



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Gestión del desempeño y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de
Huaura, 2023**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Willy Jinkgo Encarnacion Marquez

Asesor

M(o). Sergio Rafael Mazuelos Cardoza

Huacho – Perú

2024

RESUMEN

En esta investigación se definió como propósito principal determinar la relación entre la gestión del desempeño y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2023.

Se efectuó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental transeccional y de ámbito correlacional. Asimismo, se elaboró un cuestionario, el cual presentó una confiabilidad de 0.904, conforme a la confiabilidad de Alfa de Cronbach, y se aplicó a 129 trabajadores administrativos, de los 194 correspondientes a las áreas administrativas de la institución.

Con una Sig. inferior al 5 % y, además, un valor de 0.567 que representa una correlación positiva y moderada, se valida que la gestión del desempeño se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2023. Dicho resultado permitió resolver que, a medida que la institución establezca una apropiada planificación, implementación, liderazgo y ejecución, y realimentación del desempeño, entonces, la calidad del servicio brindado a los usuarios mejorará en términos de tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre y empatía.

Palabras clave: gestión del desempeño, planeación del desempeño, implementación del desempeño, realimentación del desempeño, calidad del servicio