en América Latina en los últimos años se han implementado sistemas de articulación de empleo público basada en meritocracia y rendimiento del funcionario y servidor público con el fin de garantizar el profesionalismo y calidad de servicio. Una reforma administrativa que obedece al cumplimiento de requerimientos bajo las condiciones de desempeño para corregir fallas y superar debilidades en el buen rendimiento de los funcionarios de la administración pública. Implementó reformas en sus sistemas de recursos humanos con el fin de conformar un servicio civil enfocada a resultados con énfasis a la satisfacción del usuario. Pero, sin embargo, esto no ha sido suficiente para mejorar la calidad del servicio público, ya que factores como la inconducta, la incapacidad, la inseguridad, y la falta de empatía del servidor público han sido y están siendo perjudicante para el buen desempeño de la administración pública; un porcentaje alto de ciudadanos en los países de América Latina se siente defraudado, insatisfecho y disconforme con la atención del servicio público que ofrece las entidades gubernamentales.

En el caso de Perú, la gestión del rendimiento es uno de los sistemas administrativos de la gestión de Recursos Humanos que establece la Ley del Servicio Civil, Ley 30057, que orienta a la profesionalización de la función pública, cuya atención no ha sido objeto suficiente para mejorar la calidad del servicio público, ni cumplimiento de sus normas en las entidades del Estado peruano. La inestabilidad constante, la ineficiencia del servicio público y sumando a ello la corrupción de funcionarios y servidores públicos han generado un descenso cada vez más preocupante para la administración pública. Pese que la Ley del Servicio Civil expone las directrices de procesos para la profesionalización y rendimiento del personal, el escenario está fragmentada por la desigualdad, favoritismo y tráfico de influencias que están perjudicando a la transparencia de la contratación de funcionarios y servidores

públicos no idóneos, que carecen de fiabilidad, capacidad y empatía con los ciudadanos, quienes esperan un servicio con responsabilidad, eficiencia, transparencia y calidad (Rastrollo, 2021). Ramírez et al. (2022) afirma que, en el Perú con la implementación de la gestión del rendimiento a través de la Ley del Servicio Civil, se ha efectuado una reforma del sistema de recursos humanos en el sector público, pero lamentablemente esto no está consiguiendo los objetivos deseados. El tema de evaluación del desempeño y resultados de los servidores públicos no está aplicándose en la mayoría de las entidades del Estado. La Ley del Servicio Civil tiene por finalidad de evaluar y analizar al trabajador público para mejorar el rendimiento y el desempeño exitoso en los diferentes puestos de trabajo, situación que no se ha logrado alcanzar.

A nivel Huánuco, la calidad del servicio público, por parte del colaborador de las entidades es deficiente, esto se debe que los colaboradores públicos no cumplen los requisitos mínimos para el ejercicio de la función pública, ausencia de la gestión del conocimiento que perjudica la calidad en el servicio. Según el Informe N° 21998-2023-CG, de 2023 de la Contraloría General de la República indica que en Huánuco existe más de 21 informes de control sobre deficiencia en la calidad de servicio público prestados por funcionarios y servidores públicos que no cumplen los requisitos mínimos para desempeñar la función pública. El 64% de los funcionario y servidores públicos no cumplen con la calidad del servicio, es decir, ocupan el puesto sin tener los requisitos que se establecen en el MOF. Además, en Huánuco se designan directivos públicos sin acreditar el cumplimiento de requisitos en un 17%; más del 10% de las entidades en Huánuco mantienen desactualizado el cuadro para asignación de personal- CAP y el manual de clasificadores de cargo, la cual está perjudicando a la calidad del servicio público.

Este problema es latente en todas las entidades públicas del Estado Peruano, así como en la Municipalidad Distrital de Chinchao que no es ajena a esta problemática, donde se observan las siguientes causas de la gestión del conocimiento:

- Servidores y funcionarios públicos carecen de rendimiento en el

servicio a la ciudadanía

- No se implementa la gestión del rendimiento del servidor público que establece la Ley del Servicio Civil
- No se planifica la evaluación del desempeño del colaborador público y,
- No se efectúa el seguimiento al servidor público para la mejora continua de la calidad de servicio público.

Estas causas están teniendo los defectos siguientes:

- Baja capacidad para atender al ciudadano
- Baja calidad y transparencia en la información otorgada al ciudadano
- Ausencia de empatía ante el ciudadano chinchawuina,
- Insatisfacción y rechazo a la gestión local.

Ante este contexto se efectuó la investigación titulada: Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del personal de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024, que ha permitido analizar e identificar debilidades que están perjudicando a la calidad del servicio público.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relaciona la etapa de planificación de la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?
- ¿Cómo se relaciona la etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?
- ¿Cómo se relaciona la etapa de evaluación de la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Analizar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la etapa de planificación de la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024
- Determinar la relación entre la etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024
- Determinar la relación entre la etapa de evaluación de la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Carrasco (2006) la investigación acerca de la gestión del rendimiento y calidad de servicio requerirá de la búsqueda de referencias teóricas que permitan definir, describir y conceptualizar elementos y características que las conforman. Y como referencia teórica principal se consideró a la Ley del servicio civil 30057 como base teórica y normativa para resaltar lo que esta establece sobre la gestión del rendimiento del servidor público. Por otro lado, se efectuó la revisión previa de otras investigaciones de similares temas con el fin de comparar y discutir con los resultados de nuestra investigación.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Carrasco (2006) los resultados de la investigación con respecto a la gestión del rendimiento nos proporcionaron información relevante y confiables que fueron herramientas con gran utilidad para mejorar la calidad de servicio público del personal en la Municipalidad Distrital de Chinchao y en otras entidades públicas. Se resaltó las debilidades que se debe fortalecer, y cuáles son los problemas que necesitan las acciones correctivas pertinentes.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Carrasco (2006) para efectuar la investigación se ejecutó una metodología de estudio que garantizó la viabilidad y confianza de los resultados; tal es así que se utilizó el instrumento adecuado para recopilar la información de la muestra de estudio, que sin duda este instrumento fue analizada y calificada por expertos en la metodología de investigación con el fin de obtener su viabilidad para ejecutarla.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El acceso a la información fue uno de los factores que pudo ser una limitación para la investigación, ya que cuando se trató de hacer la investigación académica en la Entidad pública nos indicaron que debemos presentar una solicitud escrita para su autorización; por lo que se presentó una solicitud a la Municipalidad Distrital de Chinchao con la cual se pudo conseguir la autorización por parte del funcionario delegado.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Fue viable, toda vez que los recursos financieros fueron suficientes para la adquisición de materiales y servicios que permitieron la elaboración de la investigación. Así como también se consiguió la autorización correspondiente de la Municipalidad Distrital de Chinchao para llevar a cabo con la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Sánchez (2022) en la tesis *Calidad organizacional y su relación en el rendimiento laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*, para el grado de Magister en Gestión del Talento Humano en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador cuyo objetivo permitió identificar la importancia del rendimiento para la atención de calidad y calidez a la ciudadanía, metodología de estudio fue descriptivo, cuantitativo, correlacional y no experimental, cuya conclusión indica que el rendimiento del personal en la Municipalidad del Cantón Pelileo se encuentra en un nivel bueno, ya que el personal de la Entidad se desenvuelve de la mejor manera, cumplen con responsabilidad sus actividades, la eficacia y efectividad de sus funciones ante el ciudadano es con capacidad y respecto; se identificó que el servidor público tiene la capacidad de respuesta, asiste con veracidad al ciudadano en cualquier servicio o trámite que este requiera, existe respeto, amabilidad y justicia al momento de atender al ciudadano. El personal demuestra el conocimiento suficiente para desenvolverse en sus puestos de trabajo, preservar el profesionalismo y cumple con el servicio de calidad. La administración de recursos humanos de aquella entidad efectúa acciones de evaluación constante del rendimiento del servidor público con el fin de mantener y mejorar el buen desempeño y calidad del servicio público al ciudadano en la Municipalidad del Cantón Pelileo.

Balarezo (2022) en su tesis *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo*, para el grado de Magister en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato,

Ecuador, cuyo objetivo fue describir los elementos de la calidad del servicio público en la Entidad, metodología de estudio cuantitativo, test SERVUAL de nivel descriptivo, cuya conclusión indica que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los ciudadanos de la entidad en estudio. Más de 136 usuarios manifiestan que están totalmente satisfechos con el servicio de los servidores públicos, indican que el plazo para la atención al servidor es pertinente y se cumplen según lo indicado. El personal demuestra seguridad al momento de atender al ciudadano, es transparente y se comporta como un colaborador amable; demuestra respeto y responsabilidad; es capaz de responder a las consultas de los ciudadanos; otorga asistencia con capacidad, empatía y justicia que se convierte en un servicio de calidad al usuario que se manifiesta satisfecho por el servicio prestado. Esto ocurre, porque la gestión de recursos humanos está en constante seguimiento y evaluación del rendimiento laboral.

Rochina (2022) en su tesis titulada *Calidad del servicio y la evaluación de desempeño de los funcionarios públicos de la dirección distrital del MIES Guaranda*, para el grado de Magister en Administración pública de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, cuyo objetivo fue identificar la importancia de la evaluación del rendimiento para la calidad de servicio, metodología de estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y documental, cuya conclusión indica que la evaluación del rendimiento y desempeño de los servidores y funcionarios es de gran importancia para la mejora de la administración pública, permite tomar decisiones para mejorar el rendimiento de los empleados, así como realizar planificaciones de capacitación, seguimiento y evaluación de sus capacidades. En la dirección distrital del MIES Guaranda se evidencio que existe un alto índice de servidores y funcionarios con debilidades en aspectos de conocimiento laborales, habilidades, capacidad para interactuar y atención al usuario; deficiente comunicación, trato poco empático y falta de transparencia. El nivel de satisfacción de los usuarios no es lo esperado, toda vez que el tiempo de respuesta de los tramites por los servidores es muy largo, poca

flexibilidad en los horarios de atención, tramites complejos de efectuar, baja información y deficiente proceso administrativo. Así también se identificó que el funcionario público demuestra un trato no muy amable, falta la empatía, atención personalizada, baja capacidad para resolución de dudas y problemas que amerita fortalecer la gestión del rendimiento de todo el personal de la entidad pública.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Tineo (2022) en la tesis titulada *Gestión de la calidad y la atención al cliente por los servidores públicos de una dirección de redes integradas de salud de Lima, 2022*, para el grado de Magister en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo cuyo objetivo fue describir la relación de la gestión de calidad con la atención de los servidores públicos, metodología de investigación cuantitativo, tipo básica, no experimental y transversal, cuya conclusión indica que existe una relación positiva entre gestión de calidad y atención del servidor público en la Entidad en estudio; pero se identificó que el nivel de la capacidad y rendimiento de los servidores es baja, y consecuencia de ello existe insatisfacción por los usuarios de la Dirección de redes Integrada Salud de Lima. La formación profesional de los servidores públicos es baja ya que muchos de estos no demuestran fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía ante los usuarios. El área de recursos humanos no efectúa la gestión del rendimiento del servidor público, no se planifica ni se ejecuta acciones de seguimiento para evaluar el desempeño y resultados de los empleados. Se identificó que la información que proporcionan los empleados no es muy confiable, deficiente asistencia, baja capacidad de respuesta para el buen servicio al ciudadano.

Pastor (2020) en su tesis titulada *Gestión por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020*, para título Licenciada en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la importancia de las competencias para el rendimiento y calidad del servicio público, metodología de estudio aplicada, no experimental,

cuantitativo y correlacional, cuya conclusión indica que la gestión del rendimiento laboral permite fortalecer competencias del servidor público la cual es importante para mejorar la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad de Guadalupe, con ello el personal tendrá la capacidad para cumplir sus tareas y funciones de la manera más correcta en su puesto que cubre, por el mismo hecho que contara con el buen rendimiento para alcanzar metas. La entidad pública al momento de contratar servidores públicos exige como requisito competencias profesionales y conductas, con experiencia suficiente para responder y cumplir una función buena en la Entidad. se evidencio que los servidores públicos de la Municipalidad de Guadalupe cuentan con un rendimiento alto quienes demuestran calidad en su trabajo, el buen desempeño en sus funciones, la cual es un resultado de una buena gestión en la contratación del personal. El personal demuestra respeto, empatía, responsabilidad, amabilidad y asistencia ante el ciudadano, quienes están satisfechos por el servicio recibido.

Sánchez (2019) en su tesis *Perfil del servidor público y rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de San Sebastián – Cusco 2019*, para el grado de Doctor en Gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar relación entre el perfil del servidor público y el rendimiento, metodología de estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y descriptivo, cuya conclusión indica que el perfil del servidor público en la Municipalidad provincial de Chota alcanza un 27.01% que perciben los ciudadanos, ya que el servidor no efectúa correctamente sus funciones para resolver consultas de los usuarios en el momento de la atención. El 28.31% indicaron que los servidores públicos no cuentan con la capacidad de responder y resolver problemas; el 30.13% de los servidores no tiene interés en contestar o asistir al ciudadano con responsabilidad y asertividad, por lo que se define que el servidor público no posee las competencias y rendimiento para prestar el servicio al ciudadano. Asimismo, se evidencio que el 34.81% le otorga una calificación de baja al servidor público, ya que estos no demuestran habilidades para un adecuado servicio al

ciudadano, personal que no practica el respecto, falta de eficiencia, amabilidad, de justicia y responsabilidad de sus funciones ante el ciudadano. Y más del 32.73% de los ciudadanos indican que el personal de la municipalidad no presta los servicios de manera óptima y no son muy confiables.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Aguirre (2021) en la tesis *Calidad de la atención a los usuarios de la sub gerencia de obras y supervisión del gobierno regional Huánuco – 2020*, para el título Licenciada en Administración de la Universidad de Huánuco, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención al usuario, metodología de estudio descriptivo, cuantitativo y no experimental, cuya conclusión indica al evaluar la calidad de atención en la Subgerencia del Gobierno Regional de Huánuco se pudo identificar que en la fiabilidad el 60% no se interesa por resolver problemas del usuario, más del 65% indican que el servidor público no cuenta con las capacidades pertinentes para brindar el servicio; el 58% indica que los trabajadores no demuestran un comportamiento que genere confianza, y el 58% de encuestados indican que el profesional no brinda atención con individualidad y empatía, la cual es un problema identificado que evidencia la existencia de deficiencias, la escasa capacidad y rendimiento del servidor público en la atención al usuario, servicio que carece de calidad, existe incomodidad y disconformidad con el servicio, demora y apatía en el proceso de la atención, tramites muy extensos, retrasos para resolver y responder solicitudes. Más del 61% de los usuarios indicaron que la atención del servidor público es deficiente, esto se debe porque existe descuido total por la administración de recursos humanos que no efectúan un proceso para fortalecer el rendimiento de los funcionarios, que permita evaluar y retroalimentar la capacidad de respuesta seguridad y empatía con el fin de mejorar la calidad de la atención pública.

Cotrina (2021) en la tesis *Evaluación del rendimiento de mano de obra real en los servicios de mantenimiento vial rutinario de los caminos*

vecinales en la provincia de Pachitea Huánuco-2019, para el título de licenciada en Administración de la Universidad de Huánuco, cuyo objetivo ha permitido evidenciar las debilidades en el rendimiento de la mano de obra, metodología de estudio cuantitativo, descriptiva y no experimental, cuya conclusión indica que la evaluación del rendimiento es un instrumento en la que se pudo efectuar a través de la observación a los trabajadores de obra antes indicada; la evaluación se efectuó comparando con el rendimiento planeado en el manual técnico del GEMA de la programación establecida al IVP, en la que se pudo comprobar que el nivel de rendimiento es por debajo de lo planeado que fluctúa de 2.4%, promedios de 12.6% a un máximo de 40% la cual es perjudicante para el cumplimiento de los objetivos. Se identificaron rendimientos diarios de la mano de obra en la que se pudo determinar que el 10.33% de los trabajos establecidos no se llegan a cumplir diariamente, esto ocurre porque la condición del trabajador en el desempeño laboral y experiencia son bajas en sus actividades. Estos resultados dan la razón que la obra de mantenimiento vial rutinario de los caminos vecinales en la provincia de Pachitea carece de calidad, y que necesitan la intervención inmediata del órgano de control.

Espinoza et al. (2019) en la tesis *La ley del servicio civil (ley 30057), y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2018*, para el título de Licenciada en Administración de empresas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, cuyo objetivo fue describir cómo influye la ley SERVIR en el rendimiento laboral, metodología de estudio observación, inductivo y deductivo, cuya conclusión indica que la Ley Servir a través de la gestión del rendimiento proporciona mejoras en las competencias que han permitido lograr mayores estándares de rendimiento en los trabajadores de la Municipalidad. Se ha podido evidenciar que la implementación de la Ley Servir ha sido eficiente ya que se ha convertido en una opción para incluir servidores públicos que respondan a la calidad en el servicio público. El rendimiento y desempeño laboral de los servidores están siendo evaluados a través de las etapas de planificación y seguimiento, la cual

se logra fortalecer capacidades, evaluar sus resultados, calificar el desempeño y efectuar acciones de retroalimentación al servidor público para responder a las necesidades de la ciudadanía. Se ha observado que de alguna manera óptima la Ley Servir está repercutiendo positivamente en la mejora continua de calidad del servicio público ante la ciudadanía.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Para iniciar con el estudio de mayor profundidad, en primer lugar, definiremos a la gestión del rendimiento mencionando diferentes autores:

Robbins y Judge (2009) define a la gestión del rendimiento laboral como el proceso de etapas que permite inducir al equipo humano para fortalecer capacidades, mejorar las competencias y repotenciar habilidades con el fin de mejorar el cumplimiento de sus tareas.

Chiavenato (2011) define a la gestión como proceso de implementar recursos necesarios para conseguir objetivos deseados; y rendimiento laboral son los resultados obtenidos por un equipo humanos con capacidades, habilidades y desempeño. Por tanto, gestión del rendimiento es el proceso que permite implementar medios y recursos que permitan fortalecer el rendimiento de los recursos humanos.

Mino (2015) sostiene que el rendimiento para gestionarla se requiere de un conjunto de etapas y características para poder alcanzarla. Gestionar el rendimiento consiste en lograr el éxito organizacional un equipo que trabaja con esmero y eficiencia, que comprende la moral y el clima organizacional, personas que produzcan y transmitan confianza. La excelencia de los resultados se base al trabajo en equipo con la seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad.

Ante estas definiciones de los autores, se puede replicar que la gestión del rendimiento permite utilizar etapas y medios que permitan

conseguir calidad constante a través del desempeño, capacidades y competencias del recurso humano.

La gestión del rendimiento en el sector público es definida de la siguiente manera:

Thorpe y Holloway (2010) sostiene que la gestión del rendimiento es una herramienta de integración para evaluar el desempeño de los empleados públicos cuyo proceso está conformada por etapas de planificación, evaluación y seguimiento. La gestión del rendimiento permite medir los resultados y los medios que se pueden lograr esos resultados, con ello poder estimular un mayor desarrollo de las funciones.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2024) indica que la gestión del rendimiento es:

Una herramienta de gestión de recursos humanos mediante la cual se identifica reconoce y promueve el aporte de los/as servidores/as civiles al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, evidencia las necesidades requeridas para mejorar el desempeño individual e institucional. (p.1)

Por su parte la Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020, indica que se trata de un subsistema de la administración de Gestión de recursos humanos que permite reconocer, identificar y promover a los servidores públicos para conseguir metas establecidas y objetivos en la institución; así como poder identificar evidencias y necesidades que se requieren incrementar desempeño en las funciones de los servidores demostrando calidad en la función pública.

COMPONENTES DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Los componentes se integran en los actores, segmentación, factores de evaluación y gestión del rendimiento (Autoridad Nacional del

Servicio Civil, Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020).

COMPONENTE: ACTORES

RPE 068-2020-SERVIR de 2020 están constituidos por aquellos que participan o son parte para gestionar el rendimiento e implementarla, cuyas responsabilidades están estipuladas en la disposición normativa. La integra los siguientes:

- **Autoridad Nacional del Servicio – SERVIR;** es la autoridad y rector del sistema de administración de recursos humanos, este establece directrices y disposiciones, como técnicos, estrategias y ordenamientos para implementar la gestión del rendimiento.
- **Titular de la Entidad;** es la autoridad máxima de la administración que tiene responsabilidad como titular de la implementación de la gestión del rendimiento. Pone en disponibilidad los recursos ineludibles y efectúa acciones que permiten garantizar la ejecución de la gestión del rendimiento.
- **Oficina de Recurso Humanos;** es aquella área responsable de la ejecución operativa y su conducción del subsistema para el rendimiento. Esta custodia información determinada para cumplir el ciclo de evaluación de esa gestión, la cual es registrada según el formato del SERVIR. Consolida información que permiten ser importantes para incrementar el nivel del desempeño del personal para con sus funciones. Elabora y emite al SERVIR cada 31 de mayo del año como fecha máxima la información del resultado y se describe la implementación de la gestión del rendimiento.
- **Evaluadores;** integran los servidores cuya responsabilidad es conducir a las unidades orgánicas y equipos funcionales para efectuar la evaluación del rendimiento de los evaluados. Esto evaluadores pueden ser aquellos que tiene la responsabilidad de administrar el ciclo de evaluación y personal de confianza delegada para la conducción de algún órgano o unidad de la Entidad.

- **Evaluados;** las integran todos los servidores que incluyen servidores públicos de régimen especial que tiene cargo administrativo, servidores con cargos de directivo, así como servidores de confianza. Servidores que no pertenece al segmento directivo son parte de ser evaluados.
- **El Comité Institucional de Evaluación;** es aquella delegación que tiene como función de efectuar confirmación de la calificación que se obtuvo en el ciclo evaluativo.

COMPONENTE: SEGMENTACIÓN

Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020, esta integra la calificación de los servidores para el subsistema de gestión del rendimiento, cuya clasificación son los siguientes:

- Segmento funcionario; está constituido por los servidores que tiene las funciones del cargo de representante público, dirige e interviene en la decisiones y conducción de la entidad, tiene la facultad de aprobar normas y políticas.
- Segmento directivo; está integrado por todos los servidores cuyas funciones son desarrolladas relativamente a la organización, toman decisiones en la unidad orgánica, proyecto o programa. Un servidor del segmento directivo puede ser evaluador y también puede ser evaluado por otro servidor de mayor nivel jerárquico.
- Segmento mando medio; lo integran los servidores cuya responsabilidad funcional está regida a coordinar y conducir equipos funcionales. Un servidor de mando medio puede ser evaluado, así como también evaluado por un funcionario que pertenezca al segmento más alto que el segmento mando medio.
- Segmento ejecutor; este compuesto por un servidor que no conduce personas, cuyas funciones están relacionados a las competencias y responsabilidades de su área orgánica.
- Segmento operador y de asistencia; lo integran colaboradores cuya función no están en las facultades de coordinación de personas, son aquellas que tiene la responsabilidad de asistir, soporte o apoyo en la actividad del área.

COMPONENTE: GESTIÓN DEL RENDIMIENTO Y FACTORES DE EVALUACIÓN

Resolución 068-2020-SERVIR de 2020, la GR, está integrada por la etapa de planificación, seguimiento y evaluación; la cual consiste un proceso continuo y es ejecutada de manera anual en la entidad; así como también está integrada por servicio de retroalimentación que se llevan a cabo permanente en sus etapas.

ETAPA DE PLANIFICACIÓN

Resolución 068-2020-SERVIR de 2020, es la etapa que comprende de acciones de comunicación, efectuar y aprobar el cronograma, segmentar participantes y definir criterios para estandarizar la evaluación, se establece un evaluador cuya función es determinar criterios para coordinar y reunirse con el evaluado en base a una citación.

En la etapa de planificación de la gestión del rendimiento el superior jerárquico del evaluado tiene la facultad de revisar de manera aleatoria y efectuar mejorar de los factores de evaluación.

a. SEGMENTACIÓN DE PARTICIPANTES

Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020, consiste en clasificar a los servidores quienes formaran el círculo de la evaluación, quienes se clasifican por funcionarios, directivos, ejecutor, mando, operador, jefes y asistencia. Estos servidores están en la obligación de ser evaluados, que en algunos casos estos pueden formar parte como evaluadores como en el caso de funcionario y directivos.

b. DEFINICIÓN DE FACTORES DE EVALUACIÓN

Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020, consiste en los aspectos verificables y observables medio por el cual el evaluador efectúa una valoración del desempeño del evaluado.

c. METAS FUNCIONALES

Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020, es parte de la primera etapa para gestionar el rendimiento, que consiste en identificar los factores que deben ser evaluados al servidor frente a las acciones y objetivos que se desean alcanzar. Las metas funcionales integran las funciones que el servidor evaluado cumple para efectuar sus actividades en consecución de los objetivos institucionales; así como los resultados y acciones que efectúan para desarrollar su trabajo.

➤ ETAPA DE SEGUIMIENTO

Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020, es la etapa de la gestión del rendimiento que consiste en formalizar los factores de evaluación que se hayan planificado. Es una de las etapas que se efectúa acciones de retroalimentación, orientación, motivación y apoyo al evaluador y al evaluado con el fin de cumplir los factores de evaluación establecida, que permitan aplicar acciones de mejora. Se recoge las evidencias de desempeño del evaluado con relación a los factores de evaluación que se hayan planificado, es necesaria su descripción para desarrollar correctamente la evaluación.

a. REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PERSONAL

Resolución 068-2020-SERVIR de 2020, consiste en efectuar una reunión mínima previa a una reunión citada en el año establecido de la evaluación del rendimiento, con el evaluador y el evaluado con el fin de concretizar y aclarar circunstancias no claras, así como identificar la situación que perjudica a cumplir el factor para la evaluación, de tal manera se puedan tomar acciones correctivas para el mejor desempeño de la gestión del rendimiento.

b. INDUCCIÓN

Resolución de Presidencia Ejecutiva 265-2027-SERVIR de 2017, consiste en el proceso de monitoreo de socialización, orientación de los servidores públicos de la Entidad. la inducción brinda información sobre

las normas internas de la entidad y sobre las políticas de trabajo que se efectúa. Así como también es brindar la información acerca de las funciones del puesto que ocupa la cual permita y garantice la integración y adaptación en el puesto que se desempeñe.

c. ACCIONES DE RETROALIMENTACIÓN

Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR de 2020, consiste en las acciones que el evaluador efectúa intercambiando información, recomienda y efectúa otros aspectos que coadyuven a mejorar el desempeño con relación al proceso de evaluación del rendimiento. La retroalimentación es fundamentada por una comunicación asertiva de escucha activa y de empatía.

➤ ETAPA DE EVALUACIÓN

Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR, la etapa de evaluación consiste es la actividad de la gestión del rendimiento, donde el evaluador efectúa la valoración del desempeño del evaluado, en base a los resultados según factores que se evaluaron para medir el cumplimiento.

La valoración es realizada según metodología y lineamiento diseñada por el instrumento establecido del SERVIR. Siendo un insumo valioso para efectuar la calificación al servidor público. Además, en esta etapa de evaluación, se identifica los resultados, se mide el desempeño y se otorga la calificación al personal según el cumplimiento de sus funciones, tareas y responsabilidades en la Entidad pública.

a. EVALUAR RESULTADOS

Consiste en identificar el rendimiento alcanzado por el evaluado que se evidencia por cada logro establecido, como metas funcionales alcanzadas, actividades desarrolladas y su impacto logrado en los objetivos de la Entidad pública (Resolución 068-2020-SERVIR de 2020).

b. EVALUAR EL DESEMPEÑO

Resolución 069-2020-SERVIR, consiste en evaluar la evidencia final, identificar la capacidad de desarrollo de las funciones y como ha logrado cumplir las metas; se evalúa al servidor público para determinar de manera cuantitativa y cualitativa la consecución de los objetivos en base a sus tareas o funciones, y como este ha venido desempeñando durante el tiempo que labora en la Entidad pública.

c. CALIFICACIÓN AL PERSONAL

Resolución de Presidencia Ejecutiva 069-2020-SERVIR, consiste en valorar cualitativamente y asignar al servidor una puntuación por el resultado obtenido. La calificación del personal se basa al nivel de desempeño y cumplimiento de metas logradas.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

En primer lugar, definiremos el termino de calidad con la finalidad de poder alcanzar el entendimiento claro sobre este término.

Camisón et al. (2006) sostiene que la calidad es el conjunto de elementos que no solo está orientada al producto o servicio, sino también a barca en todas las formas por el medio el cual cada entidad busca llenar expectativas y satisfacer demandas de sus clientes, usuario o de su propio personal.

Gutiérrez (2010) afirma que calidad está integrada y centrada por la intervención de esfuerzos de calidad en las áreas de la organización, tales como la ingeniería, diseño, planeación y actividades para ejecutar servicios; esto permite garantizar que el producto cumpla con las características que satisfagan al cliente.

Carro y Gonzales (s.f.) sostiene que calidad esta entendida por el conjunto de responsabilidades orientadas a generar y asegurar que los productos se efectúen en los niveles óptimo, cuyas características y aptitudes se sustenten en las habilidades para satisfacer necesidades.

Según la ISO 9001 (2015) el termino calidad responde a la capacidad para proporcionar elementos factibles en los productos y servicios que permitan satisfacer requisitos del cliente; facilitar mejoras y capacidad de influenciar conformidad con los requisitos ante las expectativas y promesas que se efectúa al cliente.

Ante estas definiciones, se puede afirmar que la calidad de servicio es un término que se liga a las expectativas por un servicio añadido a la eficiencia, percepciones concebidas que atrae la efectiva satisfacción. La especialidad de la empresa a prestar servicios frente a la demanda del usuario (Mosquera y Martínez, 2018)

Camisón et al. (2006) sostiene como insumo que está integrada por vínculo entre la perspectiva y el servicio recibido, esta se mide el grado en que los requisitos se cumplan según lo deseado y prometida al cliente, la cual son percibidos a base de fijarse una expectativa del servicio que se entrega. Los requisitos que el cliente haya pactado con la empresa deben ser cumplidas, para elevar la satisfacción con el fin de asegurarla. La calidad final del servicio depende de los elementos siguientes:

- La empresa gestiona con eficacia las expectativas de los clientes
- El cliente efectúa comparaciones de los productos entre la empresa que ofrece con la competencia
- La comunicación es una estratégica para mejorar a la empresa en la calidad.
- Las opiniones de los terceros por el servicio.

La percepción de calidad es vinculada con el producto, la perspectiva del cliente o la experiencia que se ha originado por el consumo, que nace la imagen y reputación del servicio que la empresa ofrece.

La generación de la calidad de servicio demanda que en cada momento y ciclo esta debe adecuarse de acuerdo al pedido del mercado; así como también efectuar desajustes en la medida de los

requerimientos manteniéndose en esa perspectiva hasta el final del proceso de la producción del servicio con el fin de asegurar y generar calidad a la altura; porque si existe una ruptura de la imagen del servicio en el consumidor en cualquier del ciclo es se convierte en costes mas no calidad y en insatisfacción por parte del cliente (Camisón et al., 2006).

➤ **ENFOQUE DE LA CALIDAD**

Camisón et al. (2006) el enfoque de la calidad es la capacidad de gestionarla, es de naturaleza estratégica que se basa en prácticas y principios sobre los valores que alinean al pensar y comportamiento de los miembros de la organización, como también los métodos y prácticas en la que se incurre para poner en marcha la exitosa gestión. El enfoque de calidad está compuesto por la incógnita pregunta de desear, conseguir, motivar, comportar, y cambiar preferencias del servicio, cuyas respuestas están ligadas al diseño, método, practica y cambios que demuestran la esencia del servicio las cuales están enfocadas a la calidad total.

- **CENTRO DE ATENCIÓN;** consiste en la atención en un aspecto diferente, la cual centra su atención en los que se desea alcanzar, lograr aptitudes, planificar y controlar el sistema de calidad; ensancha su atención en su conjunto buscando la mejora continua.
- **NATURALEZA;** consiste en que dar a conocer a cada enfoque de la atención, sus modelos, sus diseños, su táctica y el interés que esta se aproxima en la producción. La calidad por naturaleza necesita procesos integrados pero directos que permitan aumentar su valor; integrar un perfil comercial que genere confianza y se crea un patrón en la mente del cliente.
- **ÁMBITO;** consiste en el proceso interno de la calidad del servicio, donde el control y la inspección es uno de los elementos más importantes para la operatividad de la calidad de la producción.
- **ORIENTACIÓN;** consiste en la retroalimentación en la operatividad de la producción del servicio. La existencia de una preocupación sólida en minimizar errores y prevenirla es una función donde queda

tallar la orientación, a través de la información extraída del proceso para reconocer e identificar debilidades o errores en las áreas con el fin de poder corregirlas.

- **MOTIVACIÓN**; consiste en otorgar un valor añadido al servicio que se ofrece, a esto se suma que estos sean aptos para satisfacer necesidades al cliente, asuma su competencia para responder a las expectativas del mercado. Por ende, la motivación está referida al cumplimiento de regulaciones y exigencias de los clientes que puede ser acreditada por la certificación de calidad por el servicio, esto sería un motivo de motivar al cliente de seguir su preferencia con la organización.
- **OBJETIVOS**; consiste en el fin único de la inspección, ya que la calidad de servicio está orientada que estas se lleven a cabo de manera óptima y eficiente, sin ocasionar errores; para ello su objetivo debe estar orientada al proceso de producción, como controlar las fuentes de problemas de calidad, y actuar ante ellos; coordinar cada proceso y organizarlas para asegurar su calidad.
- **VISIÓN**; consiste que la calidad sea gestionada haciendo bien las cosas; con ello buscar la conformidad y estandarización de los servicios.
- **ACTITUD ANTE EL CAMBIO**; consiste en el estudio de las actitudes ante el cambio, su importancia que conlleva al aprendizaje para la mejora continua de la organización. La innovación en todo el aspecto debe ser dinámico y prospectivo con el fin de asimilar cuando exista cambios, para ello es importante desarrollar el aprendizaje que sea adaptativo y generativo que permitan conducir a mejorar en todos los aspectos de la organización.
- **PERSONAS CLAVE**; la gestión de calidad debe tener un soporte de niveles en la dirección; un liderazgo con responsabilidad que permita efectuar funciones de control operativo y constante de la calidad, que integre como prioridad la supervisión de la utilización de recursos, el trabajo que se efectúe por competencias y el proceso sea más factible. Las personas clave son responsables del departamento de producción, es la figura clave para inspeccionar y

retroalimentar con el fin de asegurar la calidad; así como estimular y fortalecer el aprendizaje para implementar nuevos cambios de producción.

- **DISEÑO ORGANIZATIVO Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**; es el papel más relevante dentro de la función de la gestión de la calidad, ya que se basa en el diseño organizativo, y en la gestión de personas que básicamente deben estar con la idea de la organización, en trabajar y enfocar sus intereses en la producción con la actitud positiva que garantice productividad.
- **PRÁCTICAS Y MÉTODOS**; consiste en el conjunto de prácticas y técnicas que se implementan en proceso de la producción del servicio o del bien. Tanto como las prácticas y métodos son esenciales para el control de la calidad. Su importancia básica es asegurar la aptitud, así como estandarizar programas de formalización y estandarización del proceso. Prácticas como la correcta elaboración de programas para llevarse a cabo la producción; así como métodos como la evaluación del desempeño de los procesos que permiten identificar niveles de conformidad interna.

➤ **MEDICIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN MODELO SERVPERF**

Cronin y Taylor (como se citó en Camisón et al. 2006) sostiene que el modelo SERVPERF es un modelo que se deriva del modelo SERVQUAL, la cual consiste en desarrollar una escala de medición de calidad percibida en base de las percepciones del cliente sobre el servicio que la organización presta. Este modelo ejecuta afirmaciones referentes a las expectativas percibidas del desempeño que se extraen del modelo SERVQUAL. Es un instrumento más manejable para efectuar la medición de la calidad de servicio. Sus dimensiones de medición están compuestas por los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Cabe indicar, para esta investigación los términos de la dimensión del modelo SERVPERF será enfocada a la calidad del servicio público

para determinar el nivel de la gestión del rendimiento que establece la Ley SERVIR.

➤ **ELEMENTOS TANGIBLES**

Mejías et al. (2018) sostiene que comprende de las instalaciones cuya apariencia es física, personal, equipos y materiales de la interacción existente en la organización. Por su parte Lara (2002) además están compuesto por instalaciones que se diseñan en el ámbito de la entidad, herramientas que se utilizan para efectuar la actividad funcional, y utilitarios que permite ser medios para atender.

a. EQUIPAMIENTO

Consiste en los recursos tangibles que forman parte de la empresa cuya importancia radica en la utilización para llevar a cabo el cumplimiento de tareas por parte del colaborador.

b. INSTALACIONES

Esta comprendida por la infraestructura de la entidad, la fachada, el ambiente, el diseño, y su estructura que esta tiene para desenvolver el trabajo.

➤ **FIABILIDAD**

Mejías et al. (2018) consiste en la habilidad que la organización tiene para llevar a cabo el servicio que se haya prometido de manera más fiable y cuidadosa. Lara (2002) es la capacidad y habilidad para suministrar de manera más segura el servicio. En el sector público el servidor público debe demostrar respecto y responsabilidad ante el ciudadano (Ley 27815, 2002).

a. RESPETO AL CIUDADANO

Consiste en la conducta del servidor público ante las leyes y normativas del Estado para cumplir con sus funciones, respetando los

derechos del ciudadano y respetando el debido procedimiento (Ley 27815, 2002).

b. RESPONSABILIDAD

El servidor público está en la obligación de cumplir y desarrollar de manera cabal e integral sus funciones ante el ciudadano. El servidor debe cumplir con el servicio que solicita el ciudadano de manera correcta según las tareas y funciones que está en su responsabilidad (Ley 27815, 2002).

➤ CAPACIDAD DE RESPUESTA

Mejías et al. (2018) consiste en la disposición que le personal cuenta, así como la voluntad en la organización para ayudar al cliente y responder a sus solicitudes en el servicio. Lara (2002) afirma que es el desenvolvimiento para apoyar, dando asistencia al cliente y proporcionar el servicio con veracidad y eficiencia.

a. EFICIENCIA

El servidor público debe cumplir y proporcionar el servicio con calidad dentro de sus funciones a su cargo, quien debe estar preparado para responder las solicitudes de los ciudadanos (Ley 27815, 2002).

b. ASISTENCIA

El servidor público debe ofrecer una asistencia personalizada y profesional ante los ciudadanos, demostrando capacidad y un apoyo desde inicio a fin, que el ciudadano reciba todo el servicio que ha venido hacer en la Entidad pública (Ley 27815, 2002).

c. VERACIDAD

El servidor público debe demostrar autenticidad en sus relaciones de las funciones con todos sus compañeros y con la ciudadanía, su atención debe ser coherente y claros que contribuya al servicio de calidad en el ciudadano (Ley 27815, 2002).

➤ **SEGURIDAD**

Mejías et al. (2018) consiste en el conocimiento y atención del personal que den seguridad en los que informa y en lo que muestra en la organización, sus habilidades deben inspirar credibilidad y confianza ante el servicio. Lara (2002) afirma que este se trata del seguimiento que los clientes reciben, la forma que la organización le da seguridad, a través de la información y atención transparente.

a. TRANSPARENCIA

El servidor público debe efectuar el acto del servicio con información transparente, que implica que la atención este orientado según principios de carácter público, y sean de conocimiento accesible para el ciudadano; proporcionar y facilitar información fidedigna, oportuna y completa (Ley 27815, 2002).

b. COLABORADORES AMABLES

La amabilidad es una de las virtudes para dar seguridad a los usuarios de la organización, la cual consiste en demostrar satisfacción de las funciones que cumple el servidor, que permite al usuario percibirla generándole confianza en el servicio.

➤ **EMPATÍA**

Mejías et al. (2018) consiste en la atención especializada e individualizada que el personal ofrece en la organización, la cual permite demostrar el interés por el bienestar del cliente. Lara (2002) consiste en demostrar capacidad de la persona de ponerse en la misma condición de la otra, dando lugar al usuario a ser correspondido por el servicio.

a. IDONEIDAD

El servidor público demuestra aptitud legal, moral y técnica para ayudar al ciudadano de manera individualizada o de manera grupal, cumplir sus funciones y atender los requerimientos (Ley 27815, 2002).

b. JUSTICIA Y EQUIDAD

El servidor público debe cumplir sus funciones sin preferencias, practicas la justicia es tener una relación parcial igualitario con todos los ciudadanos; así como ser equitativo en el servicio que se efectúa sin dar ventaja en otros (Ley 27815, 2002).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. Accesibilidad; consiste en la facilidad y acceso de la información acerca del servicio que la organización ofrece (Camisón et al., 2006).
2. Autoevaluación; consiste en la herramienta para gestionar las acciones correctivas, preventivas con el fin de mejorar la calidad de servicio (Camisón et al., 2006).
3. Comunicación externa; son señales que son ofrecidas por la organización acerca del servicio que ofrece, que pueden ser dadas a conocer a través de publicidad (Camisón et al., 2006).
4. Cortesía; es entendida como la amabilidad, consideración, atención y respecto que tiene el personal ante le contacto con el cliente (Camisón et al., 2006).
5. Comprensión al cliente; consiste en efectuar a la capacidad de escucha inquietudes y requerimientos del cliente frente a sus necesidades (Camisón et al., 2006).
6. Competitividad; consiste en las competencias que el personal idóneo pose en funciona a sus tareas a cumplir (Ley 30057, 2013).
7. Credibilidad; es la capacidad de la veracidad y honestidad al momento de la prestación del servicio (Camisón et al., 2006).
8. Desempeño; es el desenvolvimiento de las personas frente a sus actividades y responsabilidades, cuyo resultado se visualizan en los objetivos y metas (Chiavenato, 2011).
9. Formación laboral; consiste en la capacitación de servidores públicos en cursos, seminarios y talleres con el fin de mejorar la calidad del desempeño laboral (Ley 30057, 2013).

10. Formación profesional; es la educación y grado que el servidor público posee para cumplir con el requisito de un puesto en la entidad (Ley 30057, 2013).
11. Función pública; consiste en la actividad permanente o temporal honoraria y remunerativa que efectúa una persona en nombre de las entidades públicas en cualquier nivel jerárquico (Ley 27815, 2002).
12. Puesto; consiste en el conjunto de funciones, así como responsabilidades que se integran a una posición dentro de la entidad pública, también los requisitos para una adecuada ejecución del ejercicio (Ley 30057, 2013).
13. Profesionalidad; es la posesión de actitudes y aptitudes que se necesitan para efectuar una correcta atención al usuario (Camisón et al., 2006).
14. Procedimiento; consiste en el conjunto de etapas orientadas a las actividades desde un inicio hasta un fin, la cual permite conseguir objetivos (Chiavenato, 2011).
15. Servidor público; es todo funcionario, empleado o servidor que la entidad del Estado efectúa funciones, ya sea nombrado, contratado o de confianza (Ley 27815, 2002).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- La gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024
- La gestión del rendimiento no se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La etapa de planificación de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

- La etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024
- La etapa de evaluación de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Dimensiones

- Etapa de planificación
- Etapa de seguimiento
- Etapa de evaluación

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición
Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del personal de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	Gestión rendimiento	Etapa planificación	Segmentación de participantes	¿El personal de la municipalidad es participe para la evaluación laboral?	1. Nunca
			Definición de factores de evaluación	¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?	
			Metas funcionales	¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?	
		Etapa seguimiento	Reuniones de seguimiento	¿Usted y el personal a su cargo son participe de las reuniones establecidas por el área de Personal?	2. Usualmente
			Inducción personal	¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?	
			Acciones de retroalimentación	¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?	
	Calidad de servicio público	Etapa de evaluación	Evaluar resultados	¿Se efectúa de manera constante la evaluación de resultados por cada servidor público?	3. Casi siempre
			Evaluar desempeño	¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?	
			Calificación personal	¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?	
		Elementos tangibles	Equipamiento	¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?	1. Malo
			Instalaciones	¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?	
			Respeto ciudadano	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?	
		Fiabilidad	Responsabilidad	¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional ante usted como ciudadano?	2. Regular

		de	Eficiencia	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?	
	Capacidad respuesta		Asistencia	¿Cómo es asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?	3. Bueno
			Veracidad	¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?	
	Seguridad		Transparencia	¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?	
			Colaboradores amables	¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?	4. Excelente
	empatía		Idoneidad	¿El servidor público le ofrece su ayuda y atención idónea en el tramites que dese efectuar?	
		y	Justicia equidad	¿Cómo calificaría al servidor público con respecto a la atención igualitario?	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Fue de tipo aplicada, toda vez que se efectuaron revisiones de referencias bibliográficas para ejecutarla como base teórica de nuestra investigación con el fin de realizar las definiciones de las dimensiones y variables de estudio; además se aplicó resultados de otras investigaciones con el fin de comparar, analizar y discutir con los resultados de nuestra investigación. Quezada (2019) afirma que es un estudio que permite afrontar la teoría con la realidad del problema, aplica investigación y resultados para descubrir y aportar nuevos enfoques teóricos.

3.1.1. ENFOQUE

Fue cuantitativa, ya que su elaboración de la investigación se basó en datos que fueron obtenidas de la muestra de estudio a base de un cuestionario, cuyos datos fueron procesados que permitió visualizar resultados estadísticos numéricos y porcentuales que fueron interpretadas cuantitativamente según la realidad problemática. Hernández et al. (2014) afirma que cuantitativo esta subyugado a estudios que utilizan medios comprobatorios a base de datos, que son suministrados por los sujetos encuestados, son indispensables para procesar su información cuyo fin es obtener frecuencias numéricos y porcentuales, se interpretan a base de su frecuencia cuantitativa para responder preguntas de investigación.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

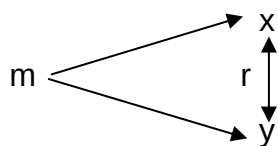
Fue descriptiva correlacional, descriptiva porque se identificó características y situaciones de las variables frente al problema de estudio, la cual permitió interpretarla. Quezada (2019) afirma que la parte descriptiva de estudio permite identificar propiedades, caracteres y suceso en un contexto del problema de estudio. Esta permite medir a

base de la recopilación de información para definir conceptos de las variables.

Y correlacional, porque se identificó la medición relacional en base a los valores obtenidos en cada variable con el fin de poder interpretarlos estadísticamente y comprobar hipótesis según la realidad problemática. Hernández et al. (2014) que correlacional es un término que se utiliza para efectuar estudios de vinculación o asociación, es decir se permiten unir valores de dos a más categorías, con el fin de identificar la proporcionalidad de relación entre ellas. Se utiliza para poder probar las hipótesis en un contexto real, las cuales son instrumentos y objeto de análisis para confrontar situaciones o realidades problemáticas.

3.1.3. DISEÑO

El tipo de diseño fue no experimental, esto porque el desarrollo del estudio se efectuó en una sola etapa; es decir para recopilar información se aplicó el instrumento de estudio en un solo momento, y no se manipuló el comportamiento de la muestra de estudio, ni se efectuó intenciones que cambien el resultado de las variables; solo se describió y analizó según la situación natural. Carrasco (2006) indica que los diseños no experimentales son estudios que se realizan sin manipular la realidad de un problema, esta extrae información según la realidad, para interpretar su realidad.



Donde:

M = Muestra de estudio

X = V.I.: Gestión del rendimiento

Y = V.D.: Calidad de servicio

r = Relación entre las dos Variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población es definida como la parte más resaltante del universo, es un sector cuyas características son definidas y se acercan más a la realidad problemática, el perfil y propiedades de los sujetos son precisas y asertivas para llevar a cabo la investigación (Quezada, 2019). Antes esta definición, podemos indicar que la población para nuestra investigación estuvo compuesta por sujetos que se asimilan a los objetivos que se deseó alcanzar. Para nuestro caso, la población de estudio estuvo compuesto por dos tipos de población.

Población 1: funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chinchao, que según el Cuadro de Asignación de Personal – CAP ascienden a ochenta y ocho (88) personas. Cabe indicar que el CAP adjunto en el anexo 5 está **vigente** y aún **no ha sido modificada** ni actualizada por la Municipalidad Distrital de CHINCHAO. *VÉASE ANEXO 5*

Población 2: estarán compuesto por la población del distrito de desde los 18 años hasta los 70 años

Tabla 1

Ciudadanos de los 18 año a 70 años

Código	Distrito	Población
100103	100103 Huánuco, Huánuco; distrito: Chinchao	1 888
TOTAL		1 888

Nota. Datos obtenidos de la INEI 2023

3.2.2. MUESTRA

La muestra consiste en el subgrupo o una cierta parte de la población, cuyas características son mucho más directas con el problema de investigación, estas se pueden extraer según el interés y criterio del investigador en las que desea ejecutar el instrumento de estudio, la cual se realiza en base a la definición de las propiedades y perfiles que estas representan frente a los objetivos y realidad

problemática de investigación (Quezada, 2019). En base a ello, la investigación efectuó dos tipos de muestreo, ya que tenemos dos tipos de población:

Para la muestra 1: se efectuará el muestreo no probabilístico que consiste en elegir mediante métodos no aleatorios, solo se tiene características que sean similares a la población objetivo, esta muestra es determinada por el investigador de modo subjetivo (Quezada, 2019, p.127). En tal sentido se extrajo de la población 1 a los funcionarios públicos cuyos cargos son de nivel de gerente y jefe para medir la GESTIÓN DEL RENDIMIENTO, de tal manera la muestra 1 se establece de la siguiente manera:

Tabla 2

Muestra de estudio 1

ítem	Cargo estructural	Código	Clas.	Total
1	Gerente Municipal	030331EC	EC	1
2	Director - ofician de Secretaria General	030332DS	SP-DS	1
3	Asesoría Legal	030441DS	SP-DS	1
4	Director-Oficina de Planificación y Presupuesto	030442DS	SP-DS	1
5	Director-Oficina de Programación e Inversiones	030442DS	SP-DS	1
6	Director -Oficina de Operación Técnica	030442DS	SP-DS	1
7	Administrador	030551DS	SP-DS	1
8	Jefe de Contabilidad	030551EJ	SP-EJ	1
9	Jefe de Tesorería	030551EJ	SP-EJ	1
10	Jefe de Unidad de Personal	030551EJ	SP-EJ	1
11	Jefe de Unidad de informática y Planilla	030551EJ	SP-EJ	1
12	Jefe de Unidad de Rentas	030551EJ	SP-EJ	1
13	Jefe de Unidad de Logística	030551EJ	SP-EJ	1
14	Director-Departamento de Infraestructura y obras	030661DS	SP-DS	1
15	Jefe de Unidad de Desarrollo Urbano y Catastro	030661EJ	SP-EJ	1
16	Jefe de Unidad de Obras y Liquidación	030661EJ	SP-EJ	1
17	Jefe de Unidad de Maquinaria Pesada	030661EJ	SP-EJ	1
18	Jefe de Unidad de Supervisión y Estudio	030661EJ	SP-EJ	1
19	Jefe de Unidad de defensa Civil	030661EJ	SP-EJ	1
20	Director-Desarrollo Económico y Medio Ambiente	030662DS	SP-DS	1
21	Jefe de Desarrollo Económico y Productivo	030662EJ	SP-EJ	1
22	Jefe de Promoción empresarial	030662EJ	SP-EJ	1
23	Jefe de Unidad Medio Ambiente	030662EJ	SP-EJ	1
24	Jefe de Unidad de Agua y Saneamiento	030662EJ	SP-EJ	1

25	Director de Desarrollo Social y Servicios Comunales	030663DS	SP-DS	1
26	Jefe de Unidad de Educación, Salud Turismo y Deporte	030663EJ	SP-EJ	1
27	Jefe de Programa Vaso de Leche		SP-EJ	1
28	Jefe de Unidad de Programas Sociales	03066EJ	SP-EJ	1
29	Jefe de Unidad de Seguridad Ciudadana	030663EJ	SP-EJ	1
30	Jefe de Unidad de Registro Civil	030663EJ	SP-EJ	1
31	Jefe de Unidad de Limpieza Pública	030663EJ	SP-EJ	1
TOTAL				31

Nota. Obtenida del CAP de la Municipalidad Distrital de Chinchao

Para la muestra 2: se aplicó el muestreo probabilístico ya que se utilizó la fórmula de simple aleatoria. Hernández et al. (2014) indica que el muestreo probabilístico consiste en ejecutar una secuencia mecánica para obtener una muestra representativa aplicando de muestreo aleatorio a base de una fórmula de simple aleatoria (p.21). En tal sentido se aplicará la formula siguiente:

Formula:

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

Leyenda

N = tamaño de la población 2.....1888
Z = nivel de confianza 0.95.....1.96
P = probabilidad de éxito, propor. esperada.....0.5
Q = probabilidad de fracaso.....0.5
D = precisión o error máximo.....0.05

Remplazando:

$$n = \frac{1888 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (1888 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 319.35$$

Se puede observar que la muestra de estudio 2 estuvo compuesto por 319 ciudadanos del Distrito de Chinchao a quienes se ejecutó el instrumento para medir la calidad de servicio público del personal de la Municipalidad Distrital de Chinchao.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Se utilizó la encuesta como técnica, que según Hernández et al. (2014) es un método o diseño que permite obtener opiniones en investigaciones, no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales (p.159). Por esta razón, se utilizó el medio que permitió efectuar preguntas para recopilar información.

3.3.2. INSTRUMENTO

Fue el cuestionario la cual esto integra un conjunto de preguntas que involucran una o más variables medidas (Hernández et al., p.391). En tal razón el cuestionario fue elaborado para aplicar a la muestra de estudio.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se utilizó como técnica de procesamiento la verificación de los datos y el ingreso manual al software estadístico del SPS que permitieron obtener tablas y figuras estadísticas para la interpretación correspondiente. Y para el análisis se utilizó los resultados de las tablas y figuras ya que en base a ello se efectuó la discusión de los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Tabla 3

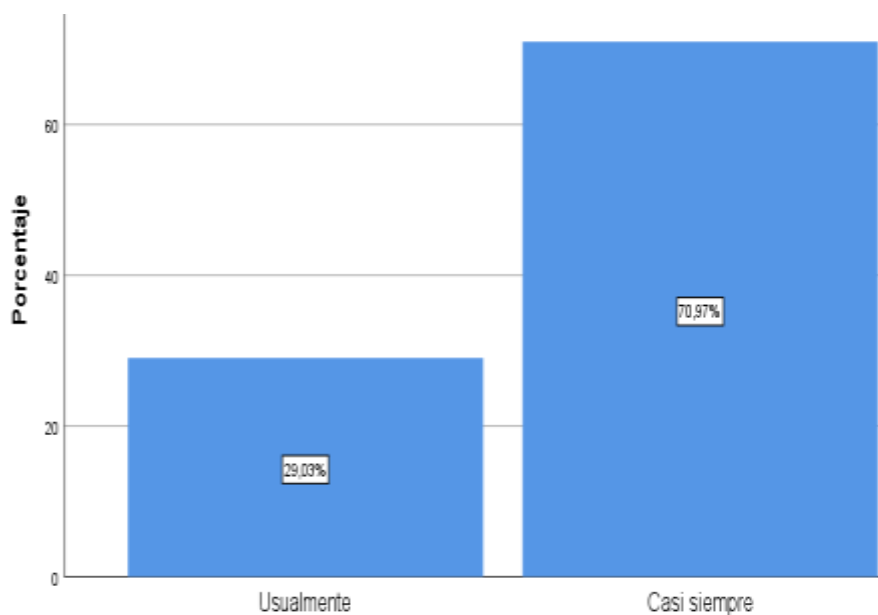
¿El personal de la municipalidad es partícipe para la evaluación laboral?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	9	29,03
	Casi siempre	22	70,97
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 1

¿El personal de la municipalidad es partícipe para la evaluación laboral?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 70.97% indicaron que casi siempre el personal de la Municipalidad participa en la evaluación laboral, mientras que el 29.03% indicaron que usualmente son participantes de la evaluación laboral. Esto evidencia que la mayor

parte del personal son evaluados, pero en una frecuencia no muy constante. La evaluación laboral debe hacerse a todo el personal sin excepción, ya que de esto dependerá la calidad y desempeño de sus funciones.

Tabla 4

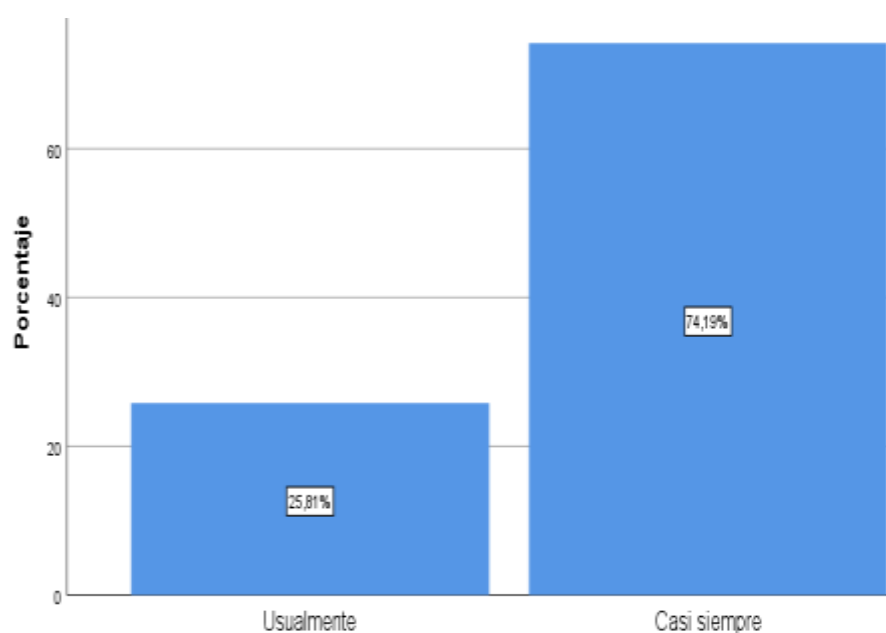
¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	8	25,81
	Casi siempre	23	74,19
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 2

¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 74.19% indicaron que casi siempre para la evaluación laboral al personal se indican los aspectos que se tendrán encuesta para esa evaluación, mientras que el 25.81% indicaron que usualmente se le hace conocer al

personal los aspectos para la evaluación. Esto evidencia que la mayor parte del personal tiene el conocimiento de los aspectos que se establecen para la evaluación del personal. Los aspectos para la evaluación laboral están relacionadas a medir la capacidad, desempeño y desenvolvimiento de los servidores públicos ante sus funciones.

Tabla 5

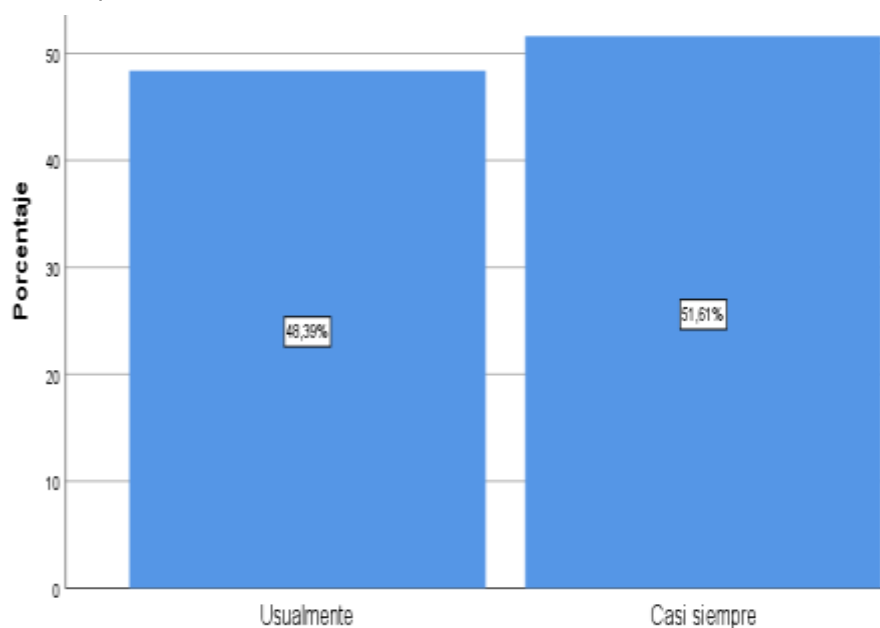
¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	15	48,39
	Casi siempre	16	51,61
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 3

¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 51.61% indicaron que casi siempre el área de Recursos Humanos logra alcanzar la meta de evaluación laboral a los colaboradores de la Municipalidad,

mientras que el 48.39% indicaron que usualmente el área de Recursos Humanos cumple con la meta de evaluación al personal. Esto evidencia que no se logra cumplir con todas las metas de evaluación al personal de la Municipalidad, situación que trae consecuencias desfavorables para la calidad del servicio. El área de Recursos Humanos es el único responsable de cumplir sus funciones de evaluación al personal para mejorar las capacidades de servicio.

Tabla 6

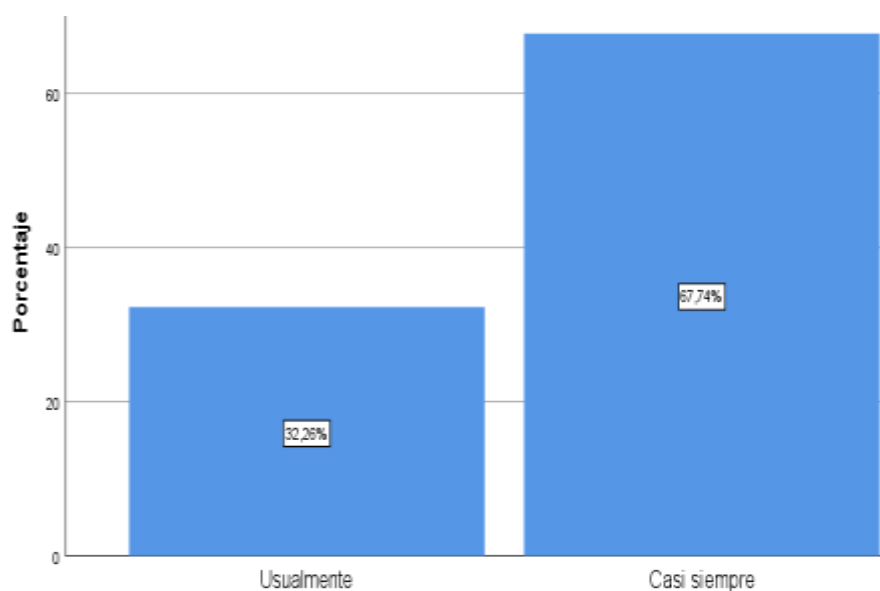
¿Usted y el personal a su cargo son participe de las reuniones establecidas por el área de Personal?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	10	32,3
	Casi siempre	21	67,7
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 4

¿Usted y el personal a su cargo son participe de las reuniones establecidas por el área de Personal?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 67.74%

indicaron que casi siempre asisten a la reunión citada por el Área de Personal de la Municipalidad, mientras que el 32.26% indicaron que usualmente asisten a las reuniones que cita el Área de Personal. Esto evidencia que la mayor parte de los servidores de la municipalidad asistente en las reuniones citadas por el área de Personal no muy frecuentemente. Las reuniones citadas por el Área de Personal permiten hacer seguimiento para gestionar el nivel de rendimiento de cada colaborador según el informe de las actividades funcionales que logran cumplir en su cargo.

Tabla 7

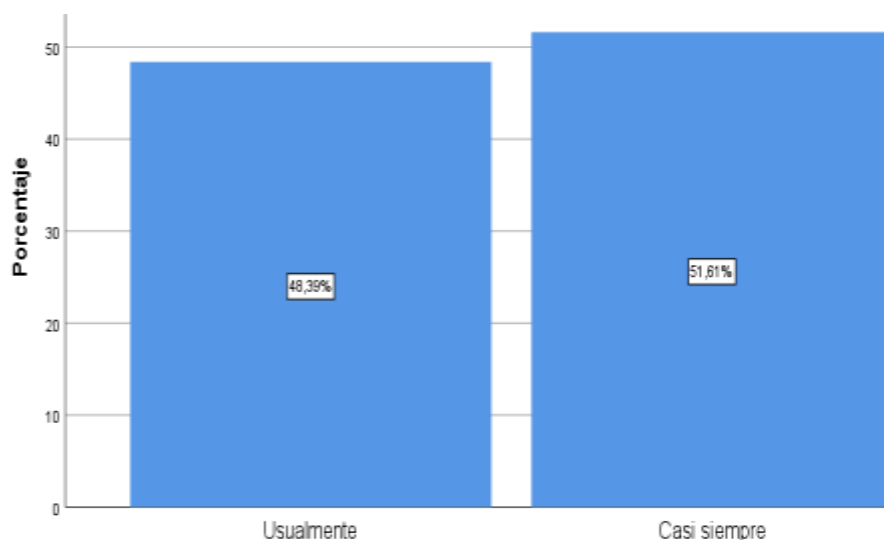
¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	15	48,4
	Casi siempre	16	51,6
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 5

¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 51.61%

indicaron que casi siempre el personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente, mientras que el 48.39% indicaron que usualmente el personal recibe la inducción y monitoreo adecuado. Esto evidencia que la mayor parte de los servidores de la municipalidad reciben inducción y monitoreo casi siempre, la cual es favorable para mejorar la capacidad de los colaboradores, pero se debe fortalecer ya que existen colaboradores que indican que la inducción no se hace a todos, solo priorizan al personal nombrado dejando de lado al personal contratado.

Tabla 8

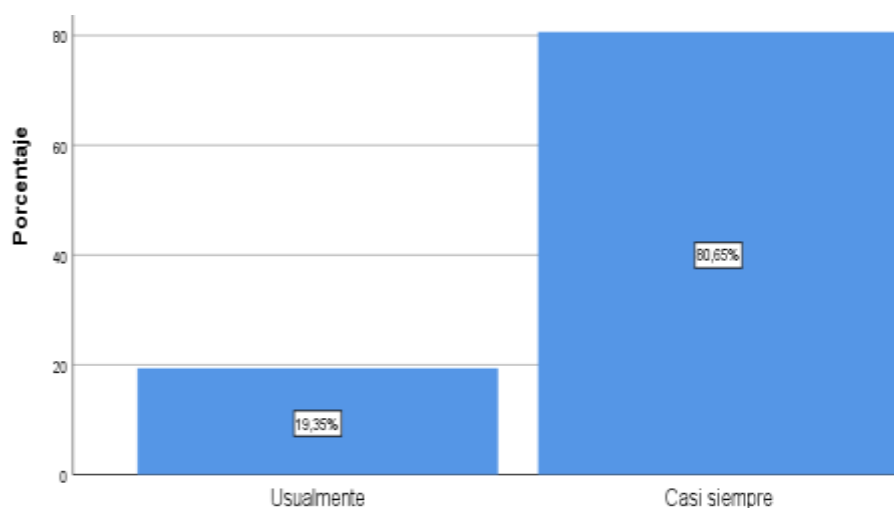
¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	6	19,4
	Casi siempre	25	80,6
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 6

¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 80.65%

indicaron que casi siempre se efectúa acciones de retroalimentación a servidores públicos para mejorar el desempeño, mientras que el 19.35% indicaron que usualmente el personal recibe retroalimentación en sus funciones. Esto evidencia que el Área de Recursos Humanos efectúa la retroalimentación a los colaboradores de la Municipalidad, aunque no muy frecuentemente. Es importante indicar que esta función permite fortalecer capacidades de respuesta, seguridad y empatía en los servidores públicos.

Tabla 9

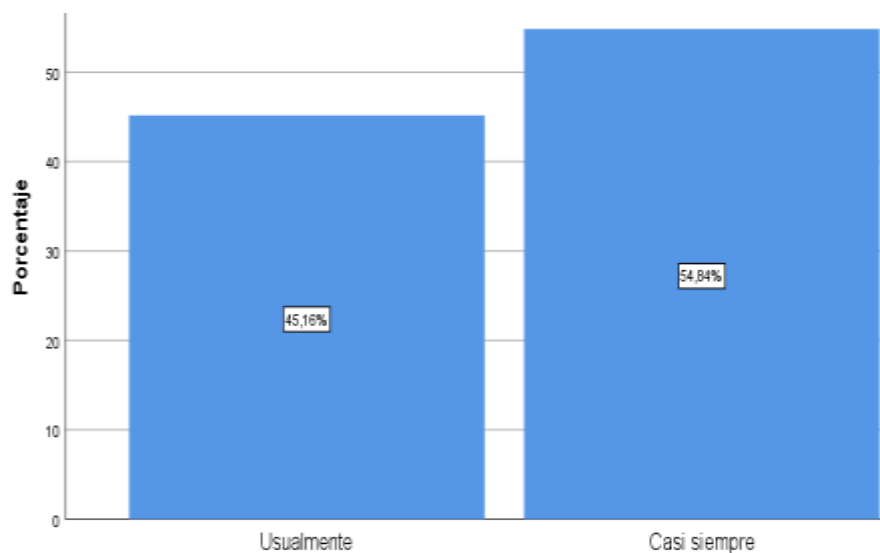
¿Se efectúa de manera constante la evaluación de resultados por cada servidor público?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	14	45,16
	Casi siempre	17	54,84
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 7

¿Se efectúa de manera constante la evaluación de resultados por cada servidor público?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 54.84%

indicaron que casi siempre se lleva a cabo con la evaluación de resultados del servidor público, mientras que el 45.16% indicaron que usualmente se realiza la evaluación de los resultados del servidor público. Esto evidencia que regularmente se realiza las acciones de evaluación de los resultados logrados por el servidor público, pero debe mejorarse, ya que es un recurso importante medir y repotenciar capacidades.

Tabla 10

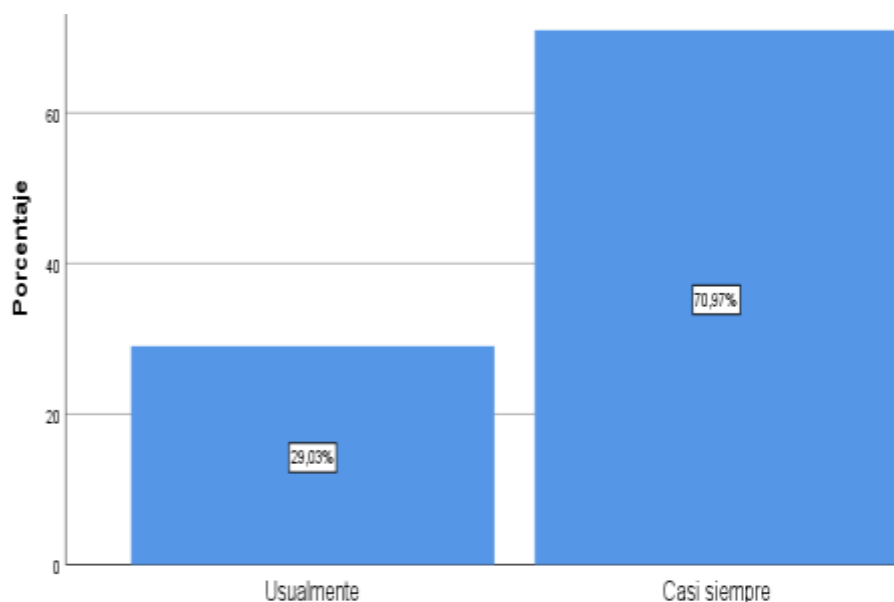
¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	9	29,03
	Casi siempre	22	70,97
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 8

¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 70.97%

indicaron que casi siempre se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones, mientras que el 29.03% indicaron que usualmente se efectúa la evaluación del desempeño. Esto evidencia un porcentaje favorable para gestión del rendimiento, ya que se en la etapa de evaluación se permite fortalecer el cumplimiento de las funciones y desarrollo profesional de los servidores públicos con el fin de mejorar la calidad del servicio público.

Tabla 11

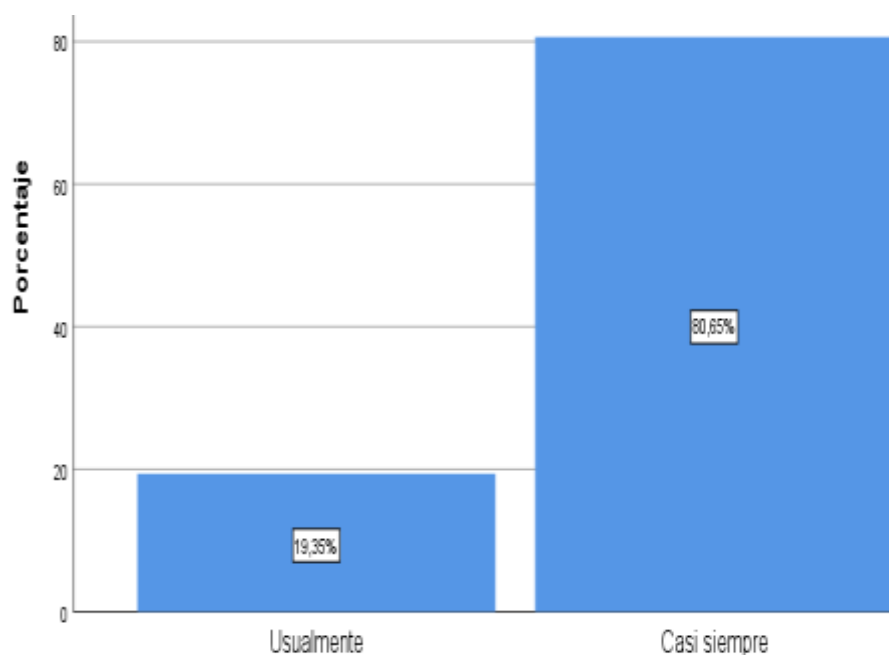
¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Usualmente	6	19,4
	Casi siempre	25	80,6
	Total	31	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 9

¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la primera muestra, el 80.65%

indicaron que casi siempre se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada, mientras que el 19.35% indicaron que usualmente se informa el resultado de la evaluación. Esto evidencia que en su mayoría de los servidores públicos son informados el resultado de la evaluación con la finalidad de poder observar su calificación del rendimiento y cumplimiento de sus funciones en el cargo donde se encuentran laborando.

4.1.2. CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

Tabla 12

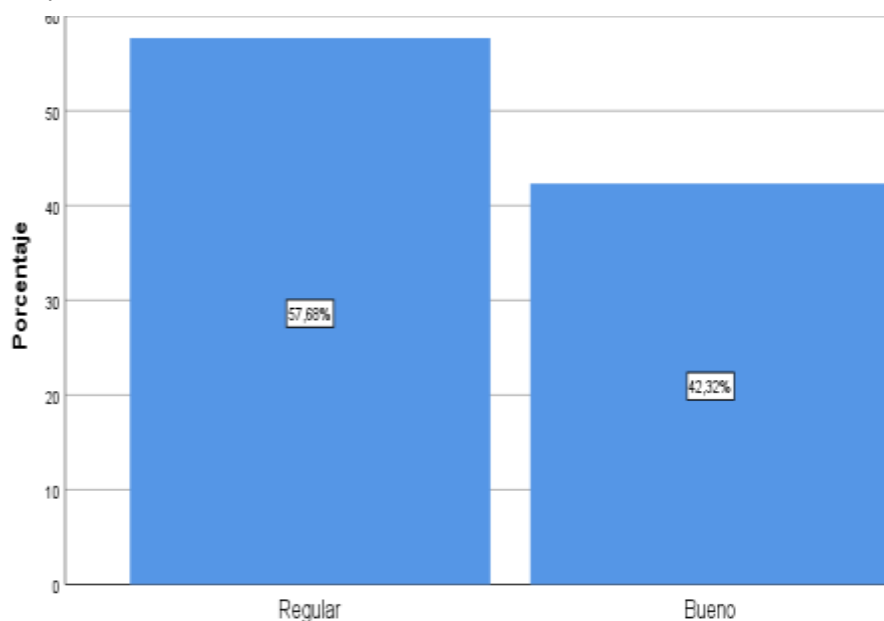
¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	184	57,7
	Bueno	135	42,3
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 10

¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 57.68% indicaron que el equipamiento de la Municipalidad en equipos informáticos y materiales es regular, mientras que el 42.32% indicaron que es bueno. Esto evidencia que en su mayoría de los ciudadanos encuestados del Distrito de Chinchao califican al equipamiento de la Municipalidad como regular, ya que mencionan que en ocasiones no se les da el servicio oportuno por no contar con los materiales y equipo correspondientes.

Tabla 13

¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	118	37,0
	Bueno	201	63,0
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 11

¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 63.01% indicaron que el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Chinchao es bueno, mientras que el 36.99% indicaron que es regular. Esto evidencia que en su mayoría de los ciudadanos encuestados del Distrito de Chinchao califican perciben al ambiente de la Municipalidad como bueno; estos indican que cuenta con una infraestructura buena y agradable, y siempre lo mantienen pintado, limpio y ordenado en el interior de la Entidad pública.

Tabla 14

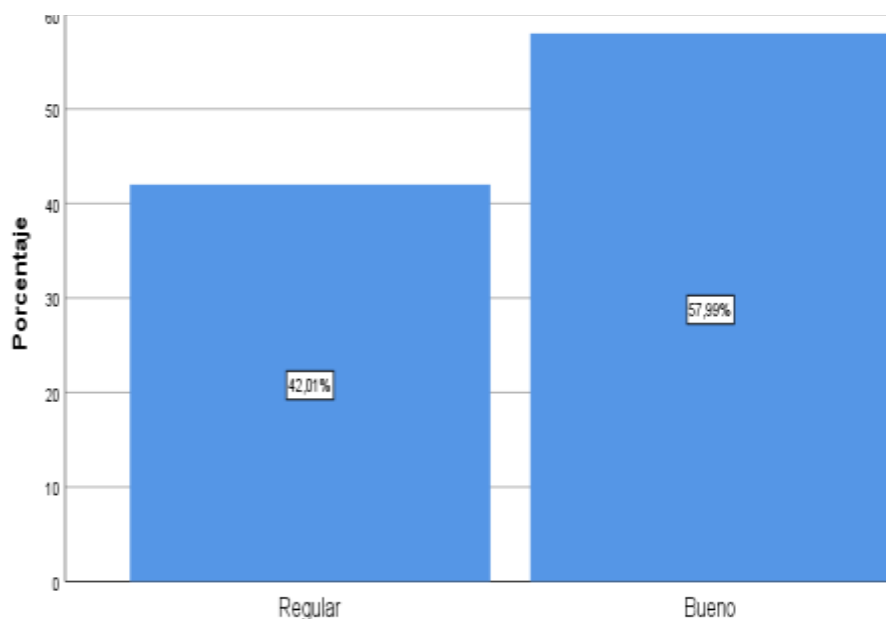
¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	134	42,0
	Bueno	185	58,0
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 12

¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 57.99% indicaron que la atención que proporciona el servidor público de la Municipalidad Distrital de Chinchao es bueno, toda vez que demuestran respeto a los derechos del ciudadano, mientras que el 42.01% indicaron que es regular. Esto evidencia que en su mayoría de los ciudadanos encuestados del Distrito de Chinchao, califican de bueno al servicio que otorga el servidor público, pero que se debería mejorar para alcanzar atención de calidad.

Tabla 15

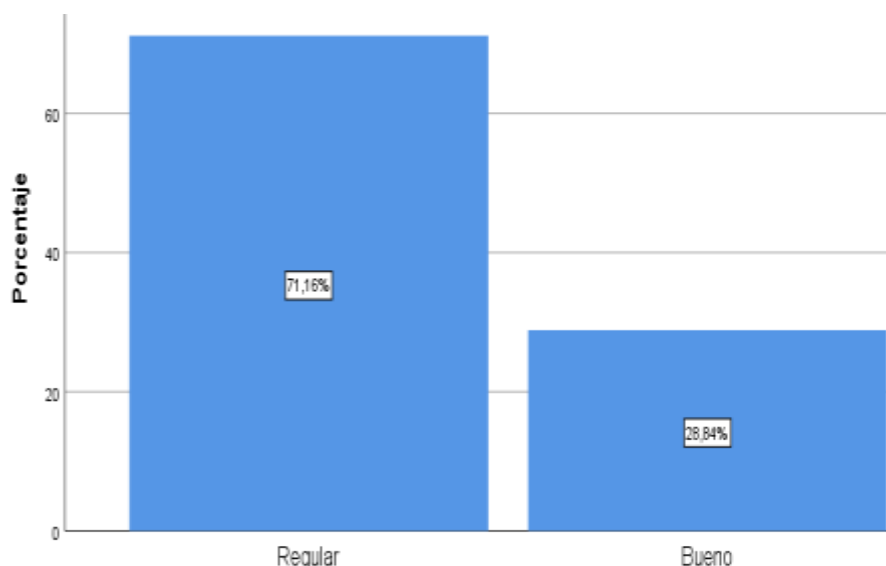
¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	227	71,16
	Bueno	92	28,84
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 13

¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 71.16% otorgaron la calificación de regular en cuanto a la responsabilidad funcional del servidor público de la Municipalidad Distrital de Chinchao, mientras que el 28.84% indicaron que es bueno. Quedando en evidencia que el servidor público en su mayoría ejerce su responsabilidad funcional de manera regular ante el ciudadano, pero no garantiza excelencia y calidad total en el servicio público, ya que solo el 28.84% son calificados de bueno. el servidor público debe ser responsable en sus funciones y cumplir con cada actividad laboral que le corresponda.

Tabla 16

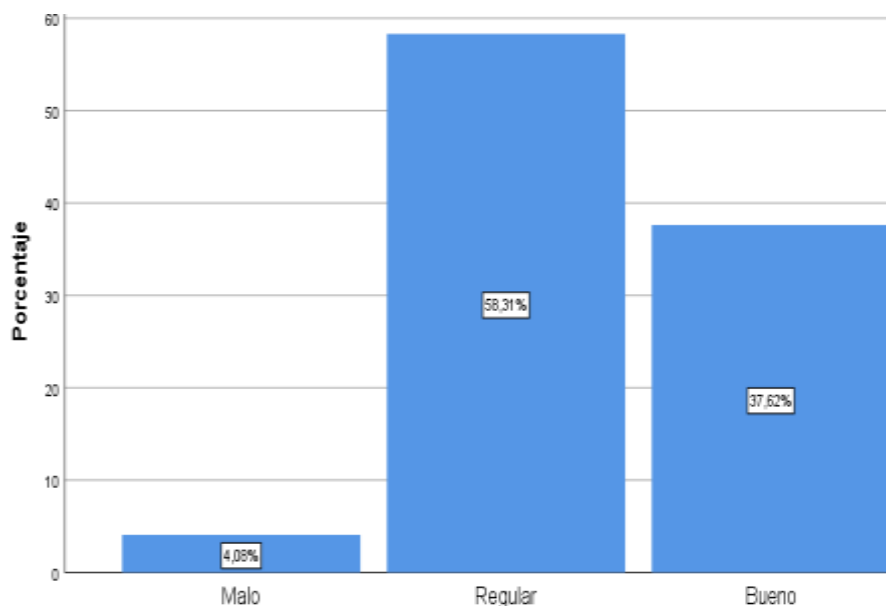
¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Malo	13	4,1
	Regular	186	58,3
	Bueno	120	37,6
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 14

¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 58.31% califican de regular la atención rápida y correcta del servidor público de la Municipalidad Distrital de Chinchao, el 37.62% califica de bueno y el 4.08% indicaron que la atención es mala. Quedando en evidencia que los ciudadanos reciben atención regularmente rápida y correcta. Los encuestados indican que hay servidores públicos que se les hace esperar por mucho tiempo para responder consultas o algún trámite. En muchas veces brindar información no muy correcta al ciudadano que trae más confusión.

Tabla 17

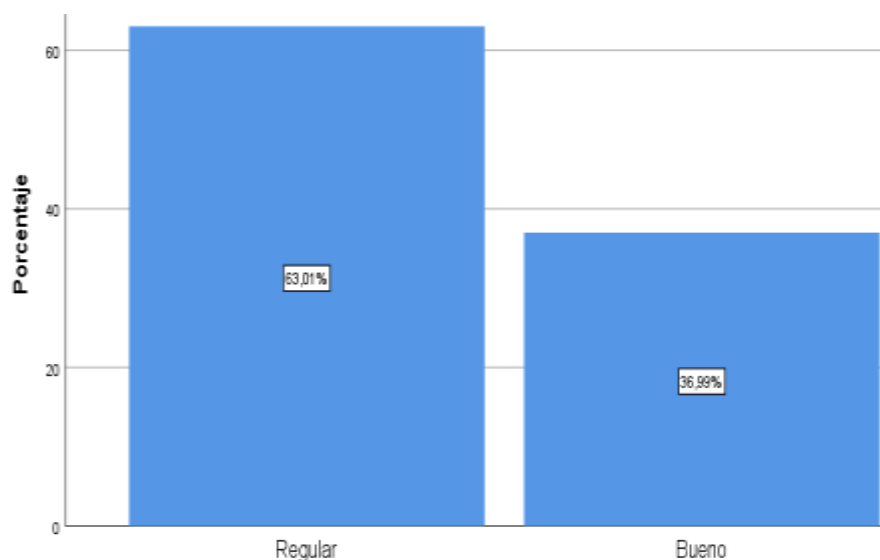
¿Cómo es la asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	201	63,01
	Bueno	118	36,99
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 15

¿Cómo es la asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 63.01% califican de regular la asistencia del servidor público de la Municipalidad Distrital de Chinchao frente a las quejas y reclamos que el ciudadano realiza, y el 36.99% califica de bueno. Quedando en evidencia que regularmente el colaborador de la entidad demuestra capacidad para responder reclamos y quejas de los ciudadanos. Los ciudadanos encuestados mencionaron que en muchas ocasiones la municipalidad hace caso omiso a los reclamos que se realizan por la insatisfacción de servicios, y los colaboradores no tienen la capacidad para poder solucionar.

Tabla 18

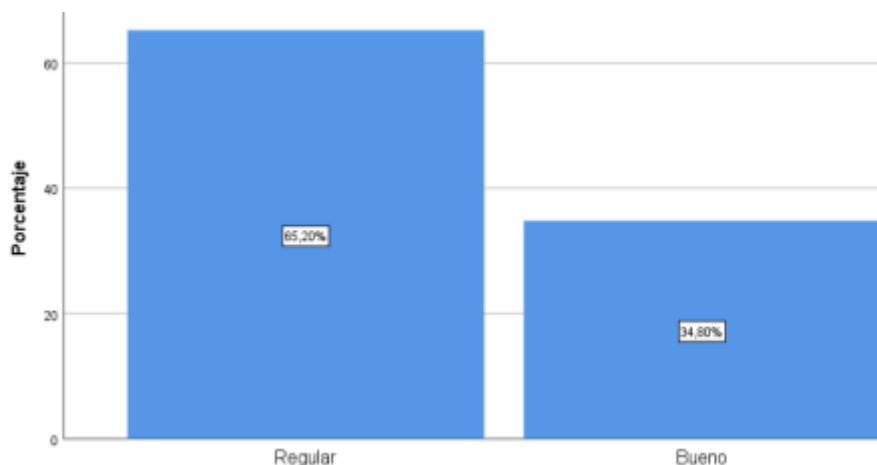
¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	208	65,20
	Bueno	111	34,80
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 16

¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 65.20% califican de regular la información que recibe del servidor público de la Municipalidad Distrital de Chinchao, y el 34.80% califica de bueno. Quedando en evidencia que regularmente los ciudadanos reciben información coherente por parte del colaborador de la municipalidad, pero indican que hay servidores públicos que tiene la información correcta para responder consultas de los ciudadanos, la información que proporcionan carece de veracidad y consistencia.

Tabla 19

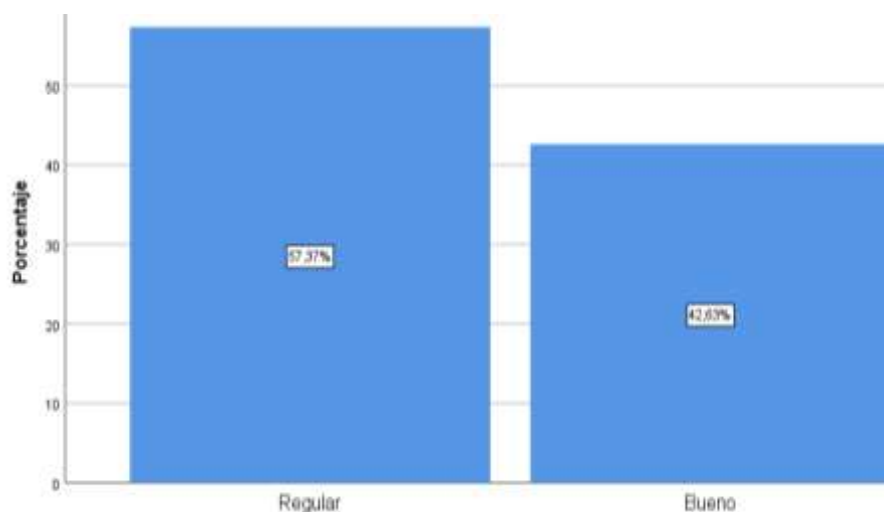
¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	183	57,4
	Bueno	136	42,6
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 17

¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 57.37% califican de regular el nivel de transparencia del servicio que proporciona el servidor público de la Municipalidad Distrital de Chinchao, y el 42.63% califica de bueno. Quedando en evidencia que regularmente el ciudadano recibe el servicio de manera transparente, pero los ciudadanos encuestados indican que hay servidores que no están seguros con la información que proporcionan, no generan confianza y transparencia en la atención. El servidor público está en la obligación de generar confianza a los ciudadanos mediante el servicio transparente e igualitario para todos.

Tabla 20

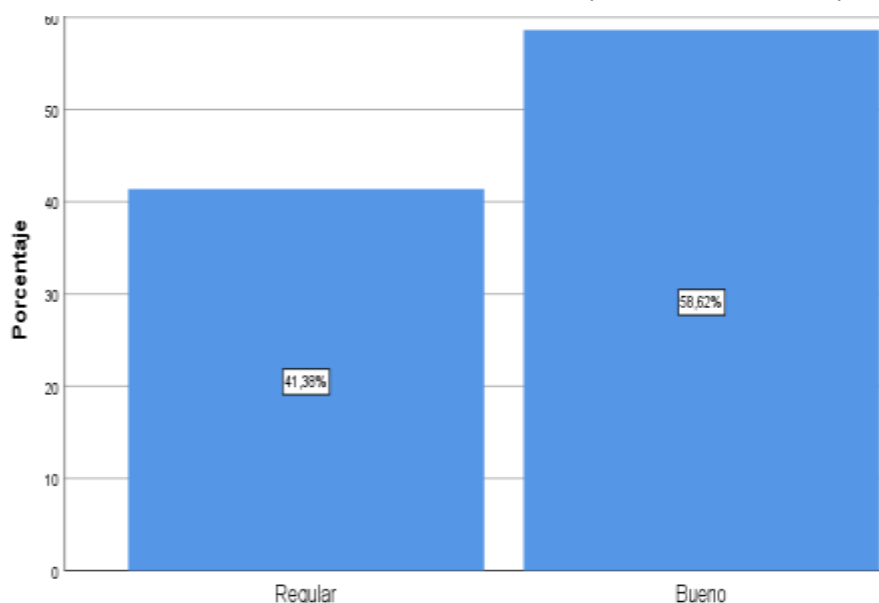
¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	132	41,38
	Bueno	187	58,62
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 18

¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 58.62% califican de bueno la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chinchao, y el 41.38% califica de regular. Quedando en evidencia, que la gran mayoría de los ciudadanos encuestados reciben servicios con amabilidad por parte de los colaboradores de la municipalidad, pero indican que no todos demuestran amabilidad, ya que hay personas que laboran que no tienen buen trato hacia las personas. El servidor público tiene la obligación de proporcionar atención con buena voluntad y ser amable ante cualquier situación que requiera el ciudadano.

Tabla 21

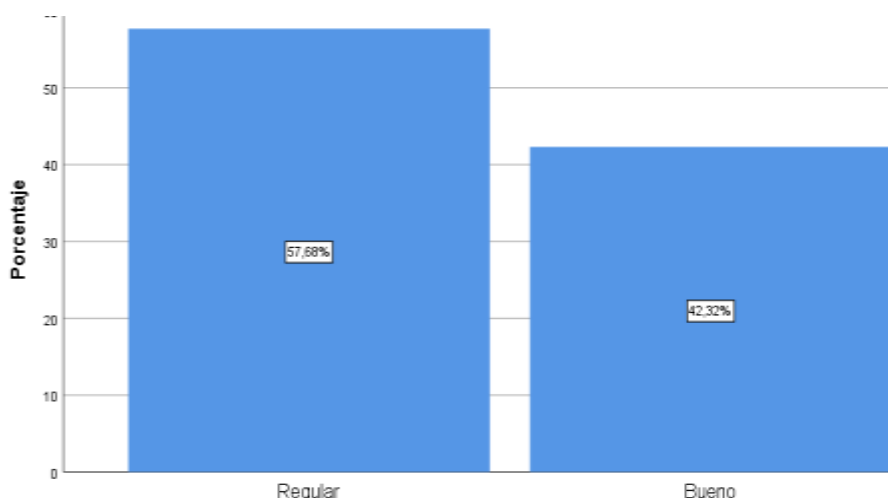
¿El servidor público le ofrece su ayuda y atención idónea en el tramites que dese efectuar?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	184	57,7
	Bueno	135	42,3
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 19

¿El servidor público le ofrece su ayuda y atención idónea en el tramites que dese efectuar?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 57.68% califican de regular a la atención idónea y ayuda de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chinchao, y el 42.32% califica de bueno. Quedando en evidencia, que la mayoría de los ciudadanos reciben atención idónea por los colaboradores de la municipalidad, pero este servicio es regular, ya que hay colaboradores que no son muy empáticos al momento que el ciudadano les solicita apoyo para rellenar formatos de trámite y proporcionar información correcta de ciertos servicios administrativos que pretende hacer el ciudadano en el interior de la municipalidad.

Tabla 22

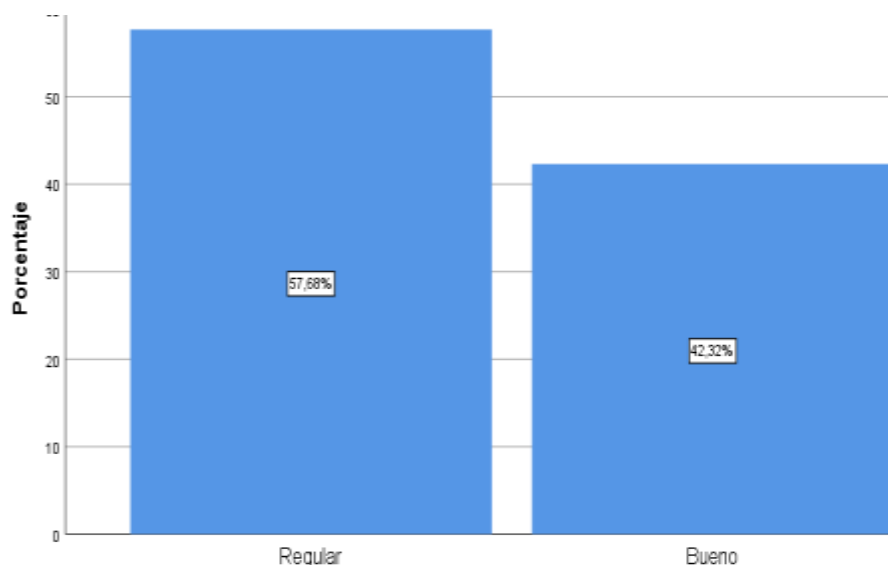
¿Cómo calificaría al servidor público con respecto a la atención igualitario?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	184	57,7
	Bueno	135	42,3
	Total	319	100,0

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Figura 20

¿Cómo calificaría al servidor público con respecto a la atención igualitario?



Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La frecuencia de esta pregunta ha permitido originar un resultado en la que se observa que, del total de la segunda muestra, el 57.68% califican de regular a la atención igualitario de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chinchao, y el 42.32% califica de bueno. Quedando en evidencia, que en su mayoría de los ciudadanos regularmente son atendidos por los colaboradores de la municipalidad con igualdad, pero indican que en muchas ocasiones demuestran discriminación al momento de atender, es decir hay servidores que dan preferencia a sus familiares y conocidos, inclusive sus trámites son más rápidos que cualquier otro ciudadano desconocido por los servidores públicos. La atención del servicio debe ser igual para todos sin priorizar a nadie ya sea por amistad o familiaridad.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 23

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del rendimiento	,251	31	,000	,841	31	,000
Calidad del servicio público	,185	31	,008	,917	31	,020

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

Se efectuó el análisis y prueba de normalidad de la variable gestión del rendimiento y de la variable calidad del servidor público, en la que se ejecutó el análisis de Shapiro-Wilk, ya que la muestra es inferior a 50 sujetos, en la que se puede identificar que la variable gestión del rendimiento logró significancia de 0,000 y la variable calidad del servicio público significancia de 0,020 siendo ambos inferiores que la significancia de 0,05 valor estándar para estudios en las ciencias sociales. En tal sentido, las variables son paramétricas de distribución

normal ya que se rige por un rango ordinal establecido. Hernández et al. (2014) sostiene que variables paramétricas son aquellos que cuentan con la distribución normal de varianza homogénea, la cual suelen ser medidos utilizando pruebas estadísticas en una línea de rangos establecido; y una de las estadísticas más utilizadas para esta variable es el coeficiente de r_h de Pearson.

El resultados coeficiente r_h de Pearson fue interpretada según la jerarquía siguiente:

Tabla 24

Rango según coeficiente de Pearson

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	=	Correlación negativa considerable
-0.50	=	Correlación negativa media
-0.25	=	Correlación negativa débil
-0.10	=	Correlación negativa muy débil
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil
+0.50	=	Correlación positiva media
+0.75	=	Correlación positiva considerable
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

Nota. (Hernández et al.,2014)

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

La formulación de la hipótesis general fue:

- La gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024
- La gestión del rendimiento NO se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

Tabla 25*Nivel de relación de la gestión del rendimiento y calidad de servicio público*

		Gestión del rendimiento	Calidad de servicio público
Gestión del rendimiento	Correlación de Pearson	1	,540
	Sig. (bilateral)		,004
	N	31	31
Calidad de servicio público	Correlación de Pearson	,540	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	31	319

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La gestión del rendimiento ha permitido dar un resultado relacional de 0,540 con la calidad de servicio público la cual establece nivel de correlación positiva media entre las variables, en una significancia de $0,004 < 0,05$ que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, afirmando que la gestión del rendimiento es el instrumento indispensable para mejorar la calidad del servicio público de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chinchao.

4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Las hipótesis específicas planteados fueron:

He1. La etapa de planificación de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

Tabla 26*Nivel de relación etapa de planificación y calidad de servicio público*

		Etapa de planificación	Calidad de servicio público
Etapa de planificación	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,014
	N	31	31
	Correlación de Pearson	,620	1

Calidad de servicio público	Sig. (bilateral)	,014	
	N	31	319

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La etapa de planificación ha permitido dar un resultado relacional de 0,620 con la calidad de servicio público la cual establece nivel de correlación positiva media entre las variables con la primera dimensión en una significancia de $0,014 < 0,05$ que permite aceptar la primera hipótesis específica, afirmando que la etapa de planificación es un elemento eficiente para gestión el rendimiento en los servidores públicos, para incrementar estándares en la calidad del servicio público ante los ciudadanos del Distrito de Chinchao.

He2. La etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

Tabla 27

Nivel de relación de etapa de seguimiento y calidad de servicio público

		Etapa de seguimiento	Calidad de servicio público
Etapa de seguimiento	Correlación de Pearson	1	,721
	Sig. (bilateral)		,006
	N	31	31
Calidad de servicio público	Correlación de Pearson	,721	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	31	319

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La etapa de seguimiento ha permitido dar un resultado relacional de 0,721 con la calidad de servicio público la cual establece nivel de correlación positiva media entre las variables con la segunda dimensión en una significancia de $0,006 < 0,05$ que permite aceptar la segunda hipótesis específica, afirmando que la etapa de seguimiento es aquel

elemento fundamental para la gestión del rendimiento en los servidores públicos, ya que su fin es fortalecer las capacidades y monitorear el cumplimiento de las funciones para demostrar calidad en el servicio público ante los ciudadanos del distrito de Chinchao.

He3. La etapa de evaluación de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

Tabla 28

Nivel de relación de etapa de evaluación y calidad de servicio público

		Etapa de Evaluación	Calidad de servicio público
Etapa de Evaluación	Correlación de Pearson	1	,792
	Sig. (bilateral)		,001
	N	31	31
Calidad de servicio público	Correlación de Pearson	,792	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	31	319

Nota. Encuesta ejecuta 2024

Interpretación

La etapa de evaluación ha permitido dar un resultado relacional de 0,792 con la calidad de servicio público la cual establece nivel de correlación positiva considerable entre las variables con la tercera dimensión en una significancia de $0,001 < 0,05$ que permite aceptar la tercera hipótesis específica, afirmando que la etapa de evaluación es el instrumento muy efectivo para la gestión del rendimiento del colaborador público, ya que su fin es identificar nivel de desempeño para fortalecerla, así como identificar deficiencias en el cumplimiento de las funciones para tomar medidas pertinentes con el fin de mejorar calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chinchao

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al resultado de la hipótesis general, se pudo lograr un valor relacional de 0,540 entre gestión del rendimiento y calidad de servicio público, la cual establece correlación positiva media que ha permitido indicar que la gestión del rendimiento se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio público en una significancia de $0,004 < 0,05$. Este resultado permite identificar la importancia de la gestión del rendimiento para fortalecer capacidades, fiabilidad y seguridad en las funciones del colaborador público para que demostrar calidad en el servicio público. El resultado y afirmación es comparada con la tesis de Sánchez (2022) quien afirma que el rendimiento del personal en la Municipalidad del Cantón Pelileo se encuentra en un nivel bueno, ya que el personal de la Entidad se desenvuelve de la mejor manera, cumplen con responsabilidad sus actividades, la eficacia y efectividad de sus funciones ante el ciudadano es con capacidad y respecto; se identificó que el servidor público tiene la capacidad de respuesta, asiste con veracidad al ciudadano en cualquier servicio o trámite que este requiera, existe respeto, amabilidad y justicia al momento de atender al ciudadano. Por otra parte, la tesis de Balarezo (2022) sostiene que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los ciudadanos de la entidad en estudio. Más de 136 usuarios manifiestan que están totalmente satisfechos con el servicio de los servidores públicos, indican que el plazo para la atención al servidor es pertinente y se cumplen según lo indicado. La base teórica de La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2024) sostiene que la gestión del rendimiento es una herramienta que permite fortalecer, promover y evaluar el desempeño para lograr y mejorar la calidad del servicio público. Situación que se necesita mejorar en la Municipalidad Distrital de Chinchao, toda vez que en la tabla 15 más del 71.16% de los ciudadanos indicaron que la responsabilidad funcional del servidor es regular y en la tabla 16 el 58.31% de los servidores públicos aún le falta las capacidades para atender en el momento oportuno y de

manera correcta y en la tabla 17 más del 63.01% de los servidores necesitan mejorar la asistencia efectiva ante las quejas y reclamos del ciudadano.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 1, se pudo lograr un valor relacional de 0,620 entre etapa de planificación de la gestión del rendimiento y calidad de servicio público, la cual establece correlación positiva media que ha permitido indicar que la etapa de planificación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio público en una significancia de $0,014 < 0,05$. Este resultado permite identificar que la etapa de planificación permite ser un instrumento importante para gestionar rendimiento en el colaborador ya que se trata de segmentar definir factores de evaluación y establecer medición de metas funcionales de los servidores, con el fin de mejorar la calidad y desempeño en el servicio público. Este resultado es comparado con la tesis de Tineo (2022) quien indica que el nivel de la capacidad y rendimiento de los servidores es bajo, y consecuencia de ello existe insatisfacción por los usuarios de la Dirección de redes Integrada Salud de Lima. Esto sucede porque el área de recursos humanos no efectúa correctamente la planificación de la gestión del rendimiento, no se ejecuta acciones de seguimiento para evaluar el desempeño y resultados de los empleados. Ausencia de planificación para evaluar a los empleados, y por ende la información que proporciona el servidor no es confiable, deficiente asistencia, baja capacidad de respuesta para el buen servicio al ciudadano. La base teórica de la Resolución 068-2020-SERVIR de 2020 sostiene que la planeación son acciones de comunicación, efectuar y aprobar el cronograma, segmentar participantes y definir criterios para estandarizar la evaluación a los colaboradores públicos, con la finalidad de fortalecer capacidades. Es una situación que se necesita mejorar en la Municipalidad Distrital de Chinchao, toda vez que en la tabla 3 el 70.97% indican que casi siempre el personal es evaluado, en la tabla 5 el 48.39% usualmente se logra evaluar a todos los servidores públicos, esto evidencia que aún se necesita mejorar la planeación de la gestión del rendimiento en el colaborador de la entidad.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 2, se pudo lograr un valor relacional de 0,721 entre etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento y calidad de servicio público, la cual establece correlación positiva

media que ha permitido indicar que la etapa de seguimiento se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio público en una significancia de $0,006 < 0,05$. Este resultado permite identificar que el seguimiento es una etapa de la gestión del rendimiento que permite realizar inducción, retroalimentación y reunión con los colaboradores con el fin de mejorar la fiabilidad y capacidad en el servicio público. Al respecto la tesis de Espinoza et al. (2019) que indica que el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco está siendo evaluado a través de las etapas de planificación y seguimiento, la cual se logra fortalecer capacidades, evaluar sus resultados, calificar el desempeño y efectuar acciones de retroalimentación al servidor público para responder a las necesidades de la ciudadanía. La base teórica de Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR sostiene que la etapa del seguimiento consiste en realizar acciones de retroalimentación, orientación, motivación y apoyo al evaluador y al evaluado con el fin de cumplir los factores de evaluación establecida, que permitan aplicar acciones de mejora. Situación que se necesita mejorar en la Municipalidad Distrital de Chinchao, toda vez que en la tabla 6 el 32.26% indican que usualmente se realiza reuniones con los colaboradores públicos, la tabla 7 indica que el 48.39% de los servidores no reciben inducción y monitoreo en las funciones, la cual es una debilidad que se debe atender para mejorar la calidad de atención, ya que, en la tabla 18 el 65.2% califica de regular la capacidad de información del servidor público.

Con respecto al resultado de la hipótesis específica 3, se pudo lograr un valor relacional de 0,792 entre etapa de evaluación de la gestión del rendimiento y calidad de servicio público, la cual establece correlación positiva considerable que ha permitido indicar que la etapa de evaluación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio público en una significancia de $0,006 < 0,05$. Este resultado permite identificar que la evaluación es un elemento indispensable para medir capacidades, fiabilidad, seguridad y empatía del servidor público con el fin de fortalecerlos para el buen servicio público al ciudadano. La tesis de Cotrina (2021) indica que la evaluación del rendimiento es un instrumento en la que se pudo efectuar a través de la observación a los trabajadores de obra caminos vecinales en la provincia de

Pachitea Huánuco; la evaluación se efectuó comparando con el rendimiento planeado en el manual técnico del GEMA de la programación establecida al IVP, en la que se pudo comprobar que el nivel de rendimiento es por debajo de lo planeado que fluctúa de 2.4%, promedios de 12.6% a un máximo de 40% la cual es perjudicante para el cumplimiento de los objetivos. La base teórica de Resolución de Presidencia Ejecutiva 068-2020-SERVIR sostiene que la evaluación es la actividad de la gestión del rendimiento, donde el evaluador efectúa la valoración del desempeño del evaluado, en base a los resultados según factores que se evaluaron para medir el cumplimiento. Situación que se necesita mejorar en la Municipalidad Distrital de Chinchao, toda vez que en la tabla 9 el 45.16% de los colaboradores usualmente son evaluados, en la tabla 10 el 29.03% no se evalúa de forma constante el desempeño para identificar la capacidad y desarrollo de las funciones del servidor público, esto origina que el servicio al ciudadano sea calificado como regular como se observa en la tabla 15, 16, 17 y 18 correspondientemente.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que entre gestión del rendimiento y calidad de servicio público existe relación significativa en el valor de 0,540 indicando que la gestión del rendimiento es una herramienta establecida por el SERVIR con la finalidad de fortalecer capacidad, fiabilidad y seguridad en el servicio que proporciona el colaborador público para demostrar calidad pública, situación que la Municipalidad Distrital de Chinchao debe mejorar, ya que se identificó que el 71.16% califican de regular el servicio que proporciona el colaborador de la municipalidad y el 58.31% de los ciudadanos encuestados indicaron de regular el nivel de capacidad de los servidores públicos para responder eficientemente a los ciudadanos.
2. Se concluye que entre la etapa de planificación y calidad de servicio público existe relación significativa en el valor de 0,620 indicando que la etapa de planificación es el elemento de la gestión del rendimiento que permite establecer actividades de evaluación de funciones y segmentar factores de evaluación con la finalidad de mejorar el servicio público, situación que la Municipalidad Distrital de Chinchao debe mejorar, toda vez que el 29.03% del personal usualmente es evaluado, el 48.39% usualmente se efectúa la evaluación a todos los servidores públicos, la cual esta corroborado en la tabla 3, y 5. La cual es una situación identificada que la entidad en estudio debe atender para mejorar el servicio público.
3. Se concluye que entre la etapa de seguimiento y calidad de servicio público existe relación significativa en el valor de 0,721 indicando que la etapa de seguimiento es el elemento de la gestión del rendimiento que permite efectuar acciones de retroalimentación, inducción y capacitación al colaborador para fortalecer sus capacidades y fiabilidad ante el ciudadano, situación que la Municipalidad Distrital de Chinchao, toda vez que el 32.26% de los servidores usualmente participan en reuniones de capacitación, el 48.39% de los colaboradores usualmente reciben inducción y el 65.2% califican de regular a la capacidad de informar al ciudadano. Situación que es corroborada en la tabla 6, 7 y 18 respectivamente.

4. Se concluye que entre la etapa de evaluación y calidad de servicio público existe relación significativa en el valor de 0,792 indicando que la etapa de evaluación es el elemento más importante de la gestión del rendimiento la cual está vinculada con las funciones de medición de capacidades, identificación de fiabilidad, fortalecer seguridad y mejorar la empatía del servidor público de tal forma se pueda servicio público al ciudadano, situación que la Municipalidad Distrital de Chinchao, toda vez que se evidenció que más del 45.16% usualmente los colaboradores de la municipalidad son evaluados, no se desarrolla acciones de evaluación constantes a las capacidades y desempeño de los servidores públicos, situación corroborado en la tabla 9 y 10. Por ello en la tabla 15, 16, 17 y tabla 18 los ciudadanos califican de regular el servicio que proporciona el servidor público.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del área de Recursos Humanos implementar acciones de evaluación del desempeño y evaluar resultados del personal, con el fin de fortalecer capacidades de los servidores de la Municipalidad Distrital de Chinchao que permitan mejorar la calidad del servicio público, con seguridad en la información, respeto, asistencia y empatía al ciudadano.
2. Se recomienda al jefe del área de Recursos Humanos, implementar acciones de monitoreo, cronograma de evaluación, y actividades de inducción en temas específicos de atención al ciudadano como instrumento para el plan de la gestión del rendimiento de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Chinchao con el fin de mejorar capacidades en el servicio al ciudadano.
3. Se recomienda al jefe del área de Recursos Humanos, fortalecer las acciones de seguimiento al personal, a través de reuniones, inducción y retroalimentación a los colaboradores públicos de la Municipalidad Distrital de Chinchao, con la finalidad de mejorar la calidad y cumplimiento de sus funciones ante el ciudadano.
4. Se recomienda al jefe del área de Recursos Humanos, evaluar y calificar el desempeño de funciones del personal con el fin de identificar debilidades y amenazas que perjudican al rendimiento del personal, y en base a ello repotenciar capacidades en el servidor público para mejorar la calidad y rendimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, E. (2021). *Calidad de la atención a los usuarios de la subgerencia de obras y supervisión del gobierno regional Huánuco – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3136>.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2024). *Gestión del Rendimiento - GDR. SERVIR*.
<https://www.gob.pe/institucion/servir/campa%C3%B1as/4914-gestion-del-rendimiento-gdr>.
- Balarezo, T. (2022). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34146>.
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación Científica*. Biblioteca Nacional del Perú. https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_.
- Carro, R. y Gonzales, D. (s.f.). *Administración de la Calidad total*. Universidad Nacional de Mar del Plata. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2019). *Formación de competencias laborales en servidores públicos*. Repositorio institucional CLAD. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://clad.org/wp-content/uploads/2021/02/3.Competencias_DIGITAL_191110.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill/Interamericana Editores. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Cotrina, F. (2021). *Evaluación del rendimiento de mano de obra real en los servicios de mantenimiento vial rutinario de los caminos vecinales en la provincia de Pachitea Huánuco-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3034>.

Espinoza, T., Moscoso, M. y Torres, H. (2019). *La ley del servicio civil (ley 30057), y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5410>.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. McGraw-Hill/Interamericana Editores. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Cámara Nacional de la Industria Editorial mexicana. <https://cutt.ly/MD7SsKI>.

ISO 9001. (2015). *Norma Internacional ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad*. Portal ISO. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf.

Lara, L. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, (19). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf

Ley 27815. (2002). *Ley del código de ética de la función pública*. Diario oficial El Peruano, 22/07/2002. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/828190-27815>.

Ley 30057. (2013). *Ley del Servicio Civil*. Diario oficial El Peruano, 04/07/2013. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe

/uploads/document/file/105200/_30057_-_22-07-2013_09_46_37_-_30057.pdf?v=1645457366

- Mejías, A., Gutiérrez, P., Duque, A., D'Armas, R. y Cannarozzo, T. (2018). *Gestión de la calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf
- Mendoza, G. (2020). Servicio civil en América Latina a partir de las reformas administrativas. *Revista Contexto* (20), 46-56. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/1045/1603>.
- Mino, A. (2015). *Liderazgo II*. Edición Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mosquera, G. y Martínez, L. (2018). *Calidad de servicio*. Centro de Altos Estudios Gerenciales ISID. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf
- OCDE. (2019). *La integridad pública en América Latina y el Caribe 2018-2019*. Portal institucional OCDE. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oecd.org/gov/ethics/integridad-publica-america-latina-caribe-2018-2019.pdf
- Pastor, S. (2020). *Gestión por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60978>.
- Quezada, L. (2019). *Metodología de la investigación*. Empresa Editora Macro EIRL. <https://ebooks.editorialmacro.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1?location=2>.
- Ramírez, C., Cárdenas, S. y Godeau, R. (2022). Implementación de la ley del servicio civil en Perú en servidores públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2911-2935. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3292/5002>.

- Rastrollo, S. (2021). Talento y virtudes: La necesidad de profesionalización del servicio civil en el Perú. *Revista PUCP*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/25918/24902>.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva 068. (2020). *Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento*. Normas y documentos legales. <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1128257-068-2020-servir-pe>.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva 069. (2020). *Guía para la aplicación del Subsistema de Gestión del Rendimiento en el ciclo 2020*. Portal institucional SERVIR. <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1128258-069-2020-servir-pe>.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva 265. (2017). *Guía para la Gestión del proceso de inducción*. Portal SERVIR. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res265-2017-SERVIR-PE.pdf>.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rochina, F. (2022). *Calidad del servicio y la evaluación de desempeño de los funcionarios públicos de la dirección distrital del MIES Guaranda*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35611/1/059%20ADP.pdf>
- Sánchez, O. (2019). *Perfil del servidor público y rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de San Sebastián – Cusco 2019*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44171>.
- Sánchez, V. (2022). *Clima organizacional y su relación en el rendimiento laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón*

- San Pedro de Pelileo*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35096>.
- Thorpe, R. y Holloway, J. (2010). *La gestión del rendimiento: Perspectiva multidisciplinares*. Instituto Nacional de Administración Pública. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Gestion_del_Rendimiento.pdf
- Tineo, C. (2022). *Gestión de la calidad y la atención al cliente por los servidores públicos de una dirección de redes integradas de salud de Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97853>.
- Trejo, d. C. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80484>.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Encarnación Ponce, K. (2025). *Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente			
¿Cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?	Analizar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	La gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	Gestión del rendimiento	Etapa planificación	Segmentación de participantes	Tipo de Investigación
					Definición de factores de evaluación	
				Etapa seguimiento	Metas funcionales	Aplicada
					Reuniones de seguimiento personal	
					Inducción de acciones de retroalimentación	Enfoque
					Evaluar resultados	
				Etapa evaluación	Evaluar el desempeño	Cuantitativo
					Calificación al personal	
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica	Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Nivel de investigación Descriptivo
¿Cómo se relaciona la etapa de planificación de la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?	Determinar la relación entre la etapa de planificación de la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	La etapa de planificación de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	Calidad de servicio público	Elementos tangibles	Equipamiento Instalaciones	correlacional
				Fiabilidad	Respeto al ciudadano	
					Responsabilidad	
						Diseño de Investigación

	Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	Distrital de Chinchao, Huánuco 2024			de	Eficiencia	No experimental
¿Cómo se relaciona la etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?	Determinar la relación entre la etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	La etapa de seguimiento de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	Capacidad respuesta			Asistencia	Tipo de Muestreo
						Veracidad	No probabilístico y Probabilístico
						Transparencia	Población 1: 88- muestra 1: 31 Población 2: 1888- muestra 2: 319
¿Cómo se relaciona la etapa de evaluación de la gestión del rendimiento con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?	Determinar la relación entre la etapa de evaluación de la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	La etapa de evaluación de la gestión del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024	Seguridad			Colaboradores amables	Técnica-la encuesta
						Idoneidad	
			Empatía			Justicia y equidad	Instrumento - el cuestionario

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO 1

Dirigido a: Gerentes, directores y jefes de áreas

El cuestionario presente tiene la finalidad de recopilar información para elaborar la tesis titulada: Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024. Por lo que se le agradecerá anticipadamente por su apoyo en el rellenado de las siguientes preguntas:

Marque con una (x) la respuesta que crea conveniente y según la realidad:

PREGUNTAS	CRITERIOS			
	1	2	3	4
	Nunca	Usualmente	Casi siempre	Siempre
Variable Independiente:	Gestión del rendimiento			
Dimensión 1	Etapas de planificación			
¿El personal de la Municipalidad es participe para la evaluación laboral?				
¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?				
¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?				
Dimensión 2	Etapas de seguimiento			
¿Usted y el personal a su cargo son participe de las reuniones establecidas por el área de Personal?				
¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?				
¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?				
Dimensión 3	Etapas de evaluación			
¿Se efectúa de manera constante la evaluación de resultados por cada servidor público?				
¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?				
¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?				

CUESTIONARIO 2

Dirigido a: los ciudadanos del Distrito de Chinchao

El cuestionario presente tiene la finalidad de recopilar información para elaborar la tesis titulada: Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024. Por lo que se le agradecerá anticipadamente por su apoyo en el relleno de las siguientes preguntas:

Marque con una (x) la respuesta que crea conveniente y según la realidad:

PREGUNTAS	CRITERIOS							
	1	2	3	4				
	Malo	Regular	Bueno	Excelente				
Variable dependiente:	Calidad de servicio público							
Elementos tangibles								
Dimensión 1								
¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?								
¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?								
Fiabilidad								
Dimensión 2								
¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?								
¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional ante usted como ciudadano?								
Capacidad de respuesta								
Dimensión 3								
¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?								
¿Cómo es asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?								
¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?								
Seguridad								
Dimensión 4								
¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?								
¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?								
Empatía								
Dimensión 5								
¿El servidor público le ofrece su ayuda y atención idónea en el tramites que dese efectuar?								

¿Cómo calificaría al servidor público con respecto a la atención igualitario?				
---	--	--	--	--

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Universidad de Huánuco EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación titulada: **Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024**

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de la municipalidad es participe para la evaluación laboral?	X		X		X		
2	¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?	X		X		X		
3	¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?	X		X		X		
4	¿Usted y el personal a su cargo son participe de las reuniones establecidas por el área de Personal?	X		X		X		
5	¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?	X		X		X		

6	¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?	X		X		X		
7	¿Se efectúa de manera constante la evaluación de resultados por cada servidor público?	X		X		X		
8	¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
9	¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?	X		X		X		
10	¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?	X		X		X		
12	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?	X		X		X		
13	¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional ante usted como ciudadano?	X		X		X		
14	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?	X		X		X		
15	¿Cómo es asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?	X		X		X		
16	¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?	X		X		X		
17	¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?	X		X		X		
18	¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

APELLIDOS Y NOMBRES: CÉSPEDES RUÍZ, CARLOS ALBERTO

DNI: 22505017

GRADO ACADÉMICO: MTRO.

CODIGO ORCID: 0000-0003-7563-1339

FIRMA





Universidad de Huánuco
EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación titulada: **Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024**

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Indicadores de la calidad de la evaluación en la columna de observaciones.								
N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de la municipalidad es participe para la evaluación laboral?	X		X		X		
2	¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?	X		X		X		
3	¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?	X		X		X		
4	¿Usted y el personal a su cargo son participe de las reuniones establecidas por el área de Personal?	X		X		X		
5	¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?	X		X		X		
6	¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?	X		X		X		
7	¿Se efectúa de manera constante la evaluación de	X		X		X		

	resultados por cada servidor público?							
8	¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
9	¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?	X		X		X		
10	¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?	X		X		X		
12	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?	X		X		X		
13	¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional ante usted como ciudadano?	X		X		X		
14	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?	X		X		X		
15	¿Cómo es asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?	X		X		X		
16	¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?	X		X		X		
17	¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?	X		X		X		
18	¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

APELLIDOS Y NOMBRES: PIUNDO FLORES LISTER

DNI: 45383241

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

CODIGO ORCID: 0000-0003-1232-585X

FIRMA



Dr. Lister Piundo Flores
COORDINADOR TÉCNICO DELEGADO
MAT. 11-11-18



Universidad de Huánuco
EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación titulada: **Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024**

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Indicadores de la evaluación en la columna de observaciones.								
N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de la municipalidad es participe para la evaluación laboral?	X		X		X		
2	¿Se indica cuáles son los aspectos que se tomaran en cuenta para la valoración de la evaluación laboral?	X		X		X		
3	¿El área de Recursos Humanos logra las metas de la evaluación laboral a los servidores públicos?	X		X		X		
4	¿Usted y el personal a su cargo son participe de las reuniones establecidas por el área de Personal?	X		X		X		
5	¿El personal de la Municipalidad recibe la inducción y monitoreo para asegurar el trabajo eficiente?	X		X		X		
6	¿Se efectúa acciones de retroalimentación a los servidores públicos para mejorar el desempeño?	X		X		X		
7	¿Se efectúa de manera constante la evaluación de	X		X		X		

	resultados por cada servidor público?							
8	¿Se evalúa el desempeño del servidor público identificando su capacidad y desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
9	¿Se notifica al servidor público su calificación obtenida por la evaluación efectuada?	X		X		X		
10	¿Cuál es su calificación del equipamiento en equipos informáticos y materiales de la Municipalidad?	X		X		X		
11	¿Qué calificación otorgaría sobre el ambiente, diseño y estructura de las instalaciones de la Municipalidad?	X		X		X		
12	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende con respeto y de forma correcta frente a sus derechos como ciudadano?	X		X		X		
13	¿Qué calificación otorgaría al servidor público sobre su responsabilidad funcional ante usted como ciudadano?	X		X		X		
14	¿El servidor público de la Municipalidad le atiende rápido y correctamente?	X		X		X		
15	¿Cómo es asistencia del servidor público frente a las quejas y reclamos que usted realiza?	X		X		X		
16	¿La información que recibe del servidor público es coherente con los demás funcionarios?	X		X		X		
17	¿Cómo calificaría el nivel de transparencia en el servicio que otorga el servidor público?	X		X		X		
18	¿Cómo calificarías a la amabilidad de los servidores públicos de la Municipalidad?	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

APELLIDOS Y NOMBRES: PALOMINO GONZALES JULIA

DNI: 22489836

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN CONTABILIDAD

CODIGO ORCID: 0000-0003-1009-5392

FIRMA



ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARGO

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



Sumilla: Solicito Autorización para la ejecución de la encuesta de investigación

SR. ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO

Yo, **Encarnación Ponce, Kelly Melina** identificado con número de DNI: 72321903, domiciliado en el jirón progreso 547 Amarillos, Huánuco, con teléfono celular número 992758030 y correo electrónico: kellymelinaencarnacionponc@gmail.com, ante usted con el debido respeto a su representada me presento y expongo:

Que, en atención al inciso 20 del Art. 2 de la Constitución Política del Perú (derecho de petición), recorro a su digno despacho a efectos de **SOLICITAR** ordene a quien corresponda **AUTORIZACIÓN** de permisión al suscrito, ingresar a los ambientes de las oficinas de Administración, Presupuesto, Logística y Contabilidad para realizar la ejecución de la encuesta generada por el trabajo de investigación (TESIS) titulada "*Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024*", cuya finalidad es para optar el Título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, en la Universidad de Huánuco. Teniendo en consideración las exigencias actuales de la SUNEDU el cual es el conocimiento público, que, para la obtención de grado o título, la ejecución de las tesis resulta indispensable, acreditar las evidencias inherentes para los cuales se obtuvieron los datos de la investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Huánuco 13 de junio del 2024

Atentamente,

ENCARNACIÓN PONCE, KELLY MELINA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO
ECON. DEMOCRITIA TINAYO LOPEZ
SECRETARÍA MUNICIPAL

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



CONCENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Orlando Testasiano Lopez, Gerente
con DNI: 22505595 DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHINCHAO, reconozco haber informado sobre los beneficios, riesgos
y molestias, así como también mis derechos y responsabilidades; también reconozco
no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por tanto, ACEPTO participar
voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

**"Gestión del rendimiento y calidad de servicio público del colaborador de la
Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024"**

Desarrollado por: ENCARNACION PONCE, KELLY MELINA en Administración de
empresas de la Universidad de Huánuco, y ADMITO haber sido informado que el
objetivo de la investigación es:

Analizar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de servicio público del
colaborador de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

Me han indicado también que la investigación ingresara a las instalaciones de las
instalaciones de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO para efectuar la
encuesta a cada servidor público.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de la investigación no será
usada para ningún propósito, fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier
momento y que pueda retirarse del mismo modo cuando así lo desea, sin que esto
acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación
en este estudio puede contactar a: ENCARNACION PONCE, KELLY MELINA al
celular: 992758030

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que
puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esta haya
concluido, a la persona citada.

Huánuco, 13 de junio del 2024


EDSON ORLANDO LASTRAPA
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO 5

CAP-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO
ACOMAYO



POR UN DESARROLLO INTEGRAL

ORDENANZA MUNICIPAL N° 007 -2012-GL-MDCH

Acomayo, 18 de Julio del 2012.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO

POR CUANTO

El Concejo Municipal en Sesión Extraordinaria de Concejo de fecha 11 de julio del 2012, y sus actuados con un total de treinta y dos (32) folios útiles;

VISTO

En Sesión Extraordinaria de Concejo Municipal de fecha 11 de julio del 2012, el Informe No.007-J.F.CH.L de fecha 14-06-2012; Informe No.004-2012-JST-REP-TRAB-MDCH de fecha 03-07-2012; el Informe No.012-2012-MDCH/GAF-JLSA, de fecha 06-07-2012, Informe No.013-2012-MDCH/GAF-JLSA, de fecha 06-07-2012 de la Gerencia de Planificación y Presupuesto; Informe Legal No.054-2012-PLAE-AL/MDCH.HCO, de fecha 06 de julio del 2012, EL Informe Legal No.055-2012-PLAE-AL/MDCH.HCO, de fecha 06 de julio del 2012 de la Oficina de Asesoría Jurídica; Informe No. 034-2012-PPM-MDCH-HCO de fecha 09-07-2012 del Procurado Publico Municipal; Informe No. 163-2012-GL-MDCH/SG de fecha 06-07-2012, y el Informe No. 163-2012-GL-MDCH/SG de fecha 06-07-2012 de Secretaria General.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194º de la Constitución Política del Perú, establece que las municipalidades son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia

Que, el inciso 3) del artículo 9º y 26º de la Ley Orgánica de Municipalidades, establece como atribución del Concejo Municipal el aprobar el Régimen de Organización Interna y Funcionamiento del Gobierno Local, administración municipal que debe adoptar una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior.

Que, el artículo 28º de la Ley Orgánica de Municipalidades establece la estructura municipal básica de los Gobiernos Locales, la misma que comprende en el ámbito administrativo a la Gerencia Municipal, el órgano de control interno, la procuraduría pública municipal, la oficina de asesoría jurídica, oficina de planificación y presupuesto, oficina de administración financiera; determinados que los órganos de línea, apoyo y asesoría se establecen conformen conforme lo determina cada gobierno local.

Que, el artículo 8º de la precitada ley señala que la administración municipal esta integrado por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicio para la municipalidad, correspondiendo a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto

Que, mediante la Ordenanza Municipal No. 005-2012-GL-MDCH de fecha 12 de julio del 2012, se aprobó la Nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Chinchao, asimismo por sesión extraordinaria de Concejo Municipal de fecha 11 de julio del 2012, se aprobó el Cuadro de Asignación de Personal – CAP instrumento técnico de gestión que requiere ser aprobado de acuerdo a lo establecido por la Ley No 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, y el Decreto Supremo N° 093-2011-EF que aprueba los procedimientos para el cumplimiento de metas y asignación de los recursos del Plan de Incentivos a la mejora de la Gestión y Modernización Municipal del Año Fiscal 2012, la municipalidad distrital Chinchao ha concluido el proceso de reestructuración orgánica y funcional, con la consiguiente elaboración del Cuadro de Asignación de Personal – CAP.

Que, el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) como documento técnico normativo de gestión institucional contiene los cargos que la gestión municipal prevé como necesarios en cada una de las respectivas unidades orgánicas, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de metas y objetivos





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO
ACOMAYO



POR UN DESARROLLO INTEGRAL

institucionales. El CAP constituye un instrumento técnico que muestra la aproximación real de necesidad de cargos en el desempeño óptimo de sus unidades orgánicas y sirve de base para la elaboración del Presupuesto Analítico de Personal.



Que, de conformidad a lo establecido por el Decreto Supremo No. 043-2006-PCM, Lineamientos para la elaboración y aprobación del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la Entidades de la Administración Pública, cuya finalidad es la generación de la aprobación del CAP que contenga una correcta definición de los cargos acorde con la estructura orgánica de la entidad y con los diseños y estructura de la Administración Pública, que establece la Ley No. 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos públicos y de conformidad al Informe No.013-2012-MDCH/GAF-JLSA, de fecha 06-07-2012 de la Gerencia de Planificación y Presupuesto; Informe Legal No.054-2012-PLAE-AL/MDCH.HCO, de fecha 06 de julio del 2012, EL Informe Legal No.055-2012-PLAE-AL/MDCH.HCO, de fecha 06 de julio del 2012 de la Oficina de Asesoría Jurídica, elevado a la Sesión del Concejo Municipal para su aprobación.

Estando a lo expuesto y de conformidad a lo dispuesto en el numeral 8) y 32) del artículo 9º de la Ley No. 27972, Ley Orgánica de Municipalidades el Concejo Municipal aprobó por unanimidad la siguiente:

ORDENANZA No.007-2012-MDCH

ORDENANZA QUE APRUEBA EL CUADRO PARA ASIGNACION DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO

Artículo Primero.- APROBAR el Cuadro de para Asignación de Personal - CAP de la Municipalidad Distrital de Chinchao, que consta con un total de 88 plazas (48 orgánicas y 40 previstos) cuyo texto forma parte integrante de la presente ordenanza.

Artículo Segundo.- DEROGAR la Ordenanza Municipal No. 014-2008-MDCH de fecha 28 de enero del 2008 y toda disposición que se oponga a la presente ordenanza

Artículo Tercero.- ENCRAGAR el cumplimiento de la presente Ordenanza a la Gerencia Municipal y demás unidades órganos de la Municipalidad Distrital de Chinchao.

Artículo Cuarto.- DISPONER la publicación de la presente Ordenanza en el Diario el Peruano, Diario Judicial de la ciudad de Huánuco, en la página Web www.munichinchao.gob.pe de la municipalidad distrital de Chinchao.

Artículo Quinto.- DISPENSER la vigencia de la presente ordenanza al día siguiente de su publicación en el diario Judicial de la ciudad de Huánuco de conformidad al artículo 17º del D.S.No.043-2004-PCM y al artículo 44º de la Ley No. 27972 .

POR TANTO

MANDO SE REGISTRE, PUBLIQUE Y CUMPLA



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO
HUANUCO

Julian Lino Alvarez
ALCALDE



CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL - 2012 - 2014

ENTIDAD : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO
SECTOR : GOBIERNO LOCAL

ÓRGANO DE GOBIERNO

01 DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: ÓRGANO DE ALTA DIRECCIÓN

01.1 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: ALCALDÍA

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
001	ALCALDE	030111FP	FP	1	X		ELECTO
002	AGENTE DE SEGURIDAD I	030111ES	SP-ES	1	X		
003	CHOFER I	030111AP	SP-AP	1	X		
004	SECRETARÍA I	030111AP	SP-AP	1	X		
SUB TOTAL				4	4	0	0

02.1 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: ÓRGANO DE CONTROL INTERNO

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
005	JEFE DEL ÓRGANO DE CONTROL INTERNO	030221DS	SP-DS	1		X	
SUB TOTAL				1	0	1	0

02.2 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: PROCURADURÍA MUNICIPAL

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
006	PROCURADOR PÚBLICO MUNICIPAL	030222DS	SP-DS	1	X		
SUB TOTAL				1	1	0	0

CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL - 2012 - 2014							
ENTIDAD	: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO						
SECTOR	: GOBIERNO LOCAL						
ÓRGANO DE DIRECCIÓN							
02	DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: ÓRGANOS DE DIRECCIÓN						
02.1	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA MUNICIPAL						
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
007	GERENTE MUNICIPAL	030331EC	EC	1	X		X
008	SECRETARIA I	030331ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	2	0	1
02.2 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
009	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030332DS	SP-DS	1	X		
010	TÉCNICO ADMINISTRATIVO II	030332ES	SP-ES	1	X		
011	AUXILIAR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030332AP	SP-AP	1	X		
SUB TOTAL				3	3	0	0

CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL - 2012 - 2014

ENTIDAD : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO
SECTOR : GOBIERNO LOCAL

ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

04 DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

04.1 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE ASESORIA JURÍDICA

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
012	ASESOR LEGAL	030441DS	SP-DS	1	X		
SUB TOTAL				1	1	0	0

04.2 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
013	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030442DS	SP-DS	1	X		
014	ECONOMISTA I	030442EJ	SP-EJ	1	X		
015	PLANIFICADOR II	030442ES	SP-ES	1		X	
SUB TOTAL				3	2	1	0

04.3 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE PROGRAMACIÓN E INVERSIONES

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
016	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030442DS	SP-DS	1	X		
017	ECONOMISTA I	030442EJ	SP-EJ	1		X	
SUB TOTAL				2	1	1	0

04.4 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE COOPERACIÓN TÉCNICA

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
018	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	030442DS	SP-DS	1		X	
SUB TOTAL				1	0	1	0

04.5 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE RACIONALIZACIÓN Y ESTADÍSTICA

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
019	ESPECIALISTA DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030442EJ	SP-EJ	1		1	
SUB TOTAL				1	0	1	0



ENTIDAD : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO

SECTOR : GOBIERNO LOCAL

ÓRGANOS DE APOYO							
05	DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: ÓRGANOS DE APOYO						
05.1	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN						
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
020	ADMINISTRADOR I	030551DS	SP-DS	1	X		
021	TÉCNICO ADMINISTRATIVO II	030551ES	SP-ES	1		X	
SUB TOTAL				2	1	1	0
05.1.1 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE CONTABILIDAD							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
022	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030551EJ	SP-EJ	1	X		
023	TÉCNICO ADMINISTRATIVO II	030551ES	SP-ES	1		X	
SUB TOTAL				2	1	1	0
05.1.2 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE TESORERÍA							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
024	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II	030551EJ	SP-EJ	1	X		
025	CAJERO I	030551ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	2	0	0
05.1.3 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE PERSONAL							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
026	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030551EJ	SP-EJ	1		X	
027	TÉCNICO ADMINISTRATIVO II	030551ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	1	1	0
05.1.4 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE INFORMÁTICA Y PLANILLAS							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
028	ANALISTA DE SISTEMA PAD I	030551EJ	SP-EJ	1		X	
029	TÉCNICO ADMINISTRATIVO II	030551ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	1	1	0
05.1.5 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE RENTAS							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
030	ESPECIALISTA EN TRIBUTACIÓN I	030551EJ	SP-EJ	1		X	
031	TÉCNICO ADMINISTRATIVO I	030551ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	1	1	0
05.1.6 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
032	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II	030551EJ	SP-EJ	1		X	
033	TÉCNICO ADMINISTRATIVO II	030551ES	SP-ES	1	X		
034	TÉCNICO ADMINISTRATIVO I	030551ES	SP-ES	1	X		
035	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	030551ES	SP-ES	1	X		
036	AUXILIAR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030551AP	SP-AP	1	X		
SUB TOTAL				5	4	1	0

ENTIDAD : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO
SECTOR : GOBIERNO LOCAL

ÓRGANOS DE LÍNEA

06	DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: ÓRGANOS DE LÍNEA
----	---

06.1	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS
------	---

Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	F	
037	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030681DS	SP-DS	1	X		
038	INGENIERO I	030681ES	SP-ES	1		X	
039	TECNICO EN INGENIERIA	030681ES	SP-ES	1	X		
040	SECRETARIA I	030681AP	SP-AP	1	X		
041	DEBUIJANTE I	030681AP	SP-AP	1		X	
	SUB TOTAL			6	3	3	0

06.1.1 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE DESARROLLO URBANO Y CATASTRO

Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
042	INGENIERO II	030601EJ	SP-EJ	1	X		
043	TOPOGRAFO I	030601ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	2	0	0

05.1.2 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE OBRAS Y LIQUIDACIÓN

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
044	INGENIERO II	03061EJ	SP.EJ	1	X		
045	TECNICO ADMINISTRATIVO II	03061ES	SP.ES	1		X	
	SUB TOTAL			2	1	1	0

06.1.3 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE MAQUINARIA PESADA

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
045	INGENIERO I	030061EJ	SP-EJ	1		X	
047	MECANICO I	030061ES	SP-ES	1	X		
048	CHOFER I	030061AP	SP-AP	1	X		
049	CHOFER I	030061AP	SP-AP	1	X		
050	CHOFER I	030061AP	SP-AP	1		X	
051	CHOFER I	030061AP	SP-AP	1		X	
052	CHOFER I	030061AP	SP-AP	1		X	
053	OPERADOR DE EQUIPO PESADO I	030061AP	SP-AP	1		X	
054	OPERADOR DE EQUIPO PESADO I	030061AP	SP-AP	1		X	
055	OPERADOR DE EQUIPO PESADO I	030061AP	SP-AP	1		X	
056	OPERADOR DE EQUIPO PESADO I	030061AP	SP-AP	1		X	
057	OPERADOR DE EQUIPO PESADO I	030061AP	SP-AP	1		X	
058	SUPERVISOR DE CONSERVACION Y SERVICIO I	030061AP	SP-AP	1	X		
	SUB TOTAL			13	4	8	0

08.1.4 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y ESTUDIO

Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
059	INGENIERO II	030061EJ	SP-EJ	1		X	
060	TÉCNICO EN INGENIERIA	030061ES	SP-ES	1		X	
SUB TOTAL				2	0	2	0

06.1.6 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE DEFENSA CIVIL

N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
061	INGENIERO J	03061EJ	SP-EJ	1		X	
062	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	03061ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	1	1	

CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL - 2012 - 2014							
ENTIDAD		: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO					
SECTOR		: GOBIERNO LOCAL					
06 DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: ÓRGANOS DE LÍNEA							
06.2 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y MEDIO AMBIENTE							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
063	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030662DS	SP-DS	1		X	
064	INGENIERO EN CIENCIAS AGROPECUARIAS I	030662EJ	SP-EJ	1		X	
065	TÉCNICO AGROPECUARIO I	030662ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				3	1	2	0
06.2.1 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVO							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
066	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030662EJ	SP-EJ	1		X	
SUB TOTAL				1	0	1	0
06.2.2 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
067	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030662EJ	SP-EJ	1		X	
SUB TOTAL				1	0	1	0
06.2.3 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
068	INGENIERO EN CIENCIAS AGROPECUARIAS I	030662EJ	SP-EJ	1		X	
SUB TOTAL				1	0	1	0
06.2.4 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE GESTIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
069	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030662EJ	SP-EJ	1		X	
SUB TOTAL				1	0	1	0
06.3 DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS COMUNALES							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
070	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030663DS	SP-DS	1	X		
071	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	030663ES	SP-ES	1	X		
SUB TOTAL				2	2	0	0
06.3.1 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE EDUCACIÓN, SALUD, TURISMO, CULTURA Y DEPORTE							
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
072	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030663EJ	SP-EJ	1		X	
073	TÉCNICO EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA I	030663ES	SP-ES	1		X	
SUB TOTAL				2	0	2	0

07.1 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE PROGRAMA DE VASO DE LECHE							
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
074	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I		SP-EJ	1		X	
075	TÉCNICO ADMINISTRATIVO		SP-ES	1	X		
	SUB TOTAL			2	1	1	0
06.3.2 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE PROGRAMAS SOCIALES- DEMUNA-OMAPED-ULF-PENSION 65-CUNA MAS							
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
076	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030663EJ	SP-EJ	1	X	X	
077	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	030663ES	SP-ES	1			
	SUB TOTAL			2	1	1	0
06.3.3 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE SEGURIDAD CIUDADANA							
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
078	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030663EJ	SP-EJ	1		X	
079	POLICIA MUNICIPAL II	030663AP	SP-AP	1		X	
	SUB TOTAL			2	0	2	0
06.3.4 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE REGISTRO CIVIL							
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
080	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I	030663EJ	SP-EJ	0		X	
081	REGISTRADOR CIVIL III	030663ES	SP-ES	0	X		
082	REGISTRADOR CIVIL III	030663ES	SP-ES	0	X		
083	REGISTRADOR CIVIL I	030663ES	SP-ES	0	X		
	SUB TOTAL			0	3	1	0
06.3.5 UNIDAD ORGÁNICA: UNIDAD DE LIMPIEZA PÚBLICA, PARQUES Y JARDINES							
Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
084	INSPECTOR EN CIENCIAS AGROPECUARIAS I	030663EJ	SP-EJ	0		X	
085	AUXILIAR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	030663AP	SP-AP	0	X		
086	SUPERVISOR DE CONSERVACIÓN Y SERVICIO I	030663AP	SP-AP	0	X		
087	SUPERVISOR DE CONSERVACIÓN Y SERVICIO I	030663AP	SP-AP	0	X		
088	SUPERVISOR DE CONSERVACIÓN Y SERVICIO I	030663AP	SP-AP	0	X		
	SUB TOTAL			0	4	1	0
TOTAL CARGOS				88	48	40	1

ANEXO 6
GALERÍA DE FOTOS







