



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de revisión

*Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú*

*Labor performance and quality of service in provincial municipalities of Puno, Peru*

*Desempenho do trabalho e qualidade do serviço nos municípios provinciais de Puno, Peru*

Carmen Eliza Zela-Pacori<sup>I</sup>

[ce.zela@unaj.edu.pe](mailto:ce.zela@unaj.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-2063-3257>

Serapio Cecilio Calcina-Cuevas<sup>II</sup>

[sc.calcina@unaj.edu.pe](mailto:sc.calcina@unaj.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-5386-7685>

Jesús Esteban Castillo-Machaca<sup>III</sup>

[D01323821@uancv.edu.pe](mailto:D01323821@uancv.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-4595-7589>

Jeanne Luisa Campos-García<sup>IV</sup>

[jcampos@undc.edu.pe](mailto:jcampos@undc.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-9676-6320>

**Correspondencia:** [ce.zela@unaj.edu.pe](mailto:ce.zela@unaj.edu.pe)

**\*Recibido:** 30 de agosto de 2021 **\*Aceptado:** 22 de septiembre de 2021 **\* Publicado:** 18 de octubre de 2021

- I. Universidad Nacional de Juliaca, Perú
- II. Universidad Nacional de Juliaca, Perú
- III. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú
- IV. Universidad Nacional de Cañete, Perú

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de tres municipalidades provinciales. El estudio fue relacional, con dos muestras no probabilistas. Se aplicó el cuestionario IWTQ compuesto de 18 ítems ( $\alpha=0,801$ ) a los trabajadores de las municipalidades provinciales de San Román, Puno y Azángaro para medir el nivel de desempeño laboral y, por otro lado, participaron los usuarios de tres municipalidades provinciales (San Román, Puno y Azángaro) quienes respondieron a la escala SERVQUAL de percepción de la calidad de servicio compuesto de 22 ítems ( $\alpha=0,898$ ). Los resultados indican que los trabajadores de las tres municipalidades provinciales presentan regular desempeño laboral (San Román=78,4%, Puno=55,2% y Azángaro=63,8%). Según sus dimensiones, los trabajadores de la M.P de Puno obtuvieron un promedio alto en el desempeño de tareas (18,55) y el desempeño en el contexto (27,00), mientras que la M.P de San Román alcanzo un promedio alto en el comportamiento laboral contraproducente (17,41). El nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de ambos sexos de la M.P de San Román es regular (80,3%), así como en la M.P de Azángaro (56,0%), mientras los usuarios de la M.P de Puno perciben alta calidad de servicio (68,8%). La dimensión con el promedio más alto es confiabilidad (16,33) y capacidad de respuesta (15,27) de los usuarios de la M.P de Puno, el promedio más bajo fue empatía (11,42) en la M.P de San Román y seguridad (9,01) en la M.P de Azángaro. Se concluye que existe correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las tres instituciones públicas ( $p<0,05$ ).

**Palabras Clave:** Desempeño laboral; Calidad de servicio; Trabajadores; Municipalidad; Gestión Pública.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between job performance and service quality in three provincial municipalities. The study was relational, with two non-probabilistic samples. The IWTQ questionnaire composed of 18 items ( $\alpha=0.801$ ) was applied to the workers of the provincial municipalities of San Román, Puno and Azángaro to measure the level of job performance and, on the other hand, the users of three provincial municipalities (San Román, Puno and Azángaro) participated, who responded to the SERVQUAL scale of perception of service quality composed of 22 items ( $\alpha=0.898$ ). The results indicate that the workers of the three

provincial municipalities present regular job performance (San Román=78.4%, Puno=55.2% and Azángaro=63.8%). According to their dimensions, workers in the Puno MP obtained a high average in task performance (18.55) and performance in the context (27.00), while the San Roman MP achieved a high average in counterproductive work behavior (17.41). The level of service quality perceived by users of both sexes in the San Román MOH is regular (80.3%), as well as in the Azángaro MOH (56.0%), while users in the Puno MOH perceive service quality to be high (68.8%). The dimension with the highest average was reliability (16.33) and responsiveness (15.27) of users in the Puno MOH, the lowest average was empathy (11.42) in the San Roman MOH and security (9.01) in the Azángaro MOH. It is concluded that there is a positive correlation between job performance and quality of service in the three public institutions ( $p < 0.05$ ).

**Key Words:** Labor performance; Quality of service; Workers; Municipality; Public management.

## Resumo

A pesquisa teve como objetivo determinar a relação entre o desempenho profissional e a qualidade do serviço em três municípios provinciais. O estudo foi relacional, com duas amostras não probabilísticas. O questionário IWTQ composto de 18 itens ( $\alpha = 0,801$ ) foi aplicado aos trabalhadores dos municípios provinciais de San Román, Puno e Azángaro para medir o nível de desempenho do trabalho e, por outro lado, participaram os usuários de três municípios provinciais (San Román, Puno e Azángaro), que responderam à escala SERVQUAL de percepção da qualidade do serviço composto de 22 itens ( $\alpha = 0,898$ ). Os resultados indicam que os trabalhadores dos três municípios provinciais têm um desempenho profissional justo (San Román=78,4%, Puno=55,2% e Azángaro=63,8%). De acordo com suas dimensões, os trabalhadores de Puno P.M. obtiveram a maior média em desempenho de tarefas (18,55) e desempenho em contexto (27,00), enquanto que San Roman P.M. alcançou uma alta média em comportamento de trabalho contraproducente (17,41). O nível de qualidade de serviço percebido pelos usuários de ambos os sexos no PM San Roman é regular (80,3%), assim como no PM Azángaro (56,0%), enquanto os usuários no PM Puno percebem a qualidade do serviço como alta (68,8%). A dimensão com a maior média é a confiabilidade (16,33) e a capacidade de resposta (15,27) dos usuários do Puno MP, a menor média foi a empatia (11,42) no MP de San Roman e a segurança (9,01) no MP de Azángaro. Conclui-se

que existe uma correlação positiva entre o desempenho do trabalho e a qualidade do serviço nas três instituições públicas ( $p < 0,05$ ).

**Palavras-Chave:** Desempenho no trabalho; Qualidade do serviço; Trabalhadores; Prefeitura; Administração pública.

## Introducción

El debate sobre la modernización de la gestión pública se caracteriza por la calidad en la prestación de servicios (Schröder, 2014), acompañado de manifestaciones que exigen y obligan a que las instituciones públicas actúen aplicando principios de eficiencia y eficacia (García, 2007), para hacer frente a las exigencias y expectativas de los ciudadanos. La incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental (Moyado, 2002).

En la actualidad en el Perú, el enfoque gerencial aplicado a la calidad en los servicios al ciudadano, requiere de trabajadores capaces de llevar adelante cambios aplicados en el marco del fortalecimiento de la atención a través de procesos, simplificación administrativa, y la mejora continua (Documet, 2015), en los tres niveles de gobierno. Las competencias de los trabajadores y su nivel de contribución son relevantes para lograr los objetivos de una institución (Pérez-Montejo, 2009), lo que incluye también, los comportamientos contraproducentes que los desvían (Singh, 2016). Todo ello, en el marco de la reforma del Estado, que comprende procesos que llevan a cambios sustanciales en su estructura, funcionamiento y sobre las reglas que rigen a los trabajadores del sector público para mejorar su desempeño y contribuir positivamente a la transformación de la vida de la población (Caballero, 2014).

El desempeño laboral de los trabajadores, en el presente estudio, está enmarcado en la tarea y en el contexto, el primero se refiere al comportamiento específico del puesto de trabajo que incluyen las responsabilidades básicas del mismo; habilidades, conocimientos técnicos, tareas especializadas (Van Scotter & Motowidlo, 1996). Y el segundo, comprende el contexto organizativo, social y psicológico que sirve de catalizador crítico para las actividades y procesos de la tarea (Kahya, 2009). Su evaluación y análisis es capital para lograr niveles óptimos de calidad en el servicio público, que es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de las municipalidades y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al ciudadano (Najul, 2011).

La prestación de un servicio produce en el usuario una experiencia que genera algún grado de satisfacción, el modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml et al., (1993) permite medir la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario, el servicio puede estar ligado a un bien o servicio público, condicionado al nivel de exigencia o usuario por el precio y la imagen de la institución que lo presta, requiriendo cierto nivel de madurez y cualidades sociales para hacer un trabajo eficiente, debido a que implica una relación personal (Queipo & Useche, 2012) e involucra el excelente nivel de competencia profesional del trabajador (Montalvo et al., 2020). Por lo expuesto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las municipalidades provinciales de San Román, Puno y Azángaro.

## Metodología

Diseño del estudio.- Se midió las variables de estudio y se recogió evidencia empírica para someter a prueba las hipótesis de investigación (Bernal, 2010; Cerdá, 1993; Hernández et al., 2014). El diseño de investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal, de alcance relacional (Carrasco, 2006; Domínguez, 2018).

Población y muestra. – Participaron en el estudio dos grupos muestrales constituida por trabajadores de las municipalidades provinciales de San Román (51), Puno (58) y Azángaro (36). Siguiendo un muestreo no probabilístico, los participantes aceptaron voluntariamente rellenar el cuestionario con las variables de interés. Se les informó sobre el anonimato y los objetivos de investigación de esta encuesta. La segunda muestra, lo constituyo los usuarios de tres municipales provinciales San Román (137), Puno (143) y Azángaro (115). Se observó el registro de la oficina de mesa de partes de la municipalidad, en el cual se identificó el número de usuarios atendidos durante los cinco días de la semana y un mes (Zela-Pacori, 2020), y se obtuvo un promedio de usuarios atendidos en las entidades públicas.

Recolección de datos. – Los instrumentos usados para el estudio fueron:

Cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ). En las tres municipalidades provinciales se coordinó con las instancias correspondiente e informo sobre el estudio y se aplicó el cuestionario IWTQ de Koopmans et al., (2014), compuesto por 18 ítems distribuidos en tres dimensiones: desempeño de tareas, desempeño en el contexto y comportamiento laboral contraproducente, con cinco opciones de respuestas cada una en escala tipo Likert de 1 a 5 puntos, donde 1 denota

desacuerdo y 5 indica de acuerdo. El puntaje global mínimo es 18 puntos y el puntaje global máximo es de 90 puntos, con alta fiabilidad ( $\alpha=0,801$ ).

Escala SERVQUAL de calidad de servicio. A los usuarios se aplicó la escala SERVQUAL de percepción de la calidad de servicio de Zeithaml et al. (1993), compuesto de 22 ítems, con 7 opciones de respuesta, a cada ítem se le puede asignar un puntaje en una escala de 1 a 7 puntos, donde 1 indica muy en desacuerdo y 7 indica muy de acuerdo, se valoró 5 dimensiones de la calidad de servicio percibido por los usuarios: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El puntaje global mínimo es de 22 puntos y el puntaje global máximo es de 154 puntos, con alta fiabilidad (0,898). La aplicación del instrumento fue de forma individual, para lo cual se acudió a las municipalidades provinciales, el encuestador dio las instrucciones a los usuarios que recibieron un servicio de la municipalidad. El tiempo fue en promedio de 10 minutos.

Análisis estadístico. - Para cada variable, se establecieron los diferentes rangos de puntaje. Las variables de desempeño laboral y calidad de servicio fueron analizadas individualmente. Se buscó establecer la relación entre ambas variables a través de un análisis estadístico realizado con el programa SPSS 25. Primero, se evaluó la distribución de los datos a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, segundo se aplicó el coeficiente de correlación de R de Pearson, usando para ello un nivel de significación de 0,05.

## Resultados y Discusión

**Desempeño laboral.** – La mayor proporción de trabajadores de la Municipalidad Provincial (M.P) de San Román, poseen un regular desempeño laboral (78,4%), la mayoría son varones (56,9%), con edades comprendidas entre los 36 y los 49 años (37,3%), contratados por la entidad (66,7%), con un tiempo en la institución de 7 a 12 meses (52,9%). Los trabajadores de la M.P de Puno, poseen un regular desempeño laboral (55,2%), la mayoría son varones (39,7,9%), contratados por la entidad (43,1%), con un tiempo en la institución de 7 a 12 meses (34,5%), entre 22 a 35 años (27,6%) presentan alto desempeño laboral. Los trabajadores de la M.P de Azángaro, poseen un regular desempeño laboral (63,8%), la mayoría son varones (44,4%), entre 22 a 35 años (27,2%), contratados por la entidad (58,3%), con un tiempo en la institución de 7 a 12 meses (38,9%). Ver tabla 1.

Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú

**Tabla 1:** Nivel de desempeño laboral de los trabajadores (en porcentajes)

	Municipalidad Provincial de San Román (n=51)		Municipalidad Provincial de Puno (n=58)		Municipalidad Provincial de Azángaro (n=36)	
	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Alto
Sexo						
Varón	56,9	0,0	39,7	20,7	44,4	22,2
Mujer	21,6	21,6	15,5	24,1	19,4	13,9
Edad						
22–35 años	15,7	15,7	15,5	27,6	27,2	16,7
36–49 años	37,3	0,0	25,9	10,3	22,8	13,9
50– 69 años	25,5	5,9	13,8	6,9	13,9	5,6
Tipo de vínculo laboral						
Contratado	66,7	21,6	43,1	27,6	58,3	33,3
Nombrado	11,8	0,0	12,1	17,2	5,6	2,8
Tiempo en la institución						
3 – 6 meses	3,9	0,0	0,0	1,7	5,6	8,3
7 – 12 meses	52,9	0,0	34,5	15,5	38,9	13,9
13 – 24 meses	17,6	0,0	8,6	6,9	5,6	5,6
25 – a más meses	3,9	21,6	12,1	20,7	13,9	8,3

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 2 se observa los promedios obtenidos para cada dimensión del desempeño laboral. La dimensión desempeño de tareas, el promedio más alto lo obtuvo los trabajadores de la M.P de Puno (18,55), seguido de la M.P Azángaro (17,55). La dimensión desempeño en el contexto, el promedio más alto fue de los trabajadores de la M.P de Puno (27,00). Finalmente, el comportamiento laboral contraproducente más alto, fue obtenido por los trabajadores de la M.P de San Román (17,41), seguido de M.P de Azángaro (13,42) respectivamente.

**Tabla 2:** Dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores

Dimensiones	Municipalidad Provincial de San Román (n=51)		Municipalidad Provincial de Puno (n=58)		Municipalidad Provincial de Azángaro (n=36)	
	M	D.E	M	D.E	M	D.E
	Desempeño de tareas	14,55	3,61	18,55	2,63	17,55
Desempeño en el contexto	21,00	4,25	27,00	5,15	22,00	4,88
Comportamiento laboral contraproducente	17,41	2,98	11,41	3,08	13,42	3,99

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores.



**Calidad de servicio.** – La mayor proporción de usuarios de ambos sexos de la M.P de San Román calificaron de regular la calidad de servicio (80,3%), mientras los usuarios de la M.P de Puno perciben alta calidad de servicio (68,8%), y los usuarios de la M.P de Azángaro perciben regular calidad de servicio (56,0%). Ver tabla 3.

**Tabla 3:** Dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Provincia de San Román (n=137)		Provincia de Puno (n=143)		Provincia de Azángaro (n=115)	
	M	D.E	M	D.E	M	D.E
Elementos tangibles	11,09	2,891	14,21	2,854	13,09	2,321
Confiabilidad	14,85	2,740	16,33	2,122	13,45	2,356
Capacidad de respuesta	10,82	2,556	15,27	2,142	14,96	2,876
Seguridad	11,43	2,332	13,01	2,110	9,01	2,349
Empatía	11,42	2,681	15,34	2,001	12,22	2,439

**Fuente:** Encuesta aplicada a los ciudadanos.

En la tabla 3 se presentan los promedios obtenidos para cada dimensión de la calidad de servicio. La dimensión con el promedio más alto fue confiabilidad (16,33) y capacidad de respuesta (15,27) de los usuarios de la M.P de Puno. El promedio más bajo fue empatía (11,42) en la M.P de San Román y seguridad (9,01) en la M.P de Azángaro. Los otros componentes se ubican en promedio regular.

**Relación entre desempeño laboral y calidad de servicio.** - La prueba de *Kolmogorov – Smirnov* mostró que los datos presentaban distribución normal por lo cual, para determinar la relación estadística entre las dos variables, se usó el coeficiente de correlación de Rho de Pearson.

En la tabla 4 se observa la correlación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, la provincia de San Román dado que  $p=0.01$  es menor que 0.05, se encontró que existe una baja correlación positiva ( $r=0,175$ ). En la provincia de Puno dado que  $p=0.00$  es menor que 0.05, se encontró que existe una alta correlación positiva ( $r=0,707$ ), y en la provincia de Azángaro dado que  $p=0.00$  es menor que 0.05, se encontró que existe una moderada correlación positiva ( $r=0,509$ ) entre los valores del nivel de desempeño laboral y calidad de servicio.



**Tabla 4:** Correlación entre desempeño laboral y calidad de servicio

Desempeño laboral	Calidad de servicio	
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral) – valor p
M.P San Román	,175	,001
M.P Puno	,707	,000
M.P Azángaro	,509	,000

**Fuente:** Análisis estadístico de los datos recolectados con paquete estadístico SPSS

## Discusión

Referente al desempeño laboral, más de la mitad de los trabajadores de las municipalidades poseen un regular desempeño laboral, con esta tendencia, se puede afirmar que la eficacia del personal que trabaja dentro de estas instituciones públicas, pone el riesgo los objetivos y metas de la organización, además repercute en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos (Chiang & San Martín, 2015). Por lo tanto, se recomienda trabajar en el capital humano, ya que es un elemento fundamental para alcanzar los objetivos y metas que le permitan realizar la misión propuesta y para ello es necesario que este recurso esté capacitado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural (Najul, 2011). Otro aspecto a considerar es el grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya que en ocasiones un trabajo puede ser interesante más no fundamental para los miembros de la institución (Queipo & Useche, 2012).

En relación con el desempeño de tareas, solo los trabajadores de la M.P de Puno alcanzaron un promedio alto, lo que permite un elevado grado de cumplimiento de los deberes y las tareas, influenciados por niveles de satisfacción, sentimiento y desarrollo de la autoeficacia y el dominio entre los trabajadores (Nazeer et al., 2014). La predisposición a contribuir a la gestión orientada a resultados, que comprenda y optimice los procesos de la cadena de valor que permitirán brindar más y mejores bienes y servicios al menor costo.

El alto promedio del desempeño en el contexto, tanto en la muestra femenina como masculina de los trabajadores, sus factores más altos se deben: “Asumí tareas de trabajo desafiantes”, “He encontrado soluciones creativas a nuevos problemas” y “Me esforcé por mantener actualizadas mis habilidades laborales”, en relación con esta tendencia, podemos afirmar que la capacitación del personal es permanente en la Municipalidad Provincial de Puno. Sin embargo, en las otras

municipalidades existe ausencia de políticas de capacitación y de desarrollo de capacidades y competencias, ya sea porque las autoridades no valoran la gestión del personal o porque la entidad no cuenta con recursos para ello (Secretaría de Gestión Pública, 2013).

El comportamiento laboral contraproducente, en dos municipalidades provinciales, presentan alto promedio, siendo el de mayor puntaje “Me centré en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de en los aspectos positivos”, esta tendencia permite señalar el ambiente de trabajo no es de satisfacción para los trabajadores, el cual, varios estudios señalan, que existe una relación significativa con el nivel de desempeño laboral (Kuo & Ho, 2010; Nazeer et al., 2014; Ramos-Villagrasa et al., 2019). Las conductas contraproducentes están orientadas a perjudicar a la organización como un todo, así mismo, se orientan a perjudicar a las personas en el lugar de trabajo (Omar et al., 2013).

Las deficiencias del Estado en relación con la cobertura y calidad en la provisión de los bienes y servicios públicos, son evidentes en el Perú. Los ciudadanos demandan tener acceso a bienes y servicios de calidad, demandan simplificación de trámites, demandan mayor acceso a información y participación ciudadana, demandan mayor seguridad ciudadana, demandan reglas de juego claras, demandan ciudades limpias, y demandan instituciones confiables, entre otros aspectos (AC Pública SAC, 2012). Sin embargo, existe un desequilibrio o desfase entre lo que los ciudadanos demandan y lo que efectivamente reciben.

La calidad del servicio de dos municipalidades presenta regular calidad del servicio público percibido, siendo los promedios más bajos, la “capacidad de respuesta” y “empatía” de los trabajadores. El primero tiene un valor importante por la pésima aceleración de los procesos administrativos, ya que no existe capacidades o los recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos (Secretaría de Gestión Pública, 2013). Y el segunda, muestra a los trabajadores con escasa empatía por otorgar servicios de calidad. Se recomienda diferentes procesos organizativos, como la selección de personal, la compensación y las recompensas, para el personal de estas municipalidades (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

## Conclusiones

El desempeño laboral de los trabajadores es regular en las tres municipalidades provinciales, en la dimensión del desempeño de tareas, solo los trabajadores de la M.P de Puno alcanzaron un promedio alto, conjuntamente con la dimensión desempeño en el contexto. En dos municipalidades

provinciales el comportamiento laboral contraproducente ocasiona una situación laboral de insatisfacción para los trabajadores. La calidad del servicio que perciben los usuarios de la M.P de Puno es alta, los promedios más elevados son la confiabilidad y capacidad de respuesta, mientras las otras dos municipalidades provinciales alcanzaron regular calidad del servicio. Finalmente, existe correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las tres municipalidades provinciales.

## Referencias

1. AC Pública SAC. (2012). Informe de Misión: Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores. [http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/Diagnostico\\_30-07-2012.pdf](http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/Diagnostico_30-07-2012.pdf)
2. Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (Pearson Educación (ed.); 3ra ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
3. Caballero, C. (2014). Modernización de la gestión pública en la Provincia de Mendoza, Argentina (2001-2011). Logros y desafíos. *Revista Digital de Ciencias Sociales*, I(1), 209–226. <http://revistas.uncu.edu.ar/ojs/index.php/millca-digital/article/view/226>
4. Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica (San Marcos (ed.); 1ra ed.).
5. Cerdá, H. (1993). Los elementos de la investigación. Como reconocerlos, diseñarlos y construirlos (El Buho Ltda (ed.); ABYA YALA).
6. Chiang, M. M., & San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
7. Documet, J. (2015). Experiencia peruana: compromisos y modelo de calidad para mejorar la atención de los servicios prestados a la ciudadanía. XX Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública, 10–13. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E0525804100F6BF9/\\$FILE/docupine.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E0525804100F6BF9/$FILE/docupine.pdf)
8. Domínguez Amorós, M. (2018). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015). *Revista de Educación y Derecho = Education and Law Review*, 17, 13. <https://doi.org/10.1344/REYD2018.17.23486>
9. García, M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*, 47(28), 37–64.

- [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47\\_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
10. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (Mc Graw Hill Educación (ed.); 6ta ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.111.479.1009-a>
  11. Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 96–104. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2008.06.006>
  12. Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
  13. Kuo, T. H., & Ho, L. A. (2010). Individual difference and job performance: The relationships among personal factors, job characteristics, flow experience, and service quality. *Social Behavior and Personality*, 38(4), 531–552. <https://doi.org/10.2224/sbp.2010.38.4.531>
  14. Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
  15. Moyado, F. (2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. VII Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública, 1, 8–11. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/DCC4A573FB552EC805257C2F0061DE30/\\$FILE/clad0043302.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DCC4A573FB552EC805257C2F0061DE30/$FILE/clad0043302.pdf)
  16. Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23–35. <https://www.redalyc.org/html/2190/219022148002/>
  17. Nazeer, S., Zahid, M., & Azeem, M. (2014). Internal service quality and job performance: does job satisfaction mediate. *Journal of Human Resources*, 2(1), 41–65.
  18. Omar, A., Vaamonde, J. D., & Uribe, H. (2013). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas*, 8(2), 249. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2012.0002.04>
  19. Pérez-Montejo, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA, XVII(VII), 50–51.
  20. Queipo, B., & Useche, M. C. (2012). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3). <https://doi.org/10.31876/rcs.v8i3.25196>

21. Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
22. Schröder, P. (2014). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno* (Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional América Latina (ed.); 1st ed.). <http://relial.org/uploads/biblioteca/ca1a3ef17d120a4d6a2a9a468833dbcb.pdf>
23. Secretaria de Gestión Pública. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
24. Singh, K. (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 28–34. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.396>
25. Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 525–531. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.81.5.525>
26. Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (S. A. Ediciones Díaz de Santos (ed.); 1ra ed.). [https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTIÓN\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTIÓN_DE_SERVICIOS)
27. Zela-Pacori, C. E. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno - 2019* [Universidad Nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15200/Zela\\_Pacori\\_Carmen\\_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|