

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la
Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

Para optar el título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Idrogo Lozano, Sonia Leyla

Asesor:

Mg. CPC. Arnaldo Sánchez Chávez

CHOTA – PERÚ

2022

COPYRIGHT © 2022 by
SONIA LEYLA IDROGO LOZANO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la
Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Idrogo Lozano, Sonia Leyla

Asesor y Jurado Evaluador

Mg. Sánchez Chávez Arnaldo
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT: 02 - 8349

Mg. CPC. Arnaldo Sánchez Chávez

Asesor

Dr. Fausta Elizabeth Alburuque Arana

Presidente

Mg. Javier Rubén Sabino Norabuena

Secretario

Mg. Katherine Tamayo Tejada

Vocal

Chota – Perú

2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:00 am del día 14 de febrero del 2022, reunidos a través de Google Meet <https://meet.google.com/chp-smfo-ixs>, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N°006-2022-FCCE-UNACH, conformado por:

- Dra. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana, identificada con DNI N° 26631065 Presidente
- Mg. Javier Rubén Sabino Norabuena, identificado con DNI N° 44872754 Secretario
- Mg. Katherine Tamayo Tejada, identificada con DNI N° 70242776 Vocal,

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N°016-2022-FCCE-UNACH cuyo título es: “Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021”, perteneciente a la Bachiller en Contabilidad, Sonia Leyla Idrogo Lozano, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento Modificado de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO”

el Informe Final de Tesis con calificativo de **“16 (Dieciséis)”**, y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de aprobar el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 11:54 am del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

.....
Dra. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana
Presidente

.....
Mg. Javier Rubén Sabino Norabuena
Secretario

.....
Mg. Katherine Tamayo Tejada
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi hija Luciana Abigail Antonella Colunche Idrogo, por ser mi mayor motivación para lograr uno de los más anhelados objetivos que me he trazado en el desarrollo de mi vida. También a mis padres por su apoyo, consejos y confianza durante todos estos años, ya que sin ellos hubiera sido más difícil avanzar en la vida profesional.

Sonia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y esperanza durante los momentos adversos, así como también la sabiduría para finalizar con muchos éxitos mi carrera profesional; y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad junto a mi familia.

Agradezco a mi padre Jaime Idrogo por ser un ejemplo de superación y valentía, ya que me ha mostrado las formas de afrontar los desafíos que se presentan a lo largo de la vida. A mi madre Guillermina Lozano por sus consejos y su constante apoyo para lograr alcanzar mis metas y superarme cada día.

Agradezco a mi asesor Mg. CPC. Arnaldo Sánchez Chávez por su apoyo, virtudes, paciencia y constancia, ya que ha sido el pilar para encaminar el presente trabajo, también al CPC. Joel Vásquez Quintos por apoyarme e impulsarme a desarrollar con mucha elocuencia el presente informe.

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de Chota, personal administrativo y académico, en especial a mis docentes de la escuela profesional de Contabilidad por compartir sus conocimientos y sus sabias palabras que orientaron mi formación tanto personal como profesional.

Sonia

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Pregunta general.....	17
1.2.2. Preguntas específicas.....	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Hipótesis.....	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específicas.....	19
1.5. Justificación.....	19
1.6. Limitaciones.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes del Problema.....	21
2.2. Bases Teóricas Científicas.....	24
2.3. Definición de Términos Básicos.....	37
CAPÍTULO III.....	39
MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1. Método de investigación.....	39
3.2. Tipo de investigación.....	39
3.3. Diseño de la investigación.....	39

3.4.	Operacionalización de variables	41
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	42
3.5.1.	Población	42
3.5.2.	Muestra	42
3.5.3.	Muestreo	43
3.5.4.	Unidad de análisis	43
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	43
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	43
3.7.	Procesamiento y análisis de datos.....	45
3.7.1.	Procesamiento de datos.....	45
3.7.2.	Análisis de datos	45
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico	46
	CAPÍTULO IV	47
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1.	Análisis e interpretación de resultados.	47
4.2.	Contrastación de hipótesis	54
4.3.	Discusión de resultados	56
	CAPÍTULO V	61
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1	CONCLUSIONES.....	61
5.2	RECOMENDACIONES	63
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
	ANEXOS.....	68
	Anexo 1. Matriz de consistencias.....	68
	Anexo 2. Cuestionario.....	72
	Anexo 3. Documento de autorización para realizar la investigación	75
	Anexo 4. Validación del instrumento por juicio de expertos	76
	APÉNDICES	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	35
<i>Proceso de evaluación de la calidad con enfoque en la organización.</i>	35
Tabla 2	41
<i>Operacionalización de variables.</i>	41
Tabla 3	42
<i>Personal municipal</i>	42
Tabla 4	43
<i>Personal municipal relacionado a la investigación.</i>	43
Tabla 5	44
<i>Validación del cuestionario</i>	44
Tabla 6	44
<i>Confiabilidad del cuestionario para la variable control interno</i>	44
Tabla 7	44
<i>Confiabilidad del cuestionario para la variable calidad de los servicios públicos</i>	44
Tabla 8	47
<i>Gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota.</i>	47
Tabla 9	48
<i>Calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota.</i>	48
Tabla 10	49
<i>Incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.</i>	49
Tabla 11	50
<i>Relación de la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.</i>	50
Tabla 12	50
<i>Correlación entre la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos</i>	50
Tabla 13	51
<i>Recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos.</i>	51
Tabla 14	51
<i>Relación de la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos.</i>	51
Tabla 15	52
<i>Correlación entre la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos.</i>	52

Tabla 16	53
<i>Desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.</i>	53
Tabla 17	53
<i>Relación del desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.</i>	53
Tabla 18	53
<i>Correlación entre el desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.</i>	53
Tabla 19	54
<i>Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos.</i>	54
Tabla 20	54
<i>Relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos.</i>	54
Tabla 21	55
<i>Correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos.</i> 55	
Tabla 22	68
<i>Matriz de consistencias</i>	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	40
<i>Diseño de investigación</i>	40
Figura 2	47
<i>Gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota</i>	47
Figura 3	48
<i>Calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota</i>	48

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

OVSP: Observatorio Venezolano de Servicios Públicos

RESUMEN

La presente investigación estuvo basada en las debilidades que presenta el personal encargado de la prestación de los servicios públicos de la municipalidad, para dar solución a los reclamos de los ciudadanos. Ante este problema se planteó como objetivo general determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021, asimismo como objetivos específicos se planteó analizar la relación de la incorporación del personal con la calidad de los servicios públicos, analizar la relación de la recompensa del personal con la calidad de los servicios públicos, analizar la relación del desarrollo del recurso humano con la calidad de los servicios públicos; para ello se utilizó el diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota, para recoger la información se utilizó como instrumento el cuestionario, constituido por 12 ítems para cada variable, fue validado por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad se determinó mediante Alfa de Cronbach. Luego de la contrastación de hipótesis se concluyó que la gestión de recursos humanos se relaciona directa y significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con un valor de 15.647 y una significancia de 0.004 menor a 0.01; además la razón de verosimilitud tiene un valor de 20.708 y una significancia de 0.000. Por otro lado, la correlación de Spearman es igual a 0.579 con un nivel de significancia de 0.000 permitiendo comprobar que la gestión de recursos humanos tiene una correlación directa, positiva y considerable con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, calidad de los servicios públicos.

ABSTRACT

This research was based on the weaknesses of the personnel in charge of providing public services in the municipality, in order to provide solutions to citizens' complaints. Given this problem, the general objective was to determine the relationship between human resources management and the quality of public services in the Provincial Municipality of Chota, 2021, and the specific objectives were to analyze the relationship between the incorporation of personnel and the quality of public services, analyze the relationship between the reward of personnel and the quality of public services, and analyze the relationship between the development of human resources and the quality of public services; The sample consisted of 35 collaborators of the Provincial Municipality of Chota. To collect the information, a questionnaire was used as an instrument, consisting of 12 items for each variable; it was validated by the judgment of 3 experts and the reliability was determined by Cronbach's alpha. After testing the hypotheses, it was concluded that human resource management is directly and significantly related to the quality of public services in the Provincial Municipality of Chota, according to Pearson's Chi-square test with a value of 15.647 and a significance of 0.004 less than 0.01; in addition, the likelihood ratio has a value of 20.708 and a significance of 0.000. On the other hand, Spearman's correlation is equal to 0.579 with a significance level of 0.000 allowing us to prove that human resource management has a direct, positive and considerable correlation with the quality of public services in the Provincial Municipality of Chota. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Human resource management, quality of public services.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2018) refiere que los indicadores estatales exigen un estado proactivo y participe en la gestión de recursos humanos y en la mejora continua de la calidad de los servicios públicos, dado que estos en la mayor parte de instituciones públicas son deficientes y se brinda de forma irregular. (Becerra, 2017) indica que la manera de administrar los recursos estatales ha llegado a clasificarse como una medida de compromiso y esfuerzo de los gobiernos hacia la sociedad, siendo la calidad de los servicios en el sector público un proceso a ser regulado y mejorado dado que se evidencia en muchas instituciones ausencia de apatía, carencia de cortesía y mala atención a reclamos, lo cual genera molestias e insatisfacción del ciudadano. En consecuencia y en general, la calidad del servicio debe ser asequible y manejable por los colaboradores de la entidad.

En el contexto internacional, en México, Arceo (2020) refiere que dentro de la administración pública es un elemento indispensable y fundamental los recursos humanos dado que permiten ser adecuados los mecanismos que admiten elementos eficaces para brindar servicios públicos de calidad. Es así, que las prácticas del Gobierno Federal deben ir hacia el desarrollo de procesos de evaluación donde los servicios que actualmente se entrega a la ciudadanía y que presentan falencias como una mala atención a reclamos, sean enfocados hacia la calidad en la que los recursos humanos son parte fundamental de dichos procesos.

Monsiváis (2019) indica que en las municipalidades de México la provisión de los siete servicios que brindan las autoridades municipales a la población como son: alumbrado público, parques y jardines, agua potable, avenidas y calles, caminos, carreteras y recolección de basura; son deficientes, sin embargo, en las administraciones gubernamentales donde se proporcionan servicios de calidad a la población es donde se evidencia una mejor gestión de recursos humanos y por ende una mayor confianza institucional por parte la ciudadanía.

En Ecuador, Villa *et al.* (2017) refiere que la calidad en los servicios públicos de la ciudad de Riobamba si bien ha mejorado en infraestructura, instalaciones, horarios más adecuados de atención y turnos vía electrónica, todavía se percibe aspectos negativos



como lentitud en los tramites, filas extensas y existencia de funcionarios demasiado groseros en la atención lo que repercute en las expectativas de los usuarios y por ende evidencia la inadecuada gestión de los recursos humanos efectuada por las instituciones públicas.

El Observatorio Venezolano de Servicios Públicos [OVSP] (2020) por su parte, ha identificado con relación a la calidad de los servicios públicos que existe deficiencias en el abastecimiento del agua potable. Lo reconocido de alguna manera se encuentra relacionado a la forma en que la administración pública gestiona sus recursos humanos dado que los inconvenientes evidenciados se deben en gran parte a la forma en que el personal da solución a lo que se presenta lo que impacta a su vez en la calidad de los servicios recibidos.

En el contexto nacional, Franco (2019) refiere que mencionar de servicios públicos es entender el rol del gobierno y la forma en que estos gestionan sus recursos humanos y los servicios públicos con lo que se supone un desarrollo eficiente para lograr un bienestar integral de la población. En ese sentido es ideal de suponer que los ciudadanos reciben servicios públicos adecuados, sin embargo, la realidad dista mucho de lo ideal y para entenderla debemos comprender que la ausencia de la calidad en los servicios se encuentra vinculado al personal y la manera en que se usan los recursos económicos financieros.

En la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, López (2018) refiere que se ha determinado una serie de problemas en la calidad de servicios y la gestión del talento humano entre estos se encuentra la ausencia de comunicación entre áreas, inapropiado reclutamiento y selección de recursos humanos, inoportuna estructura organizacional, excesiva burocracia en los trámites y un nivel bajo de identificación con la entidad de los funcionarios.

Quispe y Alvaro (2020) refieren al respecto que, en el sector público; se halla falencias en el marco de la gestión del recurso humano lo que impacta en la calidad del servicio comprometiendo la percepción del usuario sobre la atención dada cuando se trata de una entidad pública. En ese orden de ideas la Superintendencia Nacional de Migraciones no es ajena a esta problemática. Es así que elementos como la motivación, el clima dentro de la organización, habilidades de dirección que deben considerarse



elementales para los directivos que tiene colaboradores a su cargo son la pieza clave que influye de forma positiva en la calidad del servicio brindado al usuario.

La problemática evidenciada en otros países como en el nuestro respecto a la calidad de los servicios públicos es apreciable también en la Municipalidad Provincial de Chota, sin embargo, los cambios implementados por la gestión municipal ha permitido mejorar determinados servicios como la atención de reclamos por la falta de servicio de agua potable, ausencia de control vehicular, orden del comercio ambulatorio, el recojo de basura, pero que a su vez no son resueltos de manera oportuna dado que el personal seleccionado y los recursos con que cuenta la entidad no son aptos para dar solución a las quejas de los ciudadanos lo que repercute e impacta en la calidad de los servicios que brinda el municipio.

En ese mismo contexto, la situación con relación a la gestión de recursos humanos es débil dentro de la institución municipal, dado que los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal no son las más idóneas lo que impacta en la calidad de servicios públicos brindados a la población, puesto que el personal carece de los conocimientos y de las actitudes necesarias para que entregue al ciudadano la atención y la solución oportuna.

Finalmente, debe comprenderse a la calidad de los servicios públicos como la prioridad de los gobiernos y de la organización hacia la mejora continua y la gestión de recursos humanos pertinentes, puesto que son aquellos que se encuentran al frente de cada área y son quienes brindan una solución pertinente a los inconvenientes de los servicios. Además, son los jefes de área los que deben estar preparados para hacer frente a las necesidades de la población capacitando frecuentemente a su personal. Por último, la investigación busca determinar la relación de la gestión de Recursos Humanos y la calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Chota.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?



- ¿Cuál es la situación actual de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?
- ¿Cuál es la relación de la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?
- ¿Cuál es la relación de la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?
- ¿Cuál es la relación del desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.
- Describir la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.
- Analizar la relación de la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.
- Analizar la relación de la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.
- Analizar la relación desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

1.4.1.1. Hipótesis Alternativa

La gestión de recursos humanos se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

1.4.1.2. Hipótesis Nula



La gestión de recursos humanos no se relación de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La incorporación del recurso humano se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.
- La recompensa al personal se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.
- El desarrollo del recurso humano se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

1.5. Justificación

La investigación teóricamente busca aportar nuevos conocimientos que pueden servir de apoyo o sugerencias a las gestiones municipales, orientando e incentivando a la organización a brindar y administrar los servicios públicos de una manera más óptima y oportuna con lo que se logre ubicar a la gestión a proveer servicios públicos de calidad que vaya en beneficio de los ciudadanos lográndose con ello tener una entidad más asertiva y comprensible a la insatisfacción del ciudadano sobre los servicios públicos que se brinda.

En un aspecto práctico la investigación, a través del proceso de estudio de variables se determinó y analizó el grado de relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota identificando patrones y elementos que afectan a la calidad de los servicios públicos.

La investigación desde un aspecto valorativo tuvo como intención conocer el impacto de la gestión de recursos humanos en la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Chota a la población. El reconocimiento de este impacto, permitió brindar recomendaciones que coadyuven a la entidad a ser un ente más óptimo y más oportuno en el proceso de atención y entrega del servicio.



Académicamente, servirá de referencia para otras investigaciones futuras que realicen los estudiantes, docentes y otros profesionales interesados en el tema de gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público, asimismo permitirá optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Autónoma de Chota; por otro lado la investigación usará instrumentos que permitan comprender la complejidad y la particularidad que tiene la relación de la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio público los cuales se sustentan en bases teóricas que afianza su validez y confiabilidad que a la par pueden ser utilizados y aplicado a circunstancias de contextos semejantes.

1.6. Limitaciones

La investigación tuvo por limitación el contexto generado por la crisis sanitaria del COVID – 19 que exige el cumplimiento de protocolos sanitarios. El tiempo del investigador también fue un limitante en el estudio dado que no permitió dedicarse a tiempo completo a la investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Tonato (2017) en Quito - Ecuador, en su tesis tuvo como objetivo analizar el proceso burocrático para determinar la calidad de servicios públicos; frente a ello determinó que el acceso a los servicios públicos tiene una serie de problemas estructurales, comunicacionales y de gestión de colaboradores; entre los estructurales es la falta de espacio y demasiado tiempo de espera; en lo comunicacional no existe instrucción para que el usuario conozca el proceso y con relación a la gestión del recurso humano se identificó que los servidores públicos no entienden los requerimientos que hacen los usuarios, asignan mal los turnos o por ser personas conocidas. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptiva, la técnica utilizada fue la encuesta, con una muestra de 384 usuarios. Sirve como antecedente de la presente investigación, puesto que estudia la calidad de servicios públicos y determina que un problema es la gestión de recursos humanos para acceder a servicios de calidad.

Rocha y Traña (2019) en Managua – Nicaragua, en su tesis tuvo como objetivo desarrollar un plan integral de servicios públicos municipales para mejorar la calidad del servicio de limpieza pública; lo que determinó es que no se cumple con las programaciones establecidas para los servicios públicos municipales, principalmente en la actividad de limpieza, lo cual afecta el desempeño de las funciones que corresponde a servicios municipales, entre los principales está la falta de personal y la falta de estrategias y medios laborales. La investigación fue no experimental de tipo descriptivo, como instrumentos utilizó la encuesta y observación, con una muestra de 122 servidores públicos. Se considera antecedente de la presente investigación, pues estudia variables que están relacionadas al problema planteado, lo que permitirá discutir resultados con otras realidades.

Quispe *et al.* (2020) en Pucallpa – Perú en sus tesis tuvo como objetivo Evaluar la relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, Ucayali, 2018; determinando que hay una relación negativa muy baja y no significativa entre las variables, con una correlación de -0.092 y una significancia de 0.413, lo que demuestra que las acciones de gestión de los recursos humanos no es el pertinente para un servicio de calidad; puesto que la gestión del recurso



humano el nivel alto solo representa el 43.21% y en calidad de servicio tiene un nivel medio con 56.79%. La investigación fue de diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo – correlacional, la técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario con una muestra de 81 trabajadores, la herramienta estadística utilizada fue r de Pearson. Con esta investigación se fundamenta el problema planteado, ya que también puede ser estudiado en diferentes lugares para verificar y contrastar los resultados en distintas entidades.

Cueva (2020) en Trujillo – Perú en su tesis se planteó como objetivo analizar la relación de la gestión de recursos humanos con la calidad de los servicios públicos en el Municipio distrital de Salpo – Trujillo, 2020; de lo cual resultó que sí hay una relación entre las variables, con una correlación de 0.513 y una significancia menor al 0.05, lo que permitió afirmar que, con una adecuada gestión del personal, más óptimo será el acceso y calidad de servicio en la entidad estudiada. La metodología utilizada para la investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental y de nivel correlacional, como técnica utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario. Esta investigación sirve como antecedente, puesto que investigó un tema relacionado con las variables planteadas, donde permite conocer que la buena gestión de personal significa una mejora en la calidad de servicios, cumpliendo lo necesario para el sustento como antecedente de la presente investigación.

Maita y De la Cruz (2018) en Huancavelica – Perú en sus tesis tuvo el objetivo de determinar si la gestión de los recursos humanos tiene relación con la calidad del servicio público; con esto determinó que si hay relación entre las variables, con una correlación de 0.432, asimismo la dimensión servicio público, la calificación de fortalezas y debilidades y la selección de personal tiene una correlación positiva con la calidad de servicios con un valor de 0.479, 0.602 y 0.738 respectivamente, con lo que se puede afirmar que a medida que mejore la gestión en los colaboradores, correlativamente mejora la calidad de los servicios públicos. La investigación utilizó en método deductivo y fue de diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional, como técnica utilizó la encuesta, con una muestra de 40 personas, la prueba utilizada fue r de Pearson. Se considera como referencia para la presente investigación por lo que estudia la relación que existe entre las variables antes mencionadas, lo que permitirá dar un mejor sustento a la investigación.



Briceño (2016) en Trujillo – Perú en su tesis su objetivo principal fue demostrar como la gestión municipal impacta en la calidad del servicio público de la Municipalidad de Chugay; determinó que tanto la gestión y calidad de servicio califican a un nivel medio, y dentro de la gestión municipal se ha identificado a la gestión en los recursos humanos como débil lo que influye de manera restrictiva en las debilidades de la calidad de servicio público por la lentitud en los trámites, deficiente suministro de agua potable y alcantarillado y escasa supervisión del alumbrado público. La investigación fue de diseño no experimental o transversal de tipo correlacional, aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario con una población de 33 directivos. Sirve como antecedente por el hecho que estudia el nivel de gestión y el nivel de calidad de servicio, lo que facilitara realizar comparación de resultados, puesto que tiene objetivos similares a las presentes variables de investigación.

López (2018) en Tingo María – Perú en su tesis, tuvo como objetivo establecer la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en el Municipio provincial de Leoncio Prado; determinó que entre las variables hay una relación significativa, la correlación tiene un valor de 0.969, lo que permite una mejor gestión, además el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los colaboradores se relacionan positivamente con la calidad de servicios, pues su nivel de correlación es 0.900. La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, con el método deductivo, donde aplicó como técnica la encuesta, con una muestra de 282 personas, la técnica estadística fue el coeficiente de Spearman. Dicho estudio se relaciona de manera directa con lo que se pretende estudiar, pues enfoca que con una gestión pertinente en el personal los servicios públicos van a mejorar.

Chilón (2018) en Cajamarca – Perú en su tesis su objetivo fue establecer una relación de gestión de recursos humanos con la calidad de servicio del centro recreacional Pultamarca del Municipio Baños del Inca; de lo estudiado resultó que una buena gestión con los recursos humanos efectivamente tienen relación significativa con la calidad del servicio, por ello concluyó que para que exista una mejora duradera en la calidad de servicio, es esencial la representación de una pertinente y aceptables procesos relacionados a la gestión de los recursos humanos. La metodología utilizada fue una investigación no experimental, método deductivo y de nivel descriptivo – correlacional, aplicó la encuesta e instrumento el cuestionario, con una muestra de 18 trabajadores,



aplicó el coeficiente de Spearman. Des esa manera se relaciona directamente con la investigación a realizar, ya que hace incapie en las variables planteadas y menciona la importancia de una adecuada gestión de personal.

Abanto (2019) en Cajamarca – Perú en su tesis su objetivo fue analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca; en los resultados encontrados señalan se relacionan significativamente las variables investigadas, obteniendo una correlación de 0.772 que indica que existe una correlación positiva alta, es decir que a medida que la gestión en los colaboradores mejore, incrementará la calidad del servicio de las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca. Su diseño de investigación fue no experimental transversal de nivel descriptivo-corelacional, asimismo utilizó el método deductivo y analítico-sintético, aplicó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, con una muestra de 139 personas, la técnica estadística utilizada fue el coeficiente de Pearson. Este antecedente está relacionado con las variables del problema planteado, ya que recalca que no hay servicio de calidad sin una verdadera gestión del talento humano.

2.2. Bases Teóricas Científicas

Teoría de la administración de recursos humanos: los recursos humanos se encuentra referido a los individuos que forman parte de una entidad y ejercen determinadas funciones. La entidad como todo ente que ejerce actividades operacionales y financieras necesita de individuos que lo desarrollan dichas actividades y serán estos quienes pasen mas tiempo ejerciendo sus actividades dentro de la organización (Chiavenato I. , 2007).

Son las acciones y políticas pertinentes para gestionar los aspectos administrativos en cuanto a la selección, reclutamiento, formación, remuneraciones y evaluación de desempeño referido a los recursos humanos. Esto incluye al total de decisiones para mejorar el vínculo laboral que impacta directamente en la eficiencia y eficacia de los trabajadores y por ende de las organizaciones (Chiavenato I. , 2009).

Los recursos humanos por otra parte, pueden ser establecidos como un conjunto de niveles de índole institucional, intermedio y operacional los cuales aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, entre otros; sin importar el nivel que posean ya que estos son el recurso principal para encaminar el crecimiento y el desarrollo de la organización (Chiavenato I. , 2011).



La teoría de la dirección “Y”: McGregor (1960) afirma que la teoría Y es la búsqueda de avances en un corto plazo, según los lineamientos detallados a continuación:

1. Es responsabilidad de la dirección organizar los elementos productivos de la entidad como equipos, individuos, aspectos económicos, entre otros.
2. Los individuos en general no se resisten a los cambios materiales, se convierten en eso cuando después de sus experiencias en las empresas.
3. Se encuentra presente en toda persona la capacidad de asumir responsabilidades, motivar, potenciar su desarrollo y dirigir a la organización. Es decir, la dirección no influye en su desarrollo, ellos solo brindan las condiciones para que ellos mismos alcancen sus objetivos.
4. La labor esencial de una entidad es de establecer condiciones con la finalidad de que los colaboradores de una entidad puedan lograr sus objetivos más que dirigir sus esfuerzos hacia los de la entidad.

Con esta Teoría McGregor busca reconocer que un ambiente más ameno en el trabajo admite un estilo más participativo y democrático, siendo las entidades las que deben estar enfocadas en mejorar su organización estructural mas no en dirigir los objetivos de sus colaboradores.

La teoría Y en la gestión de la calidad: Talavera (1999) refiere que la teoría Y tiene gran implicancia en la gestión de la calidad, pero el camino más adecuado para motivar y poner en juego el máximo del potencial es promover la motivación intrínseca; detallado a continuación:

1. La dirección confía en el personal, lo cual lo concreta con la delegación de responsabilidades.
2. No son tan importantes los incentivos laborales como el de reconocer públicamente los logros de los colaboradores.
3. Se debe tener entendido que los colaboradores ejercen un control de sus actividades y su desarrollo.
4. Los colaboradores mostraran interés por efectuar un trabajo de buena calidad.
5. Se fomenta en los empleados la participación hacia una calidad adecuada y pertinente.



De acuerdo a Talavera (1999) para que se logre una gestión de calidad hay que desarrollar y mostrar al personal confianza, reconocer su labor, y creer en que ellos logran los objetivos de la empresa si mostramos respaldo a sus acciones.

2.2.1. Gestión de recursos humanos

A. Definición

La gestión de recursos humanos es un conjunto de fases por las cuales la entidad organiza, planifica y administra las tareas y activos vinculados con los individuos que conforman la entidad (Cardenal , 2019).

Para Quiroa (2021) la gestión de los recursos humanos es el total de actividades administrativas enfocadas a la relación del recurso humano perteneciente a la entidad y que tiene como enfoque el lograr alcanzar los objetivos.

Es así que la gestión de recursos humanos es todo aspecto administrativo que tiene como fin el incrementar y preservar el esfuerzo, los conocimientos, salud, habilidades, entre otros de los miembros de la organización (Rodríguez, 2013).

B. Objetivos

El objetivo de los recursos humanos es de generar el desarrollo del cumplimiento de metas con la que se logre mejorar el rendimiento laboral, bienestar de los empleados y las tareas efectuadas (Hernández, 2015). En ese aspecto Hernández (2015) refiere que los objetivos de los recursos humanos serán:

1. Explícitos

Dentro de los objetivos explícitos de los recursos humanos se encuentran:

- Atraer a individuos calificados y capaces de efectuar o desarrollar competencias adecuadas a la organización.
- Retener a los colaboradores idóneos.
- Motivar a los colaboradores con el fin de que se comprometan con la organización y se vinculen con ella.



- Apoyar al colaborador a desarrollarse y crecer dentro de la entidad.

2. Implícitos

En los objetivos implícitos se contempla el cumplimiento de normas, productividad, calidad de vida en el centro laboral y objetivos a largo plazo.

Según Paredes (2021) la administración de recursos humanos busca lograr una mayor productividad y la satisfacción de los recursos humanos, en ese sentido plantea:

1. **Objetivos hacia la institución:** la gestión de recursos humanos logrará los objetivos hacia la entidad cuando alcance a dotar de colaboradores idóneos y con un alto grado de colaboración. El proceso de selección permitirá lograr dicho fin.
2. **Objetivos hacia el empleado:** la gestión de recursos humanos buscará satisfacer necesidades:
 - Físicas y relacionadas a la seguridad: vinculadas a la satisfacción de la función corporal como alimentación, vestido y techo.
 - Sociales: vinculados al apoyo recibido y brindado entre unos y otros.
 - Egocéntricas: referido a la necesidad del individuo de efectuar acciones propias consiguiendo sus objetivos. En ese aspecto, corresponde a la gestión de recursos humanos el de brindar una remuneración oportuna, estabilidad, ascenso, ingreso a la carrera administrativa, entre otros.

C. Proceso de gestión de los recursos humanos

La Universidad Manuela Beltrán [UMB] (2018) indica que el proceso de gestión de los recursos humanos es el conjunto de facetas efectuadas por una entidad con el fin de atraer, desarrollar, retener y motivar a los colaboradores dentro de la organización. En ese aspecto, se considera que la gestión del talento humano y sus procesos son la retención y planeación del colaborador, atraer y contratar al personal idóneo de forma efectiva, incorporación con la entidad a los miembros más productivos, evaluación 360° con el fin de evaluar a los miembros más productivos, acciones enfocadas a desarrollar la habilidad y actitud del colaborador, determinación de metas y objetivos de forma individual,



creación de un método que genere y motive al individuo a contribuir con la organización, reconocimiento de cada una de las características y rasgos de cada trabajador y fomento de un ambiente y cultura organizacional agradable y cómodo para el empleado.

D. Incorporación de recursos humanos

La incorporación del recurso humano de acuerdo a Chiavenato (2009) es el ingreso de determinados individuos que tienen competencias y características que se ajustan a la entidad. El proceso de incorporación del talento humano es el primer nivel de la gestión de los recursos, siendo el reclutamiento y la selección del personal parte de este proceso.

1. Reclutamiento

Fase que genera un conjunto de individuos idóneos para la entidad y para un puesto determinado. La organización propone las vacantes disponibles al mercado y atrae a candidatos idóneos (Gómez *et al.* , 2008). Para Vallejos (2016) las entidades reclutan a los individuos que desean que formen parte de sus organizaciones y los individuos selección la entidad donde desean laboral.

i. Formas de reclutamiento.

De acuerdo a Vallejos (2016) las formas de reclutamiento son:

- **Interno:** esta forma de reclutamiento se enfoca en el personal de la organización en la que se ofrece una oportunidad de desarrollo y crecimiento dentro de la institución.
- **Externo:** proceso que se establece en captar personal externo eligiendo vacantes y ofreciendo una oportunidad de desarrollo dentro de la organización.

2. Selección

Esta fase consiste en seleccionar al personal más óptimo para el puesto considerando los criterios del puesto y su disponibilidad (Vallejo, 2016).



Para Chiavenato (2009) la selección establece el candidato más óptimo para la organización y con las habilidades adecuadas, por lo que la fase de selección tiene como fin mejorar y mantener el desempeño de los colaboradores, así como su efectividad, por lo que la selección se enfoca en cuatro aspectos:

- **Colocación:** establece la existencia de un individuo idóneo y una vacante cubierta, en este aspecto se determina que existe un candidato que no puede ser rechazado.
- **Selección:** existe diversos candidatos para cubrir una vacante. Al comparar a los candidatos con los requisitos del puesto solo se establece dos opciones la de aceptación o rechazo.
- **Clasificación:** Existe varios candidatos para varias vacantes. En ese aspecto se compara cada candidato con los requisitos del puesto.
- **Valor agregado:** el individuo y candidato es evaluado desde las perspectivas y capacidades personales. Si sus capacidades y habilidades personales son idóneas para la entidad, se aceptará de lo contrario se rechazará.

E. Recompensa al personal

El proceso de recompensa al colaborador es un aspecto elemental para motivar al trabajador de la organización. En ese aspecto, la recompensa al personal incluirá diversas formas de pago como: remuneración, incentivos, beneficios remunerativos y prestación sociales idóneas (Chiavenato I. , 2007). Para Gómez *et al* (2008) es importante que:

- El personal establezca la política salarial como adecuada. El personal debe ser recompensada por sus contribuciones. Es fundamental tener en cuenta la forma en que se brindaran las compensaciones y contribuciones.
- Se deberá determinar mecanismos de reclamo con el fin de que los empleados tengan el derecho a impugnar sus decisiones salariales. Es así que el personal puede expresar su disconformidad a través de canales legales.

F. Desarrollo de recursos humanos



El desarrollo del recurso humano no solo es aportar información para que se identifique nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, también es aportar con nuevas actitudes, ideas y conceptos, modificar hábitos con el fin de efectuar una labor efectiva (Vallejo, 2016). Según Chiavenato (2009) el desarrollo del personal incluye fases como la capacitación y el desarrollo de personas dentro de la organización.

1. Capacitación

Este procedimiento admite mejorar las capacidades de los individuos, permitiéndoles incrementar sus habilidades, su productividad con lo que se logre cumplir los objetivos de la organización (Vallejo, 2016). Para Chiavenato (2009) la capacitación refiere:

- **Diagnóstico:** enfocado a determinar las necesidades y carencias de capacitación que serán atendidas y satisfechas.
- **Diseño:** enfocado a establecer y planear la manera en que serán atendidas las necesidades identificadas en el diagnóstico.
- **Implantación:** vinculado a dirigir y ejecutar el programa de capacitación.
- **Evaluación:** enfocado a evaluar los logros obtenidos en la capacitación.

2. Desarrollo de personas

Chiavenato (2009) infiere que el desarrollo de la persona se encuentra directamente vinculado a la educación y su enfoque hacia el futuro, es así que se establece el desarrollo en la organización con relación a su puesto:

- **Rotación de puestos:** esto se establece como el medio para desarrollar al personal con habilidades y conocimientos en diferentes puestos.
- **Puestos de asesoría:** este medio permite al personal participar en puestos que le permitan solucionar inconvenientes de sus puestos a cargo.



- **Aprendizaje:** esta técnica enfocada en la práctica permite desarrollar y analizar problemas de determinados proyectos o unidades organizativas.
- **Comisiones:** esto significa darles a las personas la oportunidad de participar en comités de trabajo, con lo que se le admira tomar decisiones, observando a otros y aprendiendo de ello.
- Participación en cursos y seminarios:
- **Ejercicios de simulación:** esta técnica incide en la elección del personal en la que se permite la formación y desarrollo del personal.
- Capacitación: este método permite usar la formación externa, generalmente vinculada a nuevos conocimientos y actitudes.
- **Coaching:** establecido a representar varias funciones como líder y orientador.

2.2.2. Calidad del servicio público

A. Servicios públicos

Estos servicios han sido considerados como una prestación precisa inclinada a satisfacer necesidades de la nación, que es realizada indiscutiblemente por entidades del estado de manera directa, en la que se establecen las condiciones técnicas y económicas en que deba brindarse, con el propósito de disminuir costos, demostrar eficiencia, continuidad y eficacia. “Les llamó servicios públicos por el doble carácter que los distingue: satisfacer una necesidad colectiva y estar atendida por el propio Estado, mediante la función pública de su administración” (Navarro, 2009).

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, igualdad de los usuarios y económica (Navarro, 2009).

a) Principio de los Servicios Públicos

Castillo (2004) refiere que los servicios públicos que son brindados a la población por parte de las autoridades municipales deben ser garantizados por su personal a cargo, cumpliendo con los siguientes principios:



- **Igualdad:** se refiere a la igualdad de condiciones para con todos los ciudadanos a la hora de prestar el servicio público.
- **Permanencia:** todo servicio debe ser prestado de forma continua, ya que es imposible que se preste solo por algunos periodos de tiempo.
- **Adecuación:** fundamenta en que el servicio público municipal debe responder a las necesidades presentes en el interés común.
- **Generalidad:** es el derecho que tiene cualquier ciudadano ubicado en la jurisdicción de acceder a los servicios.
- **Legalidad:** debido a que los servicios se apoyan en un marco legal.
- **Obligatoriedad:** las autoridades municipales son los responsables política y administrativamente frente a la sociedad.
- **Persistencia:** para dar continuidad a la prestación de los servicios, se debe tomar en cuenta una la fijación de un criterio financiero.
- **Adaptación:** es la capacidad de adaptar al servicio municipal a las contingencias presentadas en las comunidades para garantizar un eficiente servicio.

b) Servicios públicos municipales

Los servicios públicos municipales de acuerdo a Castillo (2004) se encuentran relacionados con las condiciones territoriales, económicas y financieras. En ese sentido, los servicios indicados se detallan a continuación:

- **Agua potable y alcantarillado:** el agua potable fundamentalmente está basado en la instalación y mantenimiento. Por otro lado, el alcantarillado como servicio también; tiene como función por parte de las autoridades encargadas el alejamiento y disposición de aguas servidas.
- **Alumbrado Público:** su función es brindar iluminación en espacios públicos.
- **Limpieza:** encargados del recojo de desperdicios y residuos sólidos, producidos por los ciudadanos.



- **Mercados y centros de abastos:** comprende el establecimiento, organización y funcionamiento de instalaciones adecuadas para el desarrollo de actividades comerciales.
- **Panteones y cementerios:** significa que la municipalidad debe de proveer lugares adecuados.
- **Parques y jardines:** son acciones orientadas hacia el lineamiento, el trazo y la construcción, mantenimiento de vías públicas, así como brindar esparcimiento, y áreas verdes.
- **Seguridad Pública y tránsito:** son actividades realizada por las municipalidades para regular el orden público, tránsito vehicular y peatonal.
- **Transporte:** está referido a la regularización de este servicio público concesionado a particulares, basado en la comunicación confiable, segura y precios accesibles.

B. Calidad de servicios públicos

Es un requerimiento constitucional y un deber de la administración pública, siendo el recurso con el que el estado compensa las necesidades de una población, los cuales reciben los mismos servicios; el concepto de servicio público no debe continuar devaluándose y no debe mostrar deficiencias, ya que cubre necesidades primordiales, en tal sentido esta actividad es un compromiso de todos los colaboradores de la administración pública, y reflejar el beneficio en la sociedad (Casermeiro, 2018).

a) Definición de la calidad de los servicios:

Viene a ser el nivel pertinente y que tenga concordancia con el servicio que se brinda para cubrir necesidades y perspectivas del usuario; todos los servicios públicos sin excepción deben ser de calidad y correctos; estos también deben poder evaluarse de manera pública porque están dirigidos a la sociedad, de tal manera que la evaluación permita la mejora de los servicios, es decir mejora de los procesos de cada uno de los servicios (Casermeiro, 2018).

b) Niveles de la calidad de servicio



Cuellar *et al.* (2009) mencionan que existen 3 formas de análisis de la calidad:

- A nivel Macro - calidad, se enfoca en la relación entre estado y colectividad, en otras palabras, el servicio público y los pobladores. Evalúa con el propósito principal de garantizar la calidad de la democracia, comprendida como la eficacia y autenticación social del accionar público. Por tal sentido el propósito de la evaluación son las políticas públicas.
- A nivel Meso – calidad, enfocado en las relaciones entre los que originan y gestionan los servicios y los que utilizan el servicio; su propósito es indagar la satisfacción de la población para mejorar los servicios. Por lo que su objeto de evaluación son las organizaciones y su relación con quienes utilizan los servicios o grupos de interés
- A nivel Micro – calidad, hace referencia a las relaciones internas de la entidad. Por lo que, la evaluación significa un análisis de la gestión, que incluye sus estructuras, colaboradores, procesos, prestaciones, etc. Con la intención de mejorar la calidad de servicio.

c) Medición de la calidad del servicio.

Casermeiro (2018) la medición de la calidad del servicio público, es el reflejo de la administración pública y de cada organización; tiene dos modalidades: de autoevaluación y evaluación general. Un elemento es recurrente en toda evaluación: su voluntariedad. Admite, en su particularidad más fundamental de autoevaluación, que radica cuando la Administración comunica a la población los servicios y se compromete a brindar un servicio óptimo con indicadores de seguimiento. La medición de la calidad concentra además la organización de premios o méritos de calidad como reconocimiento social a las unidades de la organización pública.

d) Importancia de la medición de la calidad del servicio público

Casermeiro (2018) menciona que la importancia de medir la calidad de servicios se enfoca en:



- Supone el acogimiento y aplicación patrones aceptados, que faciliten la comparación de resultados entre diversas entidades de la administración pública.
- Permitirá una evaluación general y objetiva, basado en evidencias, resultados y conclusiones en cada área de servicio.
- Además, facilitará para prever el afianzamiento de los compromisos tomados y en sus respectivos indicadores.

e) Proceso de evaluación de la calidad del servicio

Tabla 1

Proceso de evaluación de la calidad con enfoque en la organización.

Perspectiva	Objetiva (Enfocado en la Organización)
Objeto	Diagnóstico de la gestión y resultados de la organización
Fines	Mejora de la organización y del impacto en los grupos de interés
Técnicas	Formatos estructurados.

Nota. Cuellar *et al.* (2009).

f) La evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva organizativa

Cuellar *et al.* (2009) refiere que, para la evaluación de los servicios desde el punto de vista de la organización, es necesario evaluar la gestión de la institución, de tal manera sea aplicable en la organización. Sigue el siguiente proceso:

1. Análisis de las necesidades de servicios públicos. Esta fase sigue las siguientes acciones:

- Verificación de los procedimientos.
- Comparación de los resultados y los objetivos del servicio brindado.
- Detección de tendencias en una serie de años.



2. Análisis de quejas y sugerencias. Representa una fuente de conocimiento para la entidad y control en la población; lo principal que se tiene que conocer en este proceso es la existencia de un sistema de gestión de quejas y sugerencias, posteriormente se analiza el funcionamiento. Esta fase sigue los siguientes pasos:

- Características del sistema.
- Estructura organizativa.
- Entrada y recojo de la información.
- Recepción y derivación.
- Gestión.
- Respuesta al ciudadano.
- Tratamiento de la información.
- Seguimiento e informes derivados.

3. Verificación y cumplimiento del servicio. Está relacionado a las garantías que supone el servicio de acuerdo a sus especificaciones; sigue los siguientes parámetros:

- Compromiso en la calidad de servicios.
- Actualización de procesos de servicios.
- Cumplimiento de los compromisos.
- Cumplimiento de las medidas de subsanación.

4. La Evaluación de Calidad de la Gestión. Es donde se verifica el funcionamiento del sistema de gestión: primordialmente a partir de documentos organizados, planes, programas y proyectos de la entidad, con base al plan de calidad. Estos facilitan a la persona responsable de la verificación diagnosticar a la organización. “Si la entidad no tiene implementada la práctica de la autoevaluación y el equipo evaluador no dispusiera, por tanto, de informes y documentos que acrediten el estado de la gestión y los resultados de la organización, se puede realizar una autoevaluación” (Cuellar *et al.* 2009).



5. La Participación en Programas de Reconocimiento. Descripción y certificación por reconocimientos con base a:

- Tipología: premio, certificado o nivel de excelencia recibido.
- Alcance: premio a la gestión integral.
- Importancia: prestigio y competitividad.
- Ámbito: mundial, nacional y local, entre otros.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Administración.

La administración es una herramienta universal que está presente en todas las organizaciones. Las diversas actividades administrativas son realizadas por varios administradores, encaminadas hacia áreas y problemas específicos deben realizarse y considerarse de manera integrada y unificada en cada organización y empresa (Chiavenato, 2006).

2.3.2. Capacitación de personal.

Es considerada una de las herramientas más importantes para la administración de los recursos humanos porque contribuye a un desempeño adecuado de los trabajadores dentro de su ámbito laboral y profesional. (Chiavenato, 2006) Considera que la capacitación es un proceso educativo mediante el cual se refuerza los conocimientos, habilidades, y competencias de los trabajadores en función a un objetivo.

2.3.3. Gestión.

Establece lineamientos de cómo deben estar constituidas las compañías para ser productivas y eficaces y cómo se podría obtener el máximo provecho de una compañía y de sus colaboradores. Teniendo por modelo el sistema de organización cerrada de su estructura jerárquica. Precisamente la gestión se refiere a las acciones que se realizan en una entidad para alcanzar sus metas (Westreicher, 2020).

2.3.4. Gestión Municipal

Se entiende como "el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo individual y colectivo". (González y Navarro, 2009, p.34).



2.3.5. Municipio

Es una entidad política y una organización comunal; sirve de base para la división territorial y la organización política y administrativa de los estados de la federación en su régimen interior. El municipio, es pues, una comunidad territorial de carácter público con personalidad jurídica propia, y, por ende, con capacidad política y administrativa (González y Navarro, 2009).

2.3.6. Organizaciones sociales

La población se agrupa mediante organizaciones sociales, para enfrentar los problemas más urgentes y de servicios básicos. Algunas características de la acción social de estos grupos fueron: su ocupación por aspectos básicos como la autoconstrucción del saneamiento físico y legal; tenían lazos con tradiciones culturales que los mantenía conectados con sus provincias; recibían apoyo de religiosos extranjeros; presencia de partidos tradicionales, lo que hacía que la actividad política para ellos no fuera extraña (Joseph, 1999).

2.3.7. Participación Ciudadana.

Son grupos integrados que reflejan distintas necesidades con participación activa y directa con las entidades del estado. En el caso concreto del patrimonio cultural del Perú, “la participación ciudadana se refiere a la integración las comunidades locales en la gestión y compromiso con la protección y defensa del mismo” (Ministerio de Cultura [MINCUL], 2011).

2.3.8. Perfil Profesional.

Es un resumen sencillo de la trayectoria profesional, donde se ve reflejado sus estudios y experiencia laboral. Díaz (1999) describe el perfil profesional como un conjunto de conocimientos, habilidades, y actitudes que delimitan el ejercicio de su labor en un determinado puesto de trabajo, es también el punto necesario para el reclutamiento de personal que el departamento de recursos humanos debe tomar en cuenta para contratar personas más eficientes y eficaces.

2.3.9. Recurso humano

Comprendido por un conjunto de trabajadores, que se encuentran vinculados a una entidad de manera directa o indirecta, incluyendo también a la gestión de los trabajadores desde el contrato hasta la desvinculación con la entidad (Coll, 2020).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

Arias (2016) refiere que los métodos de la investigación de acuerdo al enfoque cuantitativo serán:

- **Deductivo:** porque la investigación partió de conocimientos generales para determinar conclusiones particulares de las variables de estudio.
- **Hipotético- deductivo:** dado que la investigación partió de aseveraciones en calidad de hipótesis y así busco refutar dichas investigaciones con lo que se determinó las conclusiones.
- **Analítico:** porque la investigación desintegró cada variable en dimensiones e indicadores para llegar a describir características y determinar conclusiones.

3.2. Tipo de investigación

a) Finalidad

Con relación a la finalidad de la investigación, según Ñaupas (2018) es básica dado que la investigación buscó identificar conocimientos nuevos de las variables de estudio.

b) Alcance

Con respecto al alcance de la investigación de acuerdo a Vara (2015) el estudio es descriptivo – correlacional.

- **Descriptivo:** porque el estudio permitió reconocer y describir las características de las variables.
- **Correlacional:** porque la investigación determinó el grado de relación entre variables.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) es no experimental – transversal.

- No experimental: en la investigación no se manipuló las variables de estudio.

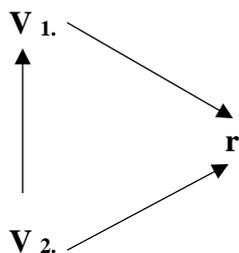


- Transversal: porque la investigación se efectuó en un lugar y tiempo determinado [Chota – 2021].

El gráfico que representa el diseño se muestra a continuación:

Figura 1

Diseño de investigación.



Dónde:

V 1: Gestión de recursos humanos

V 2: Calidad de los servicios públicos

r: relación.



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
V 1. Gestión de recursos humanos	La gestión de recursos humanos es un conjunto de fases por las cuales la entidad organiza, planifica y administra las tareas y activos vinculados con los individuos que conforman la entidad (Cardenal, 2019).	Incorporación	Reclutamiento Selección
		Recompensa	Remuneración Incentivos y prestaciones
		Desarrollo	Capacitaciones Desarrollo de personas
V 2. Calidad del servicio público	Es un requerimiento constitucional y un deber de la administración pública, siendo el recurso con el que el estado compensa las necesidades de una población, los cuales reciben los mismos servicios; el concepto de servicio público no debe continuar devaluándose y no debe mostrar deficiencias ya que cubre necesidades primordiales, en tal sentido esta actividad es un compromiso de todos los colaboradores de la administración pública, y reflejar el beneficio en la sociedad (Casermeiro, 2018).	Análisis de las necesidades de servicios públicos	Verificación de los procedimientos Comparación de los resultados y los objetivos del servicio brindado.
		Análisis de quejas y sugerencias	Respuesta al ciudadano. Seguimiento e informes derivados.
		Verificación y cumplimiento del servicio.	Compromiso en la calidad de servicios. Cumplimiento de los compromisos.



3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La población es el conjunto de sujetos o cosa que tienen una o más propiedades y común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. En una investigación se puede tener más de una población, todo depende de la complejidad y variedad de tus objetivos. A veces, cada objetivo requiere una población distinta. Si tienes más de una población, debes especificarla y describirla con detalle (Vara, 2015).

La población estuvo conformada por los trabajadores encargados de prestar los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, siendo esta un total de 257 personas, cabe resaltar que esta población varía de forma constante. Detallada a continuación:

Tabla 3

Personal municipal

PERSONAL SEGÚN EL SERVICIO MUNICIPAL	CANTIDAD
Mercados y camales	28
Transporte (Inspectores de tránsito)	23
Parque y jardines	10
Serenazgo (Seguridad)	20
Policía Municipal (Seguridad)	30
Limpieza Pública	110
SEMAPA	36
TOTAL	257

Nota. Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

3.5.2. Muestra

La muestra de acuerdo a Vara (2015) representa un subconjunto de la población en estudio. En la investigación la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la entidad como se indica la siguiente tabla:



Tabla 4

Personal municipal relacionado a la investigación.

PERSONAL SEGÚN EL SERVICIO MUNICIPAL	CANTIDAD
Mercados y camales	8
Transporte (Inspectores de tránsito)	4
Parque y jardines	4
Serenazgo (Seguridad)	4
Policía Municipal (Seguridad)	4
Limpieza Pública	4
SEMAPA	7
TOTAL	35

3.5.3. Muestreo

El muestreo aplicado en la investigación fue no probabilístico por conveniencia. El muestreo no probabilístico por conveniencia de acuerdo a Vara (2015) es aquel que se efectúa con base al conocimiento y criterios del investigador.

3.5.4. Unidad de análisis

El personal involucrado en la prestación de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chota.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se han utilizado en el desarrollo de la presente investigación han sido las siguientes:

a) Encuesta.

Se aplicó una encuesta al personal encargado de la prestación de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chota.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

a) Cuestionario.

Instrumento con conjunto de preguntas divididas en dos bloques. Un cuestionario de gestión de recursos humanos y de calidad de servicios públicos.



b) Validez del instrumento

Tabla 5

Validación del cuestionario

Expertos	Puntaje	Porcentaje
Experto 1	45.00	90.00%
Experto 2	46.00	92.00%
Experto 3	45.00	90.00%
Ponderado	45.33	90.67%

Nota. Ficha de validación de instrumentos (Anexo 4).

Se observa que el instrumento para gestión de recursos humanos y calidad de servicios es válido para la investigación, puesto que con el juicio de expertos se obtuvo un puntaje ponderado de 45.33 en términos porcentuales representa el 90.67%.

c) Confiabilidad del instrumento

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario para la variable control interno

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.895	0.894	12

Se muestra que el Alfa de Cronbach es de 0.895, por lo tanto, el cuestionario de la variable gestión de recursos humanos es confiable para la presente investigación.

Tabla 7

Confiabilidad del cuestionario para la variable calidad de los servicios públicos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.925	0.928	12

Se muestra que el Alfa de Cronbach es de 0.925, por lo tanto, el cuestionario de la variable calidad de los servicios públicos es confiable para la presente investigación.



3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento se usó el paquete estadístico SPSS versión de prueba, el mismo que nos permitirá ver la correlación existente entre las variables de estudio.

3.7.2. Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó a través paquete estadístico SPSS versión de prueba, el mismo que ayudara a mostrar cuadros estadísticos que nos permitirán interpretar y elaborar las conclusiones del proyecto en investigación. Dicho análisis siguió el siguiente proceso:

A. Escala de medición: para la variable gestión de recursos humanos se aplicó un cuestionario conformado por 12 ítems de igual forma para la variable calidad de los servicios públicos cuenta con 12 ítems, elaborados con escala de Likert con los siguientes puntajes:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

B. La gestión de recursos humanos: tiene un puntaje máximo de 60 puntos, de la cual se determinó los siguientes niveles:

Mala : 12 - 27

Regular : 28 - 43

Buena : 44 – 60

Asimismo, para las dimensiones de la gestión de recursos humanos como: la incorporación, la recompensa al personal y el desarrollo al personal tienen un puntaje máximo de 20 puntos, determinándose los siguientes niveles:

Mala : 4 - 10

Regular : 11 - 15

Buena : 16 – 20



C. La calidad de los servicios públicos: tiene un puntaje máximo de 60 puntos, de la cual se determinó los siguientes niveles:

Baja : 12 - 27

Media : 28 - 43

Alta : 44 – 60

Asimismo, para las dimensiones de la calidad de los servicios públicos como: el análisis de las necesidades de los servicios públicos, el análisis de las quejas y sugerencias, la verificación y cumplimiento del servicio tienen un puntaje máximo de 20 puntos, determinándose los siguientes niveles:

Mala : 4 - 10

Regular : 11 - 15

Buena : 16 – 20

D. Relación. Finalmente para determinar la relación de las variables y de cada una de las dimensiones de la gestión de los recursos humanos con la calidad de los servicios públicos, así como para la contrastación de la hipótesis se empleó técnicas estadísticas como: la prueba Chi-cuadrado de Pearson y razón de verosimilitud con el propósito de determinar la relación entre las variables, seguidamente se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir el grado de correlación entre las variables en estudio.

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

La investigación está enmarcada dentro de los principios éticos como son [respeto al personal que labora en las oficinas estudiadas, así como de la población, responsabilidad profesional con el desarrollo de la investigación, honestidad con la información presentada] y la moral que contribuye a la integridad del trabajo para el desarrollo social de los pueblos y sobre todo a generar mayores conocimientos para el público en general.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados.

El análisis e interpretación de resultados se realizó a través del procesamiento de los datos recogidos mediante encuestas, lo cual se presentan haciendo uso de las tablas y figuras en base a la estadística descriptiva e inferencial, organizados por cada objetivo específico hasta la contrastación de la hipótesis, tal como se muestra a continuación:

Objetivo específico 1: Describir la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. Mediante la aplicación del cuestionario para la gestión de recursos humanos, conformado por 12 ítems con escala Likert, y según la escala valorativa el puntaje mínimo para esta variable es de 12 puntos y máximo de 60 puntos; y considerando la suma de ítems, de indicadores, de dimensiones y variable (Apéndice 1), se ha determinado niveles apropiados para responder al presente objetivo, cuyos resultados son:

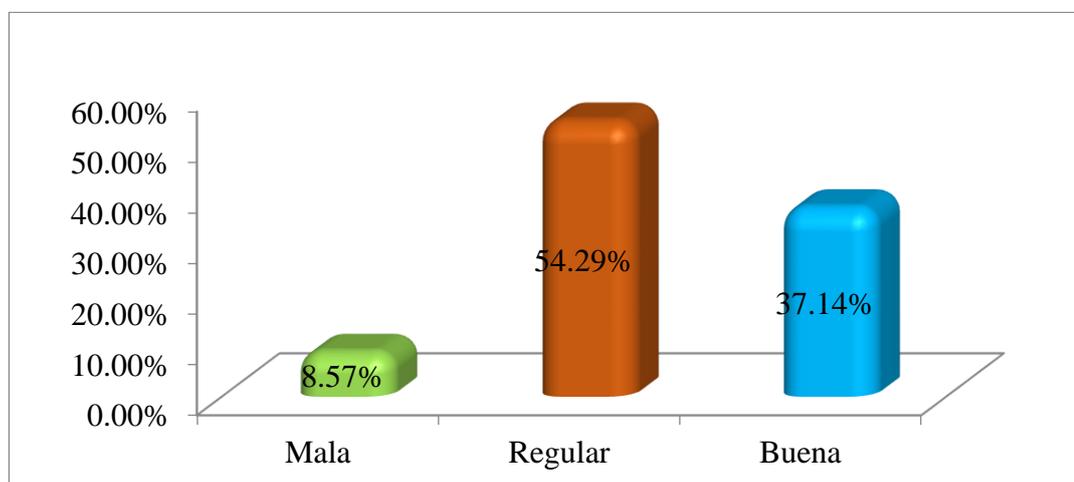
Tabla 8

Gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	8.57%
Regular	19	54.29%
Buena	13	37.14%
Total	35	100.00%

Figura 2

Gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota.





Análisis e interpretación:

Se observa que la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Chota es regular representada por un 54.29% de los encuestados, por otra parte, el 37.14% mencionan que la gestión es buena, mientras que el 8.57% considera la gestión de recursos humanos como mala. De la cual se infiere que la entidad tiene falencias en cuanto a la gestión de personal, pues un porcentaje mayor al 50% afirma que es regular, esto ocasionará dificultades en la gestión de todas las áreas de la entidad y la ineficiente calidad de los servicios públicos.

Objetivo específico 2: Describir la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. Con la aplicación del cuestionario para la calidad de los servicios públicos, conformado por 12 ítems con escala Likert, según la escala valorativa el puntaje mínimo para esta variable también es de 12 puntos y máximo de 60 puntos, asimismo considerando la suma de ítems, de indicadores, de dimensiones y variable (Apéndice 2), se ha determinado niveles apropiados para responder al presente objetivo, los resultados son:

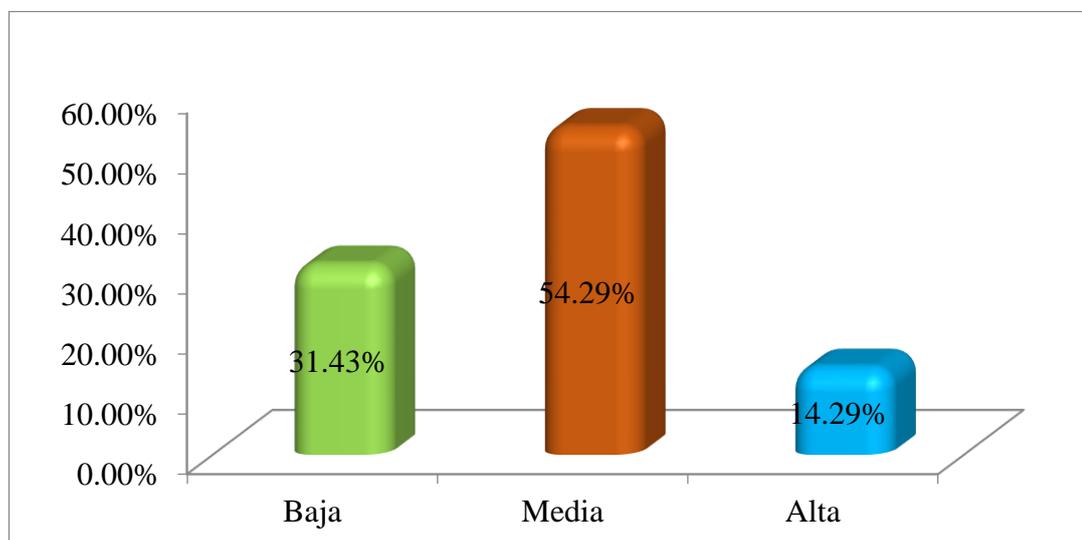
Tabla 9

Calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	31.43%
Media	19	54.29%
Alta	5	14.29%
Total	35	100.00%

Figura 3

Calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota.





Análisis e interpretación:

Se observa que el 54.29% de los encuestados consideran que la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota es media, el 31.43% manifiestan que la calidad es baja, y sólo el 14.29% consideran como una calidad alta. Esto da a entender que la entidad no brinda adecuadamente los servicios, evidenciándose en los resultados donde la calidad baja y media son las que predominan, lo que podría ocasionar descontentos y malestar en la población, puesto que los servicios públicos tienen el fin de satisfacer necesidades básicas de la ciudadanía.

Objetivo específico 3: Analizar la relación de la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. Para este objetivo de acuerdo a la escala valorativa del cuestionario aplicado, se realizó la suma de los 4 ítems e indicadores de la dimensión incorporación de la variable gestión de recursos humanos, siendo el puntaje mínimo para dicha dimensión de 4 puntos y máximo de 20 puntos, lo que permitió determinar niveles para la incorporación (Apéndice 3), con esto se pudo relacionar la incorporación con los niveles determinados en la calidad de los servicios públicos, mediante la prueba Chi-cuadrado y el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir al grado de correlación, los resultados se muestran a continuación:

Tabla 10

Incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.

		Calidad de los Servicios Públicos			Total	
		Baja	Media	Alta		
Incorporación	Mala	Recuento	4	1	0	5
		Recuento esperado	1.6	2.7	0.7	5.0
Regular		Recuento	6	11	0	17
		Recuento esperado	5.3	9.2	2.4	17.0
Buena		Recuento	1	7	5	13
		Recuento esperado	4.1	7.1	1.9	13.0
Total		Recuento	11	19	5	35
		Recuento esperado	11.0	19.0	5.0	35.0



Tabla 11

Relación de la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.

	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	16.049	4	0.003
Razón de verosimilitud	17.708	4	0.001

Análisis e interpretación:

La prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 16.049, siendo mayor al valor X^2 de distribución, y una significancia de 0.003 menor a 0.01 ($0.003 < 0.01$); asimismo la razón de verosimilitud tiene un valor de 17.708 también mayor al valor X^2 y una significancia menor a 0.01 ($0.001 < 0.01$), lo que permite afirmar que la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chota se relacionan significativamente en el nivel del 1%.

Tabla 12

Correlación entre la incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos

			Incorporación	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Incorporación	Coefficiente	1.000	0.600**
		Significancia	.	0.000
	Calidad de los Servicios Públicos	N	35	35
		Coefficiente	0.600**	1.000
n	Servicios Públicos	Significancia	0.000	.
		N	35	35

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis e interpretación:

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la incorporación del recurso humano se correlaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos, dado que el coeficiente de correlación es de 0.600 con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.01, con lo que se sustenta que la incorporación del recurso humano tiene una correlación directa, positiva y considerable con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chota.



Objetivo específico 4: Analizar la relación de la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. De acuerdo a la escala valorativa del cuestionario aplicado, se realizó la suma de los 4 ítems e indicadores de la dimensión recompensa al personal de la variable gestión de recursos humanos, siendo el puntaje mínimo para esta dimensión de 4 puntos y máximo de 20 puntos, lo que permitió determinar niveles para la recompensa al personal (Apéndice 3), lo que permite relacionar la recompensa al personal con los niveles determinados en la calidad de los servicios públicos mediante la prueba Chi-cuadrado y el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir al grado de correlación, los resultados se muestran a continuación:

Tabla 13

Recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos.

			Calidad de los Servicios Públicos			Total
			Baja	Media	Alta	
Recompensa al personal	Mala	Recuento	8	4	0	12
		Recuento esperado	3.8	6.5	1.7	12.0
	Regular	Recuento	3	10	2	15
		Recuento esperado	4.7	8.1	2.1	15.0
	Buena	Recuento	0	5	3	8
		Recuento esperado	2.5	4.3	1.1	8.0
Total	Recuento	11	19	5	35	
	Recuento esperado	11.0	19.0	5.0	35.0	

Tabla 14

Relación de la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos.

	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	14.114	4	0.007
Razón de verosimilitud	16.451	4	0.002

Análisis e interpretación:

Según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con un valor de 14.114, siendo mayor al valor X^2 de distribución, y una significancia de 0.007 menor a 0.01 ($0.007 < 0.01$); asimismo la razón de verosimilitud tiene un valor de 16.451 también mayor al valor X^2 y una significancia menor a 0.01 ($0.002 < 0.01$), permitiendo afirmar que la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos en la



Municipalidad Provincial de Chota se relacionan significativamente en el nivel del 1%.

Tabla 15

Correlación entre la recompensa al personal y la calidad de los servicios públicos.

			Recompensa al personal	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Recompensa al personal	Coefficiente	1.000	0.610**
		Significancia	.	0.000
		N	35	35
	Calidad de los Servicios Públicos	Coefficiente	0.610**	1.000
		Significancia	0.000	.
		N	35	35

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis e interpretación:

Además, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la recompensa al personal se correlaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos, con un coeficiente de correlación igual a 0.610 con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.01, con este resultado se afirma que la recompensa al personal tiene una correlación directa, positiva y considerable con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota.

Objetivo específico 5: Analizar la relación del desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. De acuerdo a la escala valorativa del cuestionario aplicado, se realizó la suma de los 4 ítems e indicadores de la dimensión desarrollo de la variable gestión de recursos humanos, siendo el puntaje mínimo para esta dimensión de 4 puntos y máximo de 20 puntos, lo que permitió determinar niveles para el desarrollo del recurso humano (Apéndice 3), lo que permite relacionar la mencionada dimensión con los niveles determinados en la calidad de los servicios públicos mediante la prueba Chi-cuadrado y el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir al grado de correlación, los resultados se muestran a continuación:



Tabla 16

Desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.

			Calidad de los Servicios			Total
			Públicos			
			Baja	Media	Alta	
Desarrollo del recurso humano	Mala	Recuento	2	4	0	6
		Recuento esperado	1.9	3.3	0.9	6.0
	Regular	Recuento	9	12	0	21
		Recuento esperado	6.6	11.4	3.0	21.0
	Buena	Recuento	0	3	5	8
		Recuento esperado	2.5	4.3	1.1	8.0
Total		Recuento	11	19	5	35
		Recuento esperado	11.0	19.0	5.0	35.0

Tabla 17

Relación del desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.

	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	20.885	4	0.000
Razón de verosimilitud	21.232	4	0.000

Análisis e interpretación:

La prueba Chi-cuadrado de Pearson obtuvo un valor de 20.885, siendo mayor al valor X^2 de distribución, y una significancia de 0.000 menor a 0.01 ($0.000 < 0.01$); asimismo la razón de verosimilitud tiene un valor de 21.232 mayor al valor X^2 y una significancia menor a 0.01 ($0.000 < 0.01$), es decir que el desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota se relacionan significativamente en el nivel del 1%.

Tabla 18

Correlación entre el desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos.

		Desarrollo del recurso humano	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Desarrollo del recurso humano	Coeficiente	1.000
	Calidad de los Servicios Públicos	Significancia	0.491**
n	Desarrollo del recurso humano	N	35
	Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente	0.491**
		Significancia	0.003
		N	35

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Análisis e interpretación:

Por otro lado, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman el desarrollo del recurso humano se correlaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos, validado por un coeficiente de correlación igual a 0.491 con un nivel de significancia de 0.003 siendo menor al 0.01, con este resultado se afirma que el desarrollo del recurso humano tiene una correlación directa, positiva media con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota.

4.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis: H_1 La gestión de recursos humanos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en Municipalidad Provincial de Chota, 2021 y H_0 La gestión de recursos humanos no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en Municipalidad Provincial de Chota, 2021. Se empleó la prueba Chi-cuadrado de Pearson y la razón de verosimilitud para determinar la relación, y también se utilizó Rho de Spearman para medir el grado de correlación, cuyos resultados de muestran a continuación:

Tabla 19

Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos.

			Calidad de los Servicios Públicos			Total
			Baja	Media	Alta	
Gestión de recursos humanos	Mala	Recuento	1	2	0	3
		Recuento esperado	0.9	1.6	0.4	3.0
	Regular	Recuento	10	9	0	19
		Recuento esperado	6.0	10.3	2.7	19.0
	Buena	Recuento	0	8	5	13
		Recuento esperado	4.1	7.1	1.9	13.0
Total		Recuento	11	19	5	35
		Recuento esperado	11.0	19.0	5.0	35.0

Tabla 20

Relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos.

	Valor	gl	Significancia
Chi-cuadrado de Pearson	15.647	4	0.004
Razón de verosimilitud	20.708	4	0.000



Se aprecia que la prueba Chi-cuadrado de Pearson es equivalente a 15.647, cuyo valor es mayor al valor X^2 de distribución, alcanzando una significancia de 0.004; y una razón de verosimilitud igual a 20.708 también mayor al valor X^2 con una significancia de 0.000. Lo que permite afirmar que la gestión de recursos humanos se relaciona directa y significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021; a un nivel de significancia menor al 1%. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21

Correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos

			Desarrollo del recurso humano	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Desarrollo del recurso humano	Coefficiente	1.000	0.579**
		Significancia	.	0.000
		N	35	35
	Calidad de los Servicios Públicos	Coefficiente	0.579**	1.000
		Significancia	0.000	.
		N	35	35

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.579 con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.01, permitiendo comprobar que la gestión de recursos humanos tiene una correlación directa, positiva y considerable con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota; de esta manera se reafirma la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula.



4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados alcanzados en la investigación, se identificó que la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Chota es regular, tal como se evidencia en la figura 2 donde un 54.29% de los encuestados consideran que la gestión es regular, el 37.14% mencionan que la gestión es buena, mientras que el 8.57% considera la gestión es mala. De lo cual se infiere que existe falencias en cuanto a la gestión de personal tales como en la incorporación, recompensa y desarrollo del recurso humano, pues estas no se están realizando adecuadamente.

Comparando estos resultados se encuentran hallazgos similares con lo investigado por: (Tonato, 2017) en Quito - Ecuador, pues manifiesta que las entidades que brindan servicios públicos presentan dificultades en la gestión de colaboradores, representado por un 58.35% donde afirman que la gestión es regular. Y por otro lado (Briceño, 2016) en Trujillo – Perú, determinó que la gestión de recursos humanos en la Municipalidad de Chugay también es regular y débil como entidad pública.

Dichos resultados similares, se respaldan en la metodología aplicada, concordando en el nivel descriptivo correlacional y en la aplicación de encuestas para recoger los datos, lo que sería de gran importancia emplear metodologías similares en otras investigaciones afines, puesto que ayuda a determinar resultados basados en la realidad actual, donde se aprecia que la gestión de recursos humanos presenta dificultades en cuanto a su gestión lo que repercute restrictivamente en la calidad del servicio público, siendo evidente muchas veces en la falta de comprensión en los requerimientos y trámites lentos ante el usuario, o preferencias por ser personas conocidas, lo que afecta en gran manera la correcta gestión de personal.

Por ello, la gestión de recursos humanos es pieza clave en las entidades, como se sustenta en la teoría de (Chiavenato, 2007) donde refiere que está conformado por los individuos que forman parte de una entidad y ejercen funciones operacionales o administrativas, pues son las acciones y políticas pertinentes para gestionar los aspectos administrativos en cuanto a la selección, reclutamiento, formación, remuneraciones y desarrollo de los recursos humanos. Esto impacta directamente en la eficiencia y eficacia de los trabajadores y por ende de las organizaciones.



Por otro lado, en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota se identificó que la calidad es media, como se observa en la figura 3 que el 54.29% consideran que la calidad de los servicios es media, el 31.43% manifiestan que es baja, y sólo el 14.29% dicen que es alta. De la cual se deduce que existe deficiencias en cuanto a: análisis de necesidades de servicios, análisis de quejas y sugerencias, y en la verificación y cumplimiento del servicio; evidenciándose en los resultados donde la calidad baja y media son las que predominan.

En tal sentido, Quispe et al. (2020) en Pucallpa – Perú, concuerda con los resultados mencionados, ya que indica que en la Municipalidad de Manantay no es pertinente el servicio de calidad; pues identificó que el 56.79% considera un nivel medio a la calidad de servicio público. También es consistente con lo estudiado por (Rocha y Traña, 2019) en Managua – Nicaragua, donde afirma que la calidad de servicios municipales es media, por la falta de instrucción a los usuarios lo que genera quejas de los mismos.

Ante distintas realidades, se asemeja a los resultados de la investigación, por el hecho de que son entidades públicas, estudiado con metodología similar donde se aplicó el mismo instrumento que es el cuestionario, con lo que se comprueba que la deficiente calidad de los servicios públicos es un problema global, pues no se cumple con las programaciones establecidas para brindar los servicios públicos, lo cual afecta el desempeño de las funciones que corresponde al proceso que sigue dichos servicios, con esto se infiere, que entre los principales aspectos que resalta la baja calidad del servicio, está la deficiente gestión de personal y medios laborales como recompensas, selección, desarrollo y participación de personal debidamente capacitado.

Sustentado en la teoría Y de la gestión de la calidad, Tavalera (1999) pues hace referencia a que los colaboradores ejercen un control de sus actividades y su desarrollo, mostrando interés por efectuar un trabajo de buena calidad, fomenta la participación hacía una calidad pertinente. Por lo que esta teoría plantea que para que se logre una gestión de calidad hay que desarrollar y mostrar a la personal confianza, reconocer su labor, y creer en que ellos logran los objetivos de la entidad si mostramos respaldo a sus acciones.



Además, se determinó que las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos: incorporación, recompensa al personal y desarrollo del recurso humano se relacionan de manera significativa con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. De acuerdo a los resultados encontrados: para la dimensión incorporación la prueba Chi-cuadrado tiene un valor de 16.049 tal como se muestra en la tabla 11; asimismo, en la tabla 12 se observa la correlación de Spearman igual a 0.600. Para la dimensión recompensa al personal, en la tabla 14 se muestra que el valor Chi-cuadrado es de 14.114 y una correlación igual a 0.610 según lo descrito en la tabla 15. Y en cuanto a la dimensión desarrollo del recurso humano los resultados se visualizan en la tabla 17 donde el valor Chi-cuadrado es 20.885; asimismo en la tabla 18 podemos ver que la correlación es igual a 0.491. Resaltando que cuyos resultados en todas las dimensiones se encuentran en el nivel de significancia menor al 0.01. Con esto se puede mencionar que las dos primeras dimensiones de incorporación y recompensa al personal tienen una relación directa, positiva y considerable con la calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Chota, a diferencia con la dimensión desarrollo del recurso humano que tiene una relación directa, positiva y media.

Al comparar estos resultados con los estudios de: (Maita y De la Cruz, 2018) en Huancavelica – Perú, donde determinó que la incorporación de personal en el Municipio Distrital Occoro tiene una correlación positiva considerable con la calidad de servicios con un valor de 0.738, además encontró que la recompensa al personal al personal tiene una correlación positiva considerable con la calidad de servicios con un valor de 0.602. Por su parte (López, 2018) en Tingo María – Perú, en su investigación indicó que el desarrollo del recurso humano en el Municipio de Leoncio Prado se relaciona positivamente con la calidad de servicios, pues su nivel de correlación es de 0.900, calificándose como positiva muy fuerte. Además (Chilón, 2018) en Cajamarca – Perú, en el Municipio de Baños del Inca tiene resultados relacionados a esta investigación, donde concluyó que para que exista una mejora duradera en la calidad de servicio, es esencial la representación de una pertinente y aceptables procesos de incorporación relacionados a la gestión de los recursos humanos.



Esto tiene concordancia principalmente con los resultados de las dimensiones incorporación y recompensa al personal pues coinciden en el grado de relación, que es directa positiva y considerable con la calidad de los servicios públicos, con lo que en realidad muestran el grado de relación; ya que los autores utilizan las mismas herramientas para recoger los datos como son las encuestas y el mismo nivel de investigación descriptivo- correlacional. Sin embargo difiere mínimamente en la dimensión desarrollo del recurso humano con López, pues este halló una relación positiva fuerte, y en la Municipalidad Provincial de Chota se encontró que esta dimensión se relaciona de manera positiva media con la calidad de los servicios públicos, con esto se afirma que existe dificultades en cuanto a capacitaciones, evaluación de capacidades o rotación que permita el desarrollo profesional de los colaboradores; puesto que correlativamente mientras mejor sea todo el proceso de gestión en los trabajadores en la entidad mejor será la calidad de servicio brindado.

De acuerdo a lo mencionado: Maita, De la Cruz y López aplicaron su investigación dirigida a los usuarios de los servicios públicos a diferencia de chilón así como en la presente investigación que se aplicó desde la perspectiva de la organización, siendo válidos ambos argumentos para estudiar la calidad de los servicios en base a la gestión, sustentado con lo expuesto por (Cuellar et al., 2009) donde manifiestan que existen 3 formas de análisis de la calidad: A nivel Macro - calidad, evalúa la relación entre estado y colectividad, el servicio público y los pobladores. A nivel Meso – calidad, evalúa las relaciones entre los que originan y gestionan los servicios y los que utilizan el servicio; su propósito es indagar la satisfacción de la población para mejorar los servicios. Y a nivel Micro – calidad, que hace referencia a las relaciones internas de la entidad, la evaluación significa un análisis de la gestión de la entidad, que incluye sus estructuras, colaboradores, procesos y prestaciones. Con la intención de mejorar la calidad de servicio.

Finalmente, se aceptó la hipótesis alternativa donde la gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021 y se rechazó la hipótesis nula. Puesto que según los resultados mostrados en la tabla 20 el valor Chi-cuadrado es de 15.647 con una significancia de 0.004; y en la tabla 21 la correlación de Spearman es igual a 0.579 con un nivel de significancia de 0.000; lo cual muestra una



correlación directa, positiva y considerable entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos; es decir que a medida que mejore los procesos de gestión la calidad del servicio será más óptima

Estos resultados se relacionan con la investigación de (Cueva, 2020) en Trujillo – Perú en el Municipio distrital de Salpo, donde resultó que sí hay una relación entre las variables antes mencionadas, con una correlación de 0.513. Concuera también con (López, 2018) en Tingo María – Perú en el Municipio de Leoncio Prado, pues encontró relación significativa con un valor igual a 0.969 de correlación. Asimismo (Abanto, 2019) en Cajamarca en su investigación en empresas hoteleras afirma que las variables de gestión de recursos humanos y calidad de servicios tiene una correlación de 0.772 calificandose como positiva alta.

Como se aprecia los resultados son semejantes con los autores mencionados puesto que son realizadas en entidades públicas con variables y metodologías parecidas, a diferencia de la investigación realizada por Abando que se ejecutó en empresas del sector privado, pero que no difiere de los resultados con entidades públicas, lo que nos ayuda a comprender que la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios es indispensable en las organizaciones sin importar el sector, por lo que mientras las entidades apliquen políticas de gestión de personal siguiendo el proceso de selección, recompensa y desarrollo de personas más óptimo y eficiente será la calidad de servicios que se brinda, con esta demostración es recomendable seguir con la metodología aplicada y a la vez profundizar más en el tema en otras entidades pues la gestión está presente en todas las organizaciones.

Así como lo sustenta, Chiavenato (2011) en su teoría que los recursos humanos pueden ser establecidos como un conjunto de niveles de índole institucional, intermedio y operacional los cuales aportan a las organizaciones en general sus habilidades y conocimientos; sin importar el nivel que posean ya que estos son el recurso principal para encaminar el crecimiento de la organización. Y con respecto a la calidad de los Servicios públicos (Casermeiro, 2018) menciona que es un requerimiento constitucional y un deber de la administración pública, siendo el recurso con el que el estado compensa las necesidades de una población; el servicio público no debe mostrar deficiencias, en tal sentido esta actividad es un compromiso de todos los colaboradores de una entidad.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La gestión de recursos humanos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Chota, 2021; según la prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene una significancia de 0.004 menor al 0.01 y la razón de verosimilitud tiene una significancia de 0.000, por otro lado, la correlación de Spearman es positiva y considerable con un valor de 0.579 y un nivel de significancia de 0.000. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Es decir que una mejora continua de los procesos de gestión de los recursos humanos tendría como resultado subir el nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos en la provincia de Chota.

La gestión de los recursos humanos es regular, según el 54.29% de los encuestados, ya que existe dificultades en la forma en que se incorpora al personal, no están bien establecidas las políticas de incentivos, asimismo los trabajadores mencionan que no son capacitados frecuentemente. Ante ello implementar políticas para mejorar el proceso de selección del personal tendría como efecto una gestión de recursos óptima, por lo tanto, elevar la calidad de los servicios públicos.

La calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota es media con un porcentaje de 54.29%, según las respuestas recogidas mediante la encuesta aplicada a los trabajadores, por lo tanto, cabe mencionar que los porcentajes más altos son los de media y baja, esto tiene por consecuencia descontentos y malestar en la población, asimismo se puede evidenciar con la información que brindan los medios de comunicación sobre la realidad respecto a los servicios que brinda la entidad en mención. Para mejorar esta situación se debe poner mayor énfasis en el desarrollo de sus recursos humanos a cargo de la prestación de los servicios públicos.

La incorporación de personal a la entidad se relaciona con la calidad de los servicios públicos de forma directa y significativa, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0.003 menor a 0.01, asimismo la razón de verosimilitud tiene una significancia menor a 0.01, por otro lado el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra que la incorporación del recurso humano tiene una correlación directa y positiva con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de



Chota, dado que el coeficiente de correlación es de 0.600 con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.01. Esto implica que a medida que se incorpore personal a la entidad, cumpliendo estrictamente con los requisitos para el puesto establecidos en los términos de referencia y al mismo tiempo se lleve a cabo los procesos de selección de personal de forma rigurosa; obtendrá una mejora en la calidad de los servicios públicos. Puesto que en algunas áreas se encontró que la forma de reclutar al personal era por favores políticos mas no por la formación profesional.

La recompensa al personal se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0.007 menor a 0.01, asimismo la razón de verosimilitud tiene un significancia menor a 0.01, por otro lado el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.610 con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.01, con este resultado se afirma que la recompensa al personal tiene una correlación directa, positiva y considerable con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota. Es decir que la mejora de las políticas remunerativas y el pago de incentivos mantendrán al personal motivado para una mejor prestación de los servicios públicos.

El desarrollo de los recursos humanos se relaciona directa y significativamente con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chota, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0.000 menor a 0.01, asimismo la razón de verosimilitud tiene una significancia menor a 0.01, por otro lado el coeficiente de correlación Rho de Spearman validado por un coeficiente de correlación igual a 0.491 con un nivel de significancia de 0.003 siendo menor al 0.01 con ello se afirma que el desarrollo del recurso humano tiene una correlación directa, positiva media con la calidad de los servicios públicos. Sin embargo, se encontró diversas dificultades ya que la última gestión no ha realizado muchas capacitaciones a su personal, además las rotaciones de personal no se realizan de acuerdo a las capacidades de los trabajadores, sino en base a favores políticos.



5.2 RECOMENDACIONES

Se sugiere a las autoridades municipales optimizar los procedimientos de los recursos humanos para así garantizar la calidad de los servicios públicos, y así obtener mayor confianza institucional y una jurisdicción satisfecha con los servicios públicos que presta la institución, puesto que la gestión de los recursos humanos está estrechamente relacionada con la calidad de los servicios públicos.

Se sugiere a las jefaturas de las distintas áreas, realizar con mayor cautela la selección del personal ya que en varias áreas se ha encontrado con personal que ha ingresado por favores políticos y no por concurso público. Esto contribuirá a tener un personal más capacitado que haga frente a las necesidades de la población.

Se sugiere a la gestión actual tomar en cuenta las deficiencias encontradas en la gestión de recursos humanos y solucionarlas de forma inmediata, y así evitar que siga bajando el nivel de calidad de los servicios públicos que presta la entidad.

Se sugiere a la gestión actual realice un seguimiento y control respecto al personal que se encuentra en las áreas del presente estudio, para identificar si el personal es el adecuado, y también si la forma de su ingreso fue la más idónea.

Se sugiere a la entidad que formalice una política de incentivos, para así mejorar el rendimiento de sus trabajadores ya que esta es una manera de motivarlos para generar conciencia en ellos y hagan mejor su trabajo desarrollándole con eficiencia y eficacia.

Se sugiere a las autoridades municipales, contratar trabajadores más eficientes y poner en práctica la rotación de su personal, ya que con ello logra mejorar la gestión de sus recursos humanos y por ende obtener calidad alta en la prestación de los servicios públicos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, M. (2019). *Relación de la Gestión del Talento Humano en la Calidad de Servicio en las empresas Hoteleras Del Distrito De Cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca, [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC.
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4059/Tesis%20Nora%20Abanto%20Cotrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arceo, R. (2020, octubre 01). *El servicio profesional de carrera en México*. Administración Pública Federal.
<http://usp.funcionpublica.gob.mx//doctosecco/documentos/mejoresPracticasDeRecursosHumanosEnElSectorPublico.pdf>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación* (7° ed.). Episteme.
- Becerra, D. (2017). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: una reflexión multidisciplinar. *Revista de Economía Crítica*, 1(23), 96-110.
http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/DianaLizetteBecerra_Eficiencia-en-la-gestion.pdf
- Briceño, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay-Trujillo, año 2016*. Universidad Nacional de Trujillo, [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRI.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenal, C. (2019 marzo 09). *Gestión de Recursos Humanos: qué es, funciones y objetivos*. Blog Cardenal Cisneros. <https://www.universidadcisneros.es/gestion-de-recursos-humanos-que-es-funciones-y-objetivos/>
- Casermeyro, M. (2018 mayo 04). *Calidad en los Servicios Públicos*. Apuntes universitarios. https://nanopdf.com/download/la-calidad-en-los-servicios-publicoscdr_pdf
- Castillo, J. (2004). *Reingeniería y gestión Municipal*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (1° ed.). McGraw Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8° ed.). Mc Graw Hill Interamericana editores.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3° ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>



- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9° ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Chilón, G. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio del Centro Recreacional Pultamarca de la Municipalidad de los Baños del Inca, Cajamarca*. Universidad César Vallejo, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- Coll, F. (2020 marzo 25). *Recursos Humanos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2018 octubre 09). *Acerca de gestión pública*. Naciones Unidas CEPAL. <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Cuellar, E., Del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Agencia de Evaluación y Calidad. Agencia de Evaluación y Calidad. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- Cueva, E. (2020). *Gestión de los recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Salpo - Trujillo, año 2020*. Universidad Nacional de Trujillo, [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- Díaz, F. (1999). Elaboración del perfil profesional. En F. Díaz, M. Lule, D. Pacheco, S. Rojas, & E. Saad, *Metodología de Diseño Curricular para Educación Superior* (1° ed., págs. 85-104). Trillas.
- Franco, M. (2019 agosto 09). *Una oportunidad para mejorar la calidad del gasto público*. Gestión. <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2019/08/una-oportunidad-para-mejorar-la-calidad-del-gasto-publico.html/?ref=gesr>
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5° ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Gonzáles, L., & Navarro, O. (2009). *ABC del gobierno municipal*. Instituto de Desarrollo Municipal.
- Hernández, J. (2015 mayo 04). *Gestión de recursos humanos: importancia y objetivos*. Escuela de organización industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación* (1° ed.). Mc Graw Hill Interamericana.
- Joseph, J. (1999). *Lima Megaciudad: Democracia, Desarrollo y Descentralización en Sectores Populares* (1° ed.). Alternativa.
- López, A. (2018). *Gestión del talento humano y calidad del servicio público en la provincia de Leoncio Prado*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, [Tesis de



- maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS.
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance's Tingo María*, 6(7), 12-17.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Maita, C., & De la Cruz, K. (2018). *Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Occoro-Huancavelica, 2017*. Universidad Nacional de Huancavelica, [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH.
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2928/TESIS-2018-ADMINISTRACION-MAITA%20ACEVEDO%20Y%20DE%20LA%20CRUZ%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise* (1° ed.). McGraw-Hill.
- Ministerio de Cultura [MINCUL]. (2011). *Participación ciudadana*. Ministerio de Cultura [MINCUL].
<https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/04/3manualparticipciudadana.pdf>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 1(31), 1-28.
<https://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/1206/1575>
- Navarro, O. (2009). *ABC de la gestión municipal* (1° ed.). Instituto del Desarrollo Municipal. <https://bibliotecavirtualceug.files.wordpress.com/2017/06/a-b-c-del-gobierno-municipal.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Observatorio Venezolano de Servicios Públicos [OVSP]. (2020 febrero 05). *Observatorio Venezolano de Servicios Públicos presentó los resultados del 4to trimestre del 2019*. Observatorio Venezolano de Servicios Públicos [OVSP].
<https://www.observatoriovsp.org/observatorio-venezolano-de-servicios-publicos-presento-los-resultados-del-4to-trimestre-del-2019/>
- Paredes, A. (2021 agosto 01). *Importancia y objetivos de la administración de recursos humanos en la gestión pública*. Capital Humano.
<https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/importancia-y-objetivos-de-la-administracion-de-recursos-humanos-en-la-gestion-publica/>
- Quiroa, M. (2021 enero 05). *Gestión de recursos humanos*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-recursos-humanos.html>



- Quispe, E., Tino, Y., & Gonzales, R. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la municipalidad distrital de manantay - ucayali, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4361/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_EDITH-QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, R., & Alvaro, A. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. *Instituto de Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 43-66. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/172/214>
- Rocha, M., & Traña, D. (2019). *Servicios Públicos Municipales. Subtema: Mejoramiento del servicio de limpieza pública del distrito V, de la alcaldía de Managua*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/10874/1/19512.pdf>
- Rodríguez, Y. (10 de marzo de 2013). *Gestión de recursos humanos*. Organización Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Talavera, C. (1999). *Calidad total en la administración pública* (1° ed.). Unión Iberoamericana de Municipalistas.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016*. Instituto de Altos Estudios Nacionales. [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios]. Repositorio Insitucional IAE.
- Universidad Manuela Beltrán [UMB]. (2018 febrero 14). *Procesos claves para la Gestión de Talento Humano*. Universidad Manuela Beltrán. <https://umbvirtual.edu.co/procesos-claves-para-la-gestion-de-talento-humano/>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano* (1° ed.). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* (1° ed.). Macro.
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa*, 6(4), 55-71. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/11/ART5-1.pdf>
- Westreicher, G. (07 de agosto de 2020). *Gestión*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Tabla 22

Matriz de consistencias

Título: **Gestión** de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Finalidad, alcance y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumento
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de Recursos Humanos y la calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₁: La gestión de recursos humanos se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en Municipalidad Provincial de Chota, 2021.</p> <p>H₀: La gestión de recursos humanos no se relación de forma directa y</p>	<p>V₁.</p> <p>Gestión de los recursos humos</p>	<p>Incorporación</p> <p>Recompensa</p> <p>Desarrollo</p>	<p>Reclutamiento</p> <p>Selección</p> <p>Remuneración</p> <p>Incentivos y prestaciones</p> <p>Capacitaciones</p>	<p>Escala de Likert</p>	<p>Finalidad</p> <p>Básica</p> <p>Alcance</p> <p>Descriptiva/ Correlacional</p> <p>Diseño</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por los trabajadores encargados de prestar los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, siendo esta un total de 257 personas.</p> <p>Muestra</p>	<p>Encuesta/ Cuestionario</p>



Título: Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Finalidad, alcance y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumento
<p>Preguntas específicas</p> <p>- ¿Cuál es la situación actual de la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la situación actual de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación de incorporación del</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>- Describir la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.</p> <p>- Describir la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.</p> <p>- Analizar la relación de incorporación del recurso humano y la calidad de los servicios públicos</p>	<p>significativa con la calidad de los servicios públicos en Municipalidad Provincial de Chota, 2021.</p> <p>- La incorporación del recurso humano se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p>	<p>V₂</p> <p>Calidad del servicio público</p>	<p>Análisis de las necesidades de servicios públicos</p> <p>Análisis de quejas y sugerencias</p> <p>Verificación y cumplimiento del servicio</p>	<p>Desarrollo de personas</p> <p>Verificación de los procedimientos</p> <p>Comparación de los resultados y los objetivos del servicio brindado.</p> <p>Respuesta al ciudadano</p> <p>Seguimiento e informes derivados</p> <p>Compromiso en la calidad de servicios</p>	<p>No experimental/ Transversal.</p>	<p>La muestra de la investigación fueron 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota.</p>		



Título: Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Finalidad, alcance y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumento
recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?	en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.	la -La recompensa al personal se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.							
- ¿Cuál es la relación de recompensa personal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?	la - Analizar la relación de recompensa personal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.	la - El desarrollo de recompensa personal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.			Cumplimiento de los compromisos				
- ¿Cuál es la relación del desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021?	la - Analizar la relación desarrollo del recurso humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.	la relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.							



Título: Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021.

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Finalidad, alcance y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumento
Provincial de Chota, 2021?									



Anexo 2. Cuestionario

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información para la tesis titulada “Gestión de Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial De Chota, Año 2021”, por lo que su opinión sobre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio público es de suma importancia para esta investigación. Por este motivo me dirijo a usted con el propósito de solicitar su colaboración, respondiendo este cuestionario con un aspa (X) en la alternativa que crea conveniente:

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

N°	Descripción	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Reclutamiento						
1	La entidad fomenta la incorporación de personal mediante redes sociales y pagina web de la entidad.					
2	La entidad capta personal de acuerdo a las especificaciones técnicas, objetivos y perfil de cada área.					
3	La entidad cuenta con políticas de selección de personal.					
4	La entidad cumple con todo un proceso de selección de personal para el correcto desempeño en sus funciones.					
Recompensa al personal						
5	La entidad cumple con pagar los beneficios sociales como aguinaldos, vacaciones, CTS, entre otros; en los plazos correspondientes.					
6	Dentro de sus políticas remunerativas la institución establece brindar incentivos a sus trabajadores.					
7	Los incentivos se realizan de acuerdo a los perfiles y descripciones de los puestos de trabajo.					
8	En la institución se evalúa medidas de desempeño de los servidores públicos.					
Desarrollo de talento humano						



N°	Descripción	1	2	3	4	5
9	Se desarrolla actividades de capacitación para mejorar el desempeño laboral del servidor público.					
10	La entidad evalúa periódicamente las capacidades necesarias para el trabajo.					
11	Se lleva a cabo actividades de rotación de personal en la entidad.					
12	La rotación del personal se realiza de acuerdo a las capacidades del personal.					
Calidad de los servicios públicos						
	Análisis de las necesidades de servicios públicos					
13	Como personal conoce claramente el servicio público que brinda.					
14	Se verifica el proceso que se debe seguir al brindar el servicio público.					
15	La entidad cuenta con estrategias de mejora del servicio público.					
16	Comparan resultados con otras gestiones en relación a los servicios.					
	Análisis de quejas y sugerencias					
17	Se siente seguro con la información que brinda a los usuarios.					
18	Realiza una atención personalizada y clara a los usuarios.					
19	Se brinda la atención oportuna a las quejas o conflictos con los usuarios.					
20	Se da solución a las quejas o conflictos presentados por los usuarios.					
	Verificación y cumplimiento del servicio					
21	Realiza orientaciones de temas que desconocen los usuarios referentes a su servicio.					
22	Realiza coordinaciones con la gerencia responsable del servicio que presta.					



N°	Descripción	1	2	3	4	5
23	Como personal está comprometido con la satisfacción del usuario.					
24	Considera que el servicio que brinda es adecuado y satisfacen la necesidad de la población.					

¡Gracias por su colaboración!



Anexo 3. Documento de autorización para realizar la investigación

CARGO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

GERENCIA MUNICIPAL

...Primero la Gente

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

MEMORANDUM N° 403-2021-MPCH/GM

Señora : **Lic. CLERIDA DÁVILA AGIP**
(e) Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente

Asunto: Brindar facilidades

Ref. : -Solicitud S/n de fecha 07 de junio

Fecha : Chota, 24 de Junio de 2021

Mediante el presente comunico a usted que, la estudiante de la facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota **Srta. Sonia Leyla Idrogo Lozano**, estará realizando proyecto de investigación denominado: “*Gestión de Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, Año 2021*”, por lo que deberá brindar las facilidades necesarias para el desarrollo de dicho proyecto.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
GERENCIA MUNICIPAL
Abg. Miller Fernández Estela
GERENTE MUNICIPAL

Cc
Archivo
MFE/

GSPMA
RECIBIDO

Fecha... 25/06/2021
Hora... 3:44 Reg... 569
Folios... 04 Firma... *[Signature]*



Anexo 4. Validación del instrumento por juicio de expertos

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. **Título** : **Gestión de Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial De Chota, Año 2021**
- I.2. **Autor** : **IDROGO LOZANO SONIA**
- I.3. **Experto** : **IDROGO GÁLVEZ MILORD**
- I.4. **Especialidad** : **CONTADOR PÚBLICO**
- I.5. **Cargo actual** : **DOCENTE**
- I.6. **Grado académico** : **MAGISTER**
- I.7. **Institución** : **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**
- I.8. **Tipo de instrumento** : **ENCUESTA**
- I.9. **Lugar y fecha** : **Chota, 04 de noviembre de 2021.**

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.					X	
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
						20	25

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 45/50 \times 100 = 90\%$



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

M. Gr. *Miriam Lidia Cervantes*
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. CCPL: N° 02 - 6334



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título** : Gestión de Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial De Chota, Año 2021.
- I.2. Autor** : Sonia Leyla Idrogo Lozano
- I.3. Experto** : Mg. CPC Roberto Tapia Rubio
- I.4. Especialidad** : Contabilidad
- I.5. Cargo actual** : Asistente Contable
- I.6. Grado académico** : Maestro en Gestión Pública
- I.7. Institución** : Municipalidad Provincial de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 05/11/2021

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
TOTAL						16	30

Coefficiente de valoración porcentual: $c= 46 \rightarrow 92\%$

CPC ROBERTO TAPIA RUBIO
Mat. 04-3286



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

... Ninguna Observación, se recomienda aplicar el instrumento.
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CPC ROBERTO TAPIA RUBIO
Mat. 04-3286

Firma y sello del experto



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

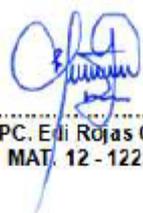
I. REFERENCIA

- I.1. **Título** : Gestión de Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial De Chota, Año 2021.
- I.2. **Autor** : Sonia Leyla Idrogo Lozano
- I.3. **Experto** : Mg. CPC Edi Rojas Campos
- I.4. **Especialidad** : Contabilidad
- I.5. **Cargo actual** : Docente Contratado
- I.6. **Grado académico** : Maestro en Gestión Pública
- I.7. **Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : Chota, 06/11/2021

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
TOTAL						20	25

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 45 \rightarrow 90\%$


Mg. CPC. Edi Rojas Campos
MAT. 12 - 1223



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.. Sin observaciones, se recomienda aplicar el instrumento.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Mg. CPC. Eñi Rojas Campos
MAT. 12 - 1223

Firma y sello del experto



APÉNDICES

Apéndice 1. Procesamiento de la variable Gestión de Recursos Humanos.

Figura 4

12 ítems evaluados en la gestión de recursos humanos.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	G01	Numérico	4	0	La entidad fomenta la incorporación de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
2	G02	Numérico	4	0	La entidad capta personal de acuerdo a especificaciones técnicas	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
3	G03	Numérico	4	0	La entidad cuenta con políticas de selección de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
4	G04	Numérico	4	0	La entidad cumple con un proceso de selección de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
5	G05	Numérico	4	0	La entidad cumple con pagar los beneficios sociales	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
6	G06	Numérico	4	0	La entidad dentro de sus políticas remunerativas considera incentivos	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
7	G07	Numérico	4	0	Los incentivos se realizan de acuerdo a los perfiles y puestos de tra...	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
8	G08	Numérico	4	0	En la entidad se evalúa medidas de desempeño de los servidores pú...	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
9	G09	Numérico	4	0	Se desarrolla actividades de capacitación	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
10	G10	Numérico	4	0	La entidad evalúa periódicamente las capacidades para el trabajo	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
11	G11	Numérico	4	0	Se lleva a cabo actividades de rotación del personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
12	G12	Numérico	4	0	La rotación del personal se realiza de acuerdo a las capacidades	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
13	C13	Numérico	4	0	Conoce claramente el servicio público que brinda	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
14	C14	Numérico	4	0	Se verifica el proceso que sigue brindar un servicio público	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
15	C15	Numérico	4	0	La entidad cuenta con estrategias de mejora del servicio público	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
16	C16	Numérico	4	0	Comparan resultados con otras gestiones en relación a los servicios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
17	C17	Numérico	4	0	Seguridad al brindar información a los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
18	C18	Numérico	4	0	Atención personalizada y clara a los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
19	C19	Numérico	4	0	Atención oportuna a las quejas o conflictos con los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
20	C20	Numérico	4	0	Solución a las quejas o conflictos presentados por los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
21	C21	Numérico	4	0	Orientaciones de temas que desconocen los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
22	C22	Numérico	4	0	Coodinaciones con la gerencia responsable del servicio que presta	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
23	C23	Numérico	4	0	Compromiso con la satisfacción del usuario	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
24	C24	Numérico	4	0	Servicio adecuado que satisface la necesidad de la población	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.

Figura 5

Resultados de acuerdo la escala valorativa.

	G01	G02	G03	G04	G05	G06	G07	G08	G09	G10	G11	G12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
13	3	5	4	5	5	1	1	3	3	3	4	2	1	2	3	1	3	3	2	4	2	1	2	3
14	5	4	5	3	5	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	4
15	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	4	2	1	3	2	2	3
16	4	5	3	4	4	1	1	4	3	3	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4
19	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	2	2	3	2	3	2	1	1	4	4	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1
21	4	4	4	4	3	3	5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2
22	3	3	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3
23	2	2	3	2	5	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2
24	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	4	1	3	3	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3
25	1	2	4	4	3	2	1	1	1	1	3	3	5	3	1	1	4	5	4	3	3	5	4	5
26	4	3	2	2	5	4	4	4	5	3	5	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3
27	4	2	2	3	4	4	3	1	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2
28	2	4	2	2	3	1	2	1	4	4	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2
29	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4
30	4	3	5	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3
31	3	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4
32	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
33	3	4	2	2	5	4	4	1	3	1	4	1	3	2	2	1	3	4	1	3	3	3	4	3
34	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.



Figura 6

Suma de ítems, indicadores y dimensiones de la variable.

	D01GRH	D02GRH	D03GRH	D01CSP	D02CSP	D03CSP	VAR01GRH	VAR02CSP
1	15	14	14	14	12	16	43	42
2	11	7	11	10	7	6	29	23
3	18	16	19	16	14	13	53	43
4	19	14	15	14	14	15	48	43
5	18	12	13	14	15	14	43	43
6	11	11	8	9	10	7	30	26
7	20	18	16	20	18	20	54	58
8	10	10	7	8	11	10	27	29
9	16	16	15	14	14	15	47	43
10	15	11	15	11	15	16	41	42
11	12	11	12	9	8	10	35	27
12	14	19	14	14	14	14	47	42
13	17	10	12	7	12	8	39	27
14	17	15	16	13	15	15	48	43
15	11	7	11	7	8	10	29	25
16	16	10	15	13	10	13	41	36
17	20	20	20	20	20	20	60	60
18	17	15	16	15	15	14	48	44
19	19	16	20	19	19	20	55	58
20	9	7	14	7	10	9	30	26
21	16	16	12	10	14	13	44	37
22	14	10	15	11	6	10	39	27

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.

Figura 7

Determinación de niveles.

	D01GRHAGRUPADA	D02GRHAGRUPADA	D03GRHAGRUPADA	D01CSPAGRUPADA	D02CSPAGRUPADA	D03CSPAGRUPADA	VAR01GRHAGRUPADA	VAR02CSPAGRUPADA
1	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	16 - 20	28-43	28-43
2	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
3	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
4	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
5	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	28-43	28-43
6	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
7	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
8	<= 10	<= 10	<= 10	<= 10	11 - 15	<= 10	12-27	28-43
9	16 - 20	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
10	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	16 - 20	28-43	28-43
11	11 - 15	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
12	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
13	16 - 20	<= 10	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	28-43	12-27
14	16 - 20	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
15	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
16	16 - 20	<= 10	11 - 15	11 - 15	<= 10	11 - 15	28-43	28-43
17	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
18	16 - 20	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	44-60
19	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
20	<= 10	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
21	16 - 20	16 - 20	11 - 15	<= 10	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
22	11 - 15	<= 10	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	28-43	12-27

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.



Tabla 23

La entidad fomenta la incorporación de personal mediante redes sociales y pagina web de la entidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7	5.7	5.7
Casi nunca	4	11.4	11.4	17.1
A veces	10	28.6	28.6	45.7
Casi siempre	10	28.6	28.6	74.3
Siempre	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 8

La entidad fomenta la incorporación de personal mediante redes sociales y pagina web de la entidad.

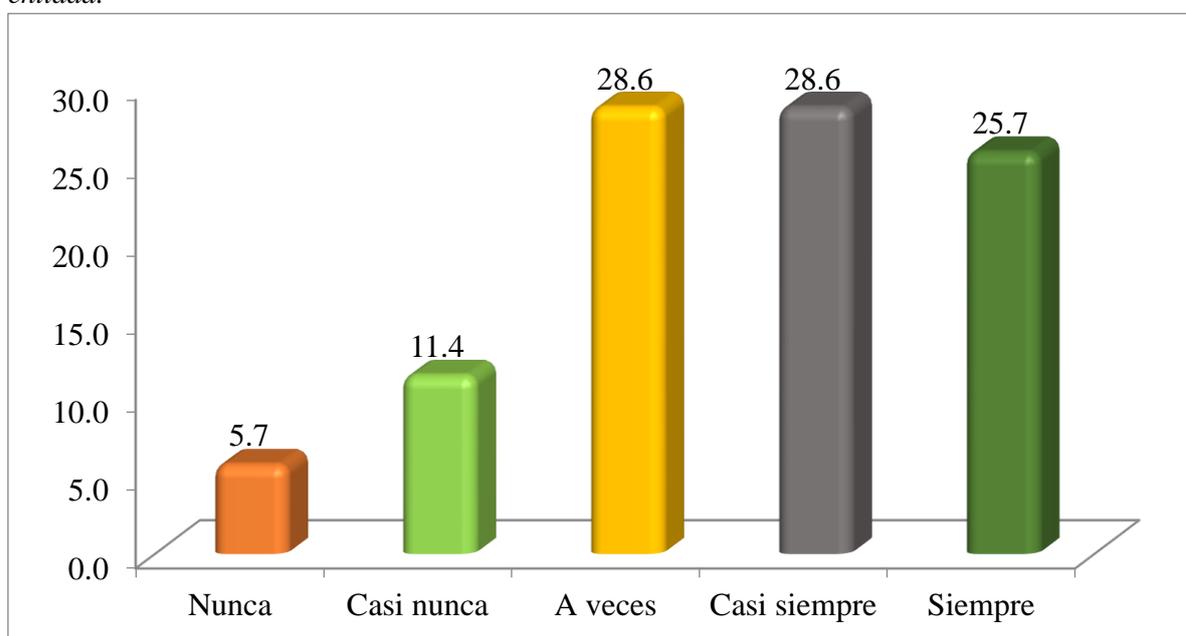


Tabla 24

La entidad capta personal de acuerdo a las especificaciones técnicas, objetivos y perfil de cada área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	14.3	14.3	14.3
A veces	12	34.3	34.3	48.6
Casi siempre	11	31.4	31.4	80.0
Siempre	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 9

La entidad capta personal de acuerdo a las especificaciones técnicas, objetivos y perfil de cada área.

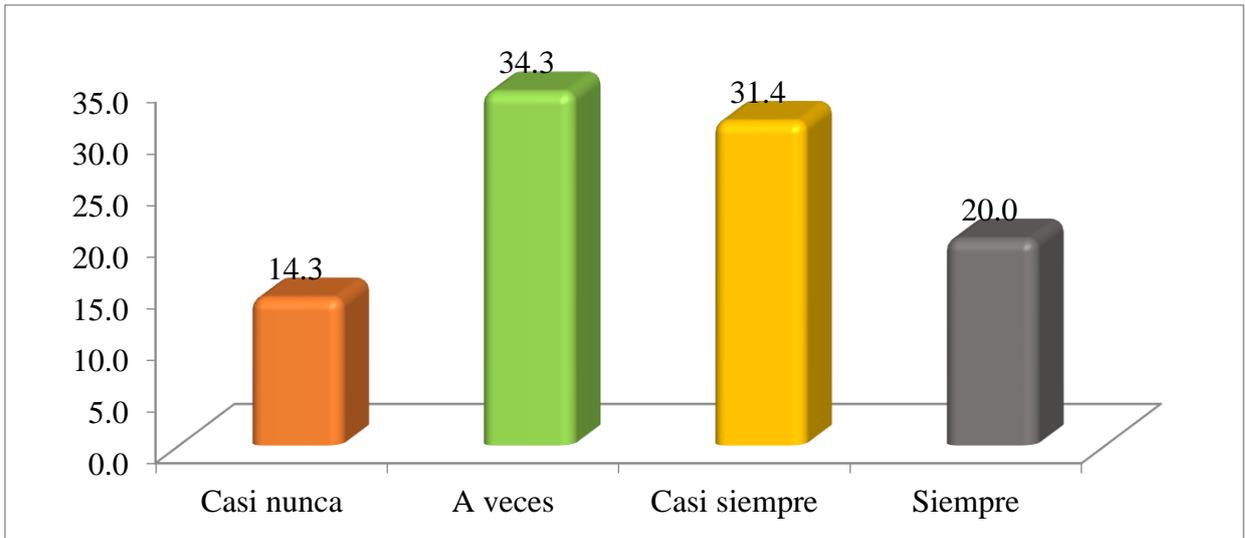


Tabla 25

La entidad cuenta con políticas de selección de personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9	2.9	2.9
Casi nunca	8	22.9	22.9	25.7
A veces	7	20.0	20.0	45.7
Casi siempre	11	31.4	31.4	77.1
Siempre	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 10

La entidad cuenta con políticas de selección de personal.

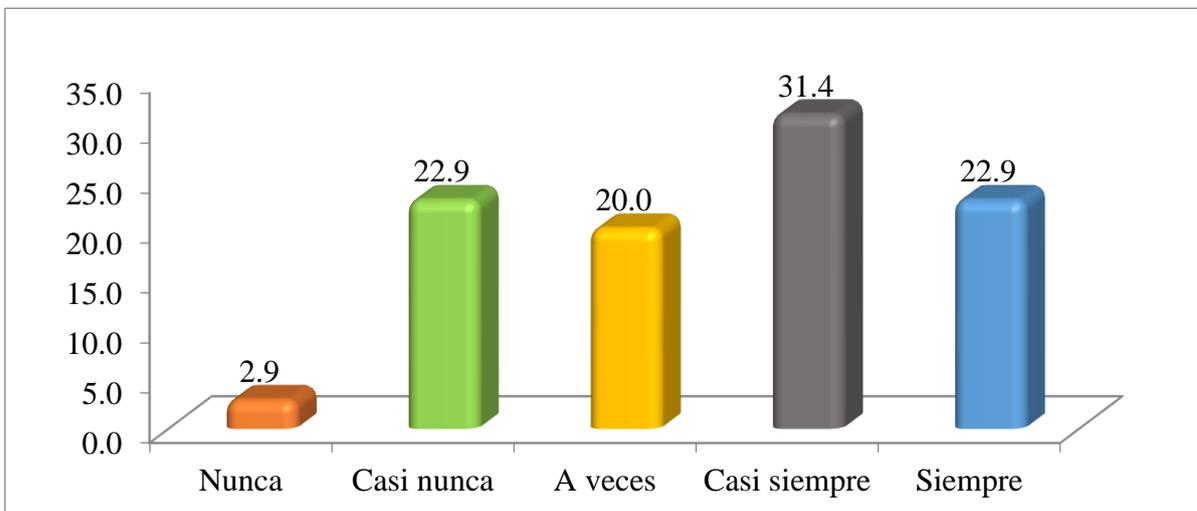




Tabla 26

La entidad cumple con todo un proceso de selección de personal para el correcto desempeño en sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7	5.7	5.7
Casi nunca	6	17.1	17.1	22.9
A veces	11	31.4	31.4	54.3
Casi siempre	9	25.7	25.7	80.0
Siempre	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 11

La entidad cumple con todo un proceso de selección de personal para el correcto desempeño en sus funciones.

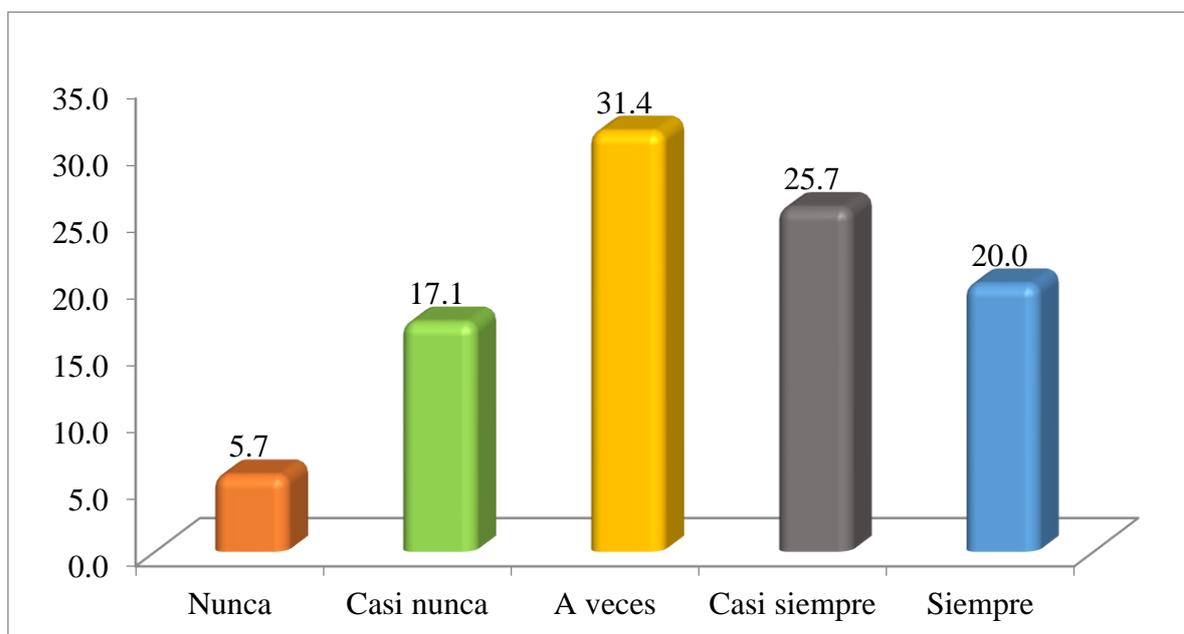


Tabla 27

La entidad cumple con pagar los beneficios sociales como aguinaldos, vacaciones, CTS, entre otros; en los plazos correspondientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7	5.7	5.7
Casi nunca	2	5.7	5.7	11.4
A veces	10	28.6	28.6	40.0
Casi siempre	8	22.9	22.9	62.9
Siempre	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 12

La entidad cumple con pagar los beneficios sociales como aguinaldos, vacaciones, CTS, entre otros; en los plazos correspondientes.

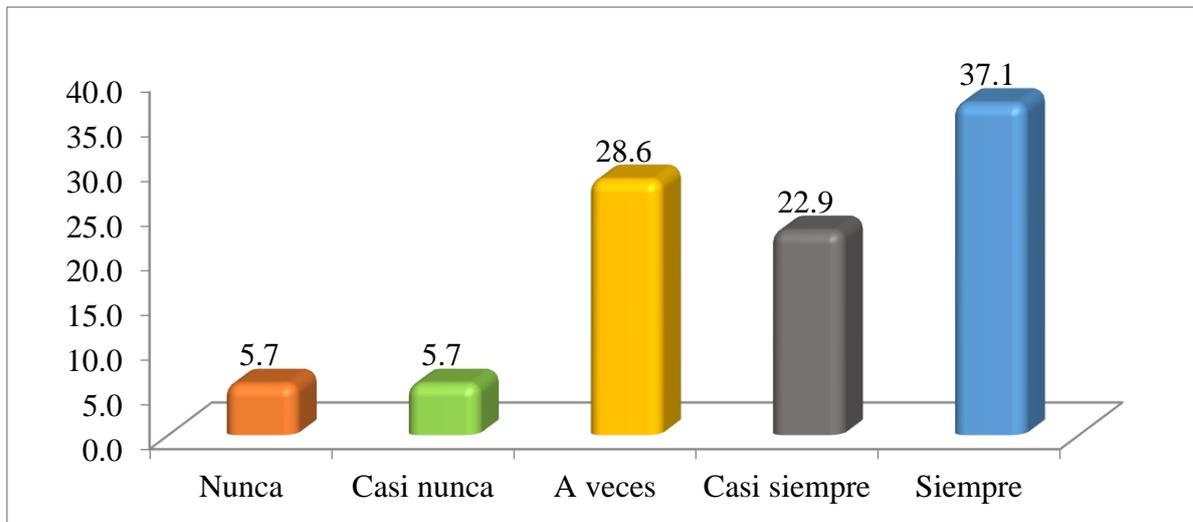


Tabla 28

Dentro de sus políticas remunerativas la institución establece brindar incentivos a sus trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	20.0	20.0	20.0
Casi nunca	8	22.9	22.9	42.9
A veces	10	28.6	28.6	71.4
Casi siempre	6	17.1	17.1	88.6
Siempre	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 13

Dentro de sus políticas remunerativas la institución establece brindar incentivos a sus trabajadores.

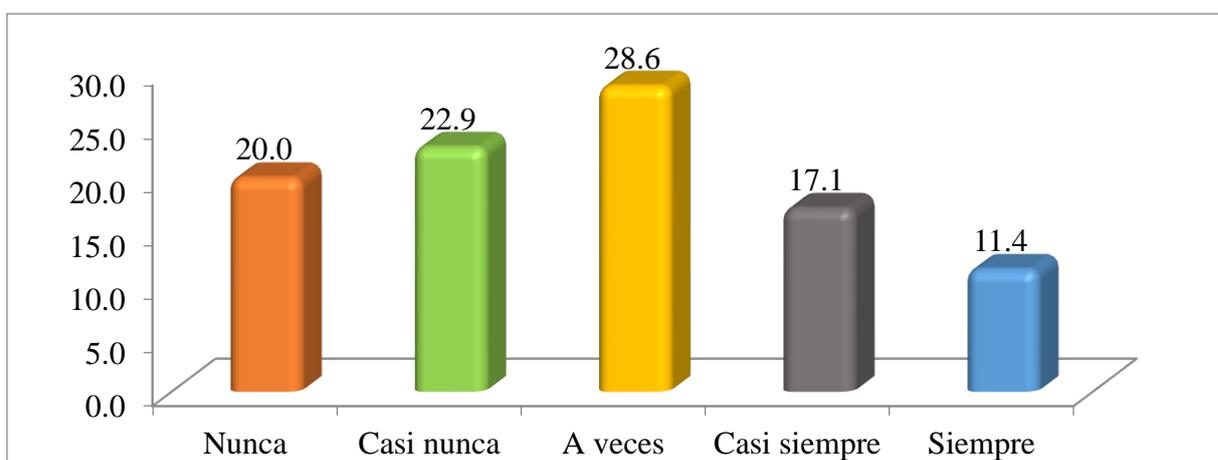




Tabla 29

Los incentivos se realizan de acuerdo a los perfiles y descripciones de los puestos de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	20.0	20.0	20.0
Casi nunca	5	14.3	14.3	34.3
A veces	13	37.1	37.1	71.4
Casi siempre	7	20.0	20.0	91.4
Siempre	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 14

Los incentivos se realizan de acuerdo a los perfiles y descripciones de los puestos de trabajo.

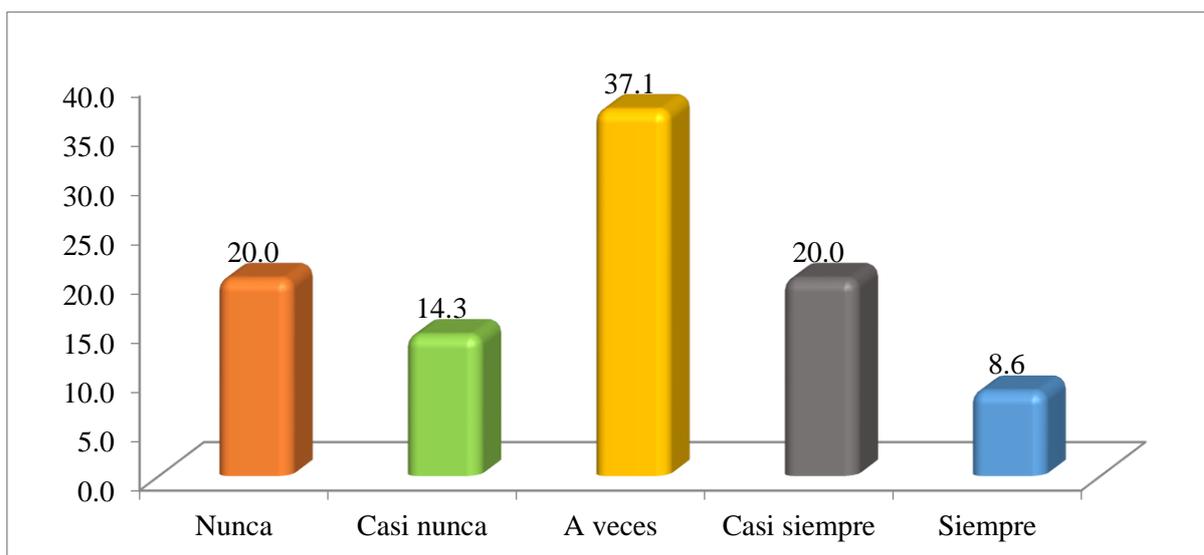


Tabla 30

En la institución se evalúa medidas de desempeño de los servidores públicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14.3	14.3	14.3
Casi nunca	8	22.9	22.9	37.1
A veces	9	25.7	25.7	62.9
Casi siempre	9	25.7	25.7	88.6
Siempre	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 15

En la institución se evalúa medidas de desempeño de los servidores públicos.

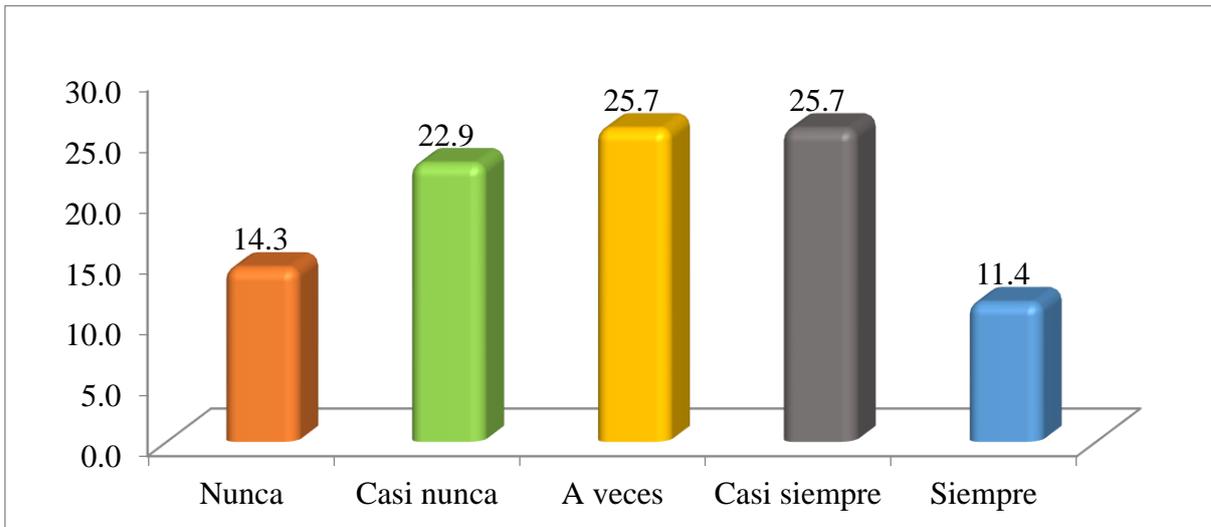


Tabla 31

Se desarrolla actividades de capacitación para mejorar el desempeño laboral del servidor público.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7	5.7	5.7
Casi nunca	5	14.3	14.3	20.0
A veces	15	42.9	42.9	62.9
Casi siempre	8	22.9	22.9	85.7
Siempre	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 16

Se desarrolla actividades de capacitación para mejorar el desempeño laboral del servidor público.

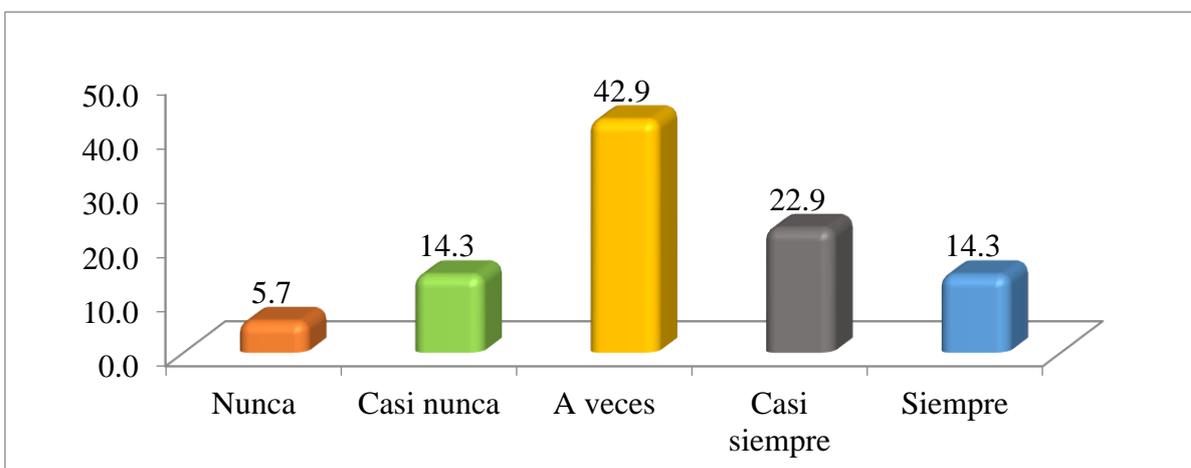




Tabla 32

La entidad evalúa periódicamente las capacidades necesarias para el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11.4	11.4	11.4
Casi nunca	6	17.1	17.1	28.6
A veces	15	42.9	42.9	71.4
Casi siempre	7	20.0	20.0	91.4
Siempre	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 17

La entidad evalúa periódicamente las capacidades necesarias para el trabajo.

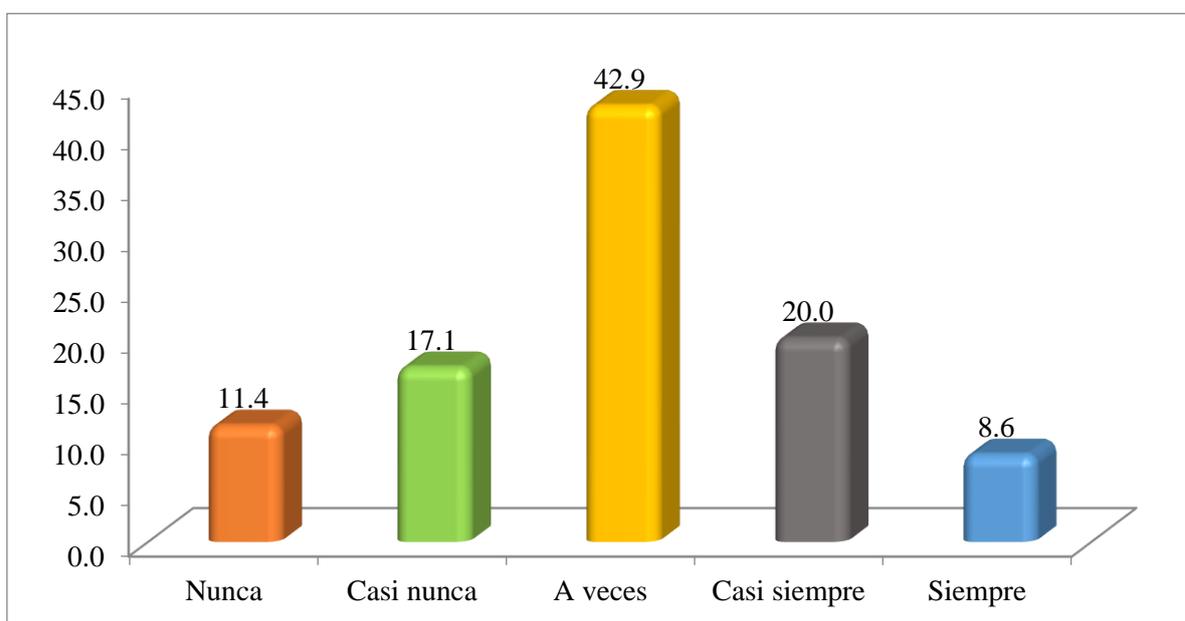


Tabla 33

Se lleva a cabo actividades de rotación de personal en la entidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9	2.9	2.9
Casi nunca	4	11.4	11.4	14.3
A veces	10	28.6	28.6	42.9
Casi siempre	11	31.4	31.4	74.3
Siempre	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	



Figura 18

Se lleva a cabo actividades de rotación de personal en la entidad.

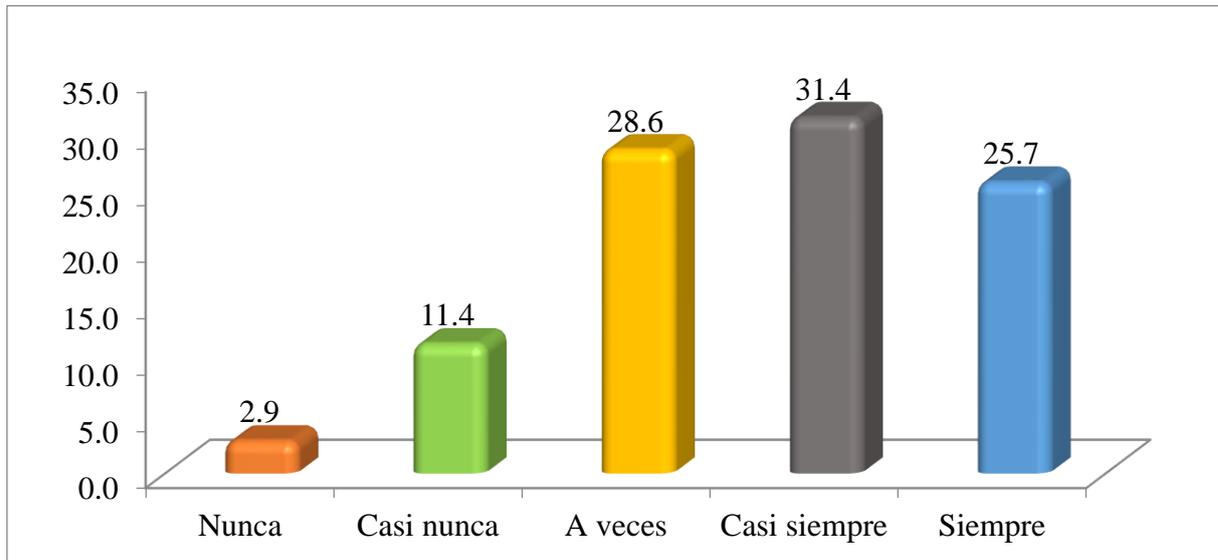


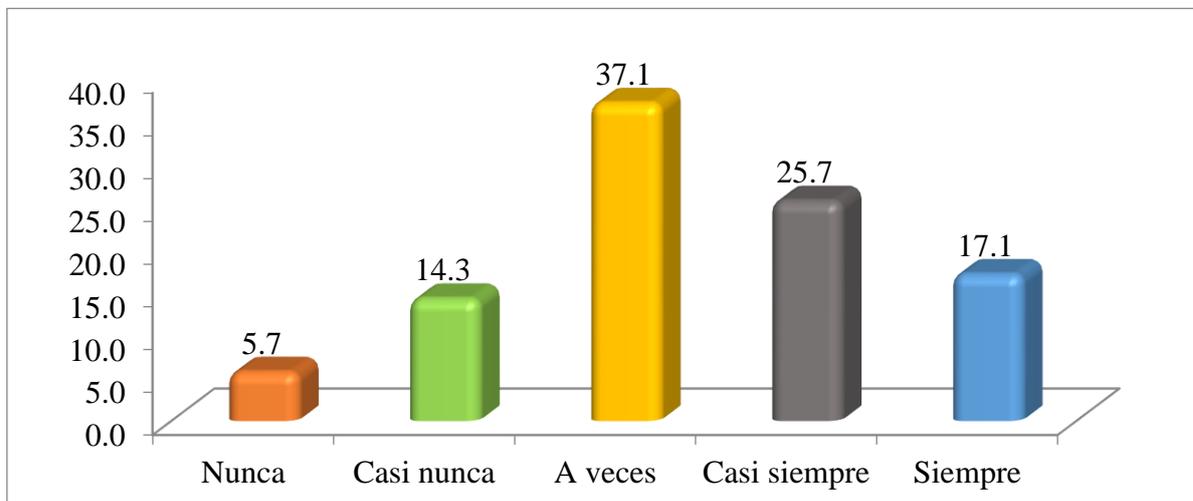
Tabla 34

La rotación del personal se realiza de acuerdo a las capacidades del personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7	5.7	5.7
Casi nunca	5	14.3	14.3	20.0
A veces	13	37.1	37.1	57.1
Casi siempre	9	25.7	25.7	82.9
Siempre	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 19

La rotación del personal se realiza de acuerdo a las capacidades del personal.





Apéndice 2. Procesamiento de la variable Calidad de los servicios públicos.

Figura 20

12 ítems evaluados en la calidad de los servicios públicos.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	G01	Númerico	4	0	La entidad fomenta la incorporación de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
2	G02	Númerico	4	0	La entidad capta personal de acuerdo a especificaciones técnicas	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
3	G03	Númerico	4	0	La entidad cuenta con políticas de selección de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
4	G04	Númerico	4	0	La entidad cumple con un proceso de selección de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
5	G05	Númerico	4	0	La entidad cumple con pagar los beneficios sociales	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
6	G06	Númerico	4	0	La entidad dentro de sus políticas remunerativas considera incentivos	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
7	G07	Númerico	4	0	Los incentivos se realizan de acuerdo a los perfiles y puestos de tra...	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
8	G08	Númerico	4	0	En la entidad se evalúa medidas de desempeño de los servidores pú...	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
9	G09	Númerico	4	0	Se desarrolla actividades de capacitación	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
10	G10	Númerico	4	0	La entidad evalúa periódicamente las capacidades para el trabajo	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
11	G11	Númerico	4	0	Se lleva a cabo actividades de rotación del personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
12	G12	Númerico	4	0	La rotación del personal se realiza de acuerdo a las capacidades	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
13	C13	Númerico	4	0	Conoce claramente el servicio público que brinda	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
14	C14	Númerico	4	0	Se verifica el proceso que sigue brindar un servicio público	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
15	C15	Númerico	4	0	La entidad cuenta con estrategias de mejora del servicio público	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
16	C16	Númerico	4	0	Comparan resultados con otras gestiones en relación a los servicios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
17	C17	Númerico	4	0	Seguridad al brindar información a los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
18	C18	Númerico	4	0	Atención personalizada y clara a los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
19	C19	Númerico	4	0	Atención oportuna a las quejas o conflictos con los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
20	C20	Númerico	4	0	Solución a las quejas o conflictos presentados por los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
21	C21	Númerico	4	0	Orientaciones de temas que desconocen los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
22	C22	Númerico	4	0	Coodinaciones con la gerencia responsable del servicio que presta	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
23	C23	Númerico	4	0	Compromiso con la satisfacción del usuario	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
24	C24	Númerico	4	0	Servicio adecuado que satisface la necesidad de la población	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.

Figura 21

Resultados de acuerdo la escala valorativa.

	G01	G02	G03	G04	G05	G06	G07	G08	G09	G10	G11	G12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
13	3	5	4	5	5	1	1	3	3	3	4	2	1	2	3	1	3	3	2	4	2	1	2	3
14	5	4	5	3	5	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	4
15	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	4	2	1	3	2	2	3
16	4	5	3	4	4	1	1	4	3	3	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3
19	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	2	2	3	2	3	2	1	1	4	4	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1
21	4	4	4	4	3	3	5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2
22	3	3	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3
23	2	2	3	2	5	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2
24	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	4	1	3	3	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3
25	1	2	4	4	3	2	1	1	1	1	3	3	5	3	1	1	4	5	4	3	3	5	4	5
26	4	3	2	2	5	4	4	4	5	3	5	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3
27	4	2	2	3	4	4	3	1	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2
28	2	4	2	2	3	1	2	1	4	4	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2
29	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4
30	4	3	5	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3
31	3	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4
32	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
33	3	4	2	2	5	4	4	1	3	1	4	1	3	2	2	1	3	4	1	3	3	3	4	3
34	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.



Figura 22

Suma de ítems, indicadores y dimensiones de la variable.

	D01GRH	D02GRH	D03GRH	D01CSP	D02CSP	D03CSP	VAR01GRH	VAR02CSP
1	15	14	14	14	12	16	43	42
2	11	7	11	10	7	6	29	23
3	18	16	19	16	14	13	53	43
4	19	14	15	14	14	15	48	43
5	18	12	13	14	15	14	43	43
6	11	11	8	9	10	7	30	26
7	20	18	16	20	18	20	54	58
8	10	10	7	8	11	10	27	29
9	16	16	15	14	14	15	47	43
10	15	11	15	11	15	16	41	42
11	12	11	12	9	8	10	35	27
12	14	19	14	14	14	14	47	42
13	17	10	12	7	12	8	39	27
14	17	15	16	13	15	15	48	43
15	11	7	11	7	8	10	29	25
16	16	10	15	13	10	13	41	36
17	20	20	20	20	20	20	60	60
18	17	15	16	15	15	14	48	44
19	19	16	20	19	19	20	55	58
20	9	7	14	7	10	9	30	26
21	16	16	12	10	14	13	44	37
22	14	10	15	11	6	10	39	27

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.

Figura 23

Determinación de niveles de la calidad de los servicios públicos.

	D01GRHAGRU UPADA	D02GRHAGRU PADA	D03GRHAGRU ADA	D01CSPAGRU ADA	D02CSPAGRU ADA	D03CSPAGRU PADA	VAR01GRHAGRU UPADA	VAR02CSPAGRU PADA
1	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	16 - 20	28-43	28-43
2	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
3	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
4	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
5	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	28-43	28-43
6	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
7	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
8	<= 10	<= 10	<= 10	<= 10	11 - 15	<= 10	12-27	28-43
9	16 - 20	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
10	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	16 - 20	28-43	28-43
11	11 - 15	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
12	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
13	16 - 20	<= 10	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	28-43	12-27
14	16 - 20	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
15	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
16	16 - 20	<= 10	11 - 15	11 - 15	<= 10	11 - 15	28-43	28-43
17	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
18	16 - 20	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	44-60
19	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
20	<= 10	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
21	16 - 20	16 - 20	11 - 15	<= 10	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
22	11 - 15	<= 10	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	28-43	12-27

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.



Tabla 35

Como personal conoce claramente el servicio público que brinda.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8.6	8.6	8.6
Casi nunca	3	8.6	8.6	17.1
A veces	17	48.6	48.6	65.7
Casi siempre	7	20.0	20.0	85.7
Siempre	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 24

Como personal conoce claramente el servicio público que brinda.

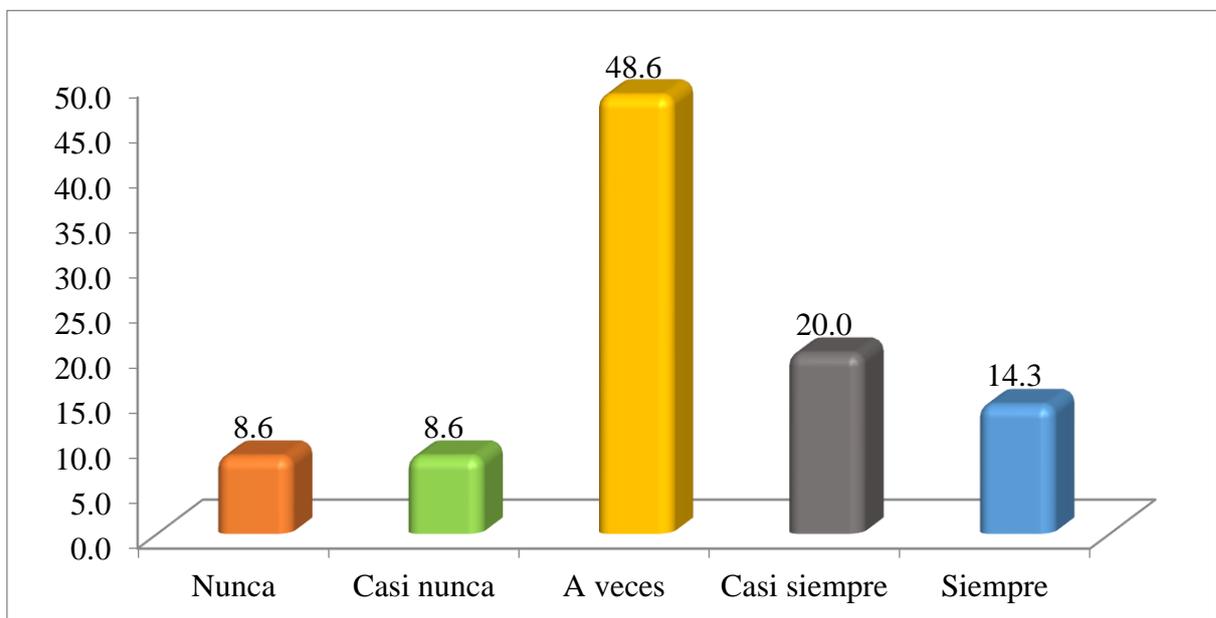


Tabla 36

Se verifica el proceso que se debe seguir al brindar el servicio público.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11.4	11.4	11.4
Casi nunca	6	17.1	17.1	28.6
A veces	14	40.0	40.0	68.6
Casi siempre	7	20.0	20.0	88.6
Siempre	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 25

Se verifica el proceso que se debe seguir al brindar el servicio público.

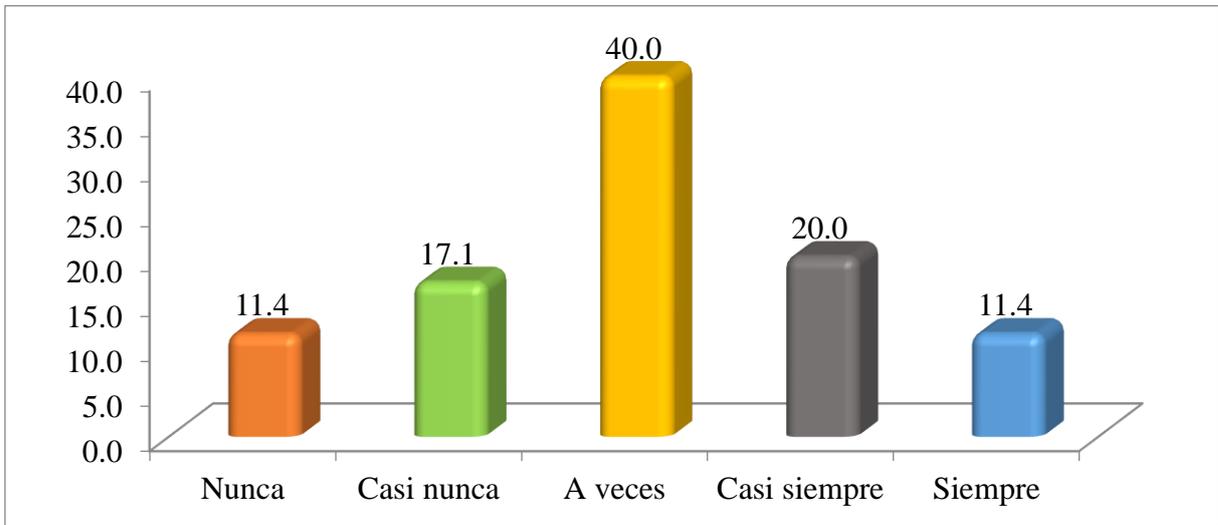


Tabla 37

La entidad cuenta con estrategias de mejora del servicio público.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7	5.7	5.7
Casi nunca	10	28.6	28.6	34.3
A veces	12	34.3	34.3	68.6
Casi siempre	7	20.0	20.0	88.6
Siempre	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 26

La entidad cuenta con estrategias de mejora del servicio público.

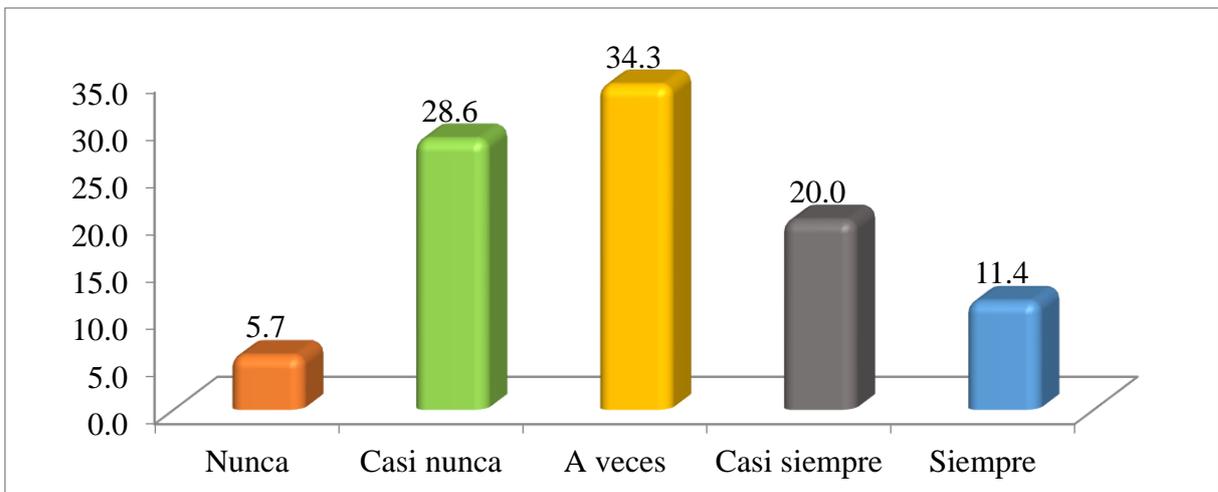




Tabla 38

Comparan resultados con otras gestiones en relación a los servicios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	20.0	20.0	20.0
Casi nunca	4	11.4	11.4	31.4
A veces	10	28.6	28.6	60.0
Casi siempre	10	28.6	28.6	88.6
Siempre	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 27

Comparan resultados con otras gestiones en relación a los servicios.

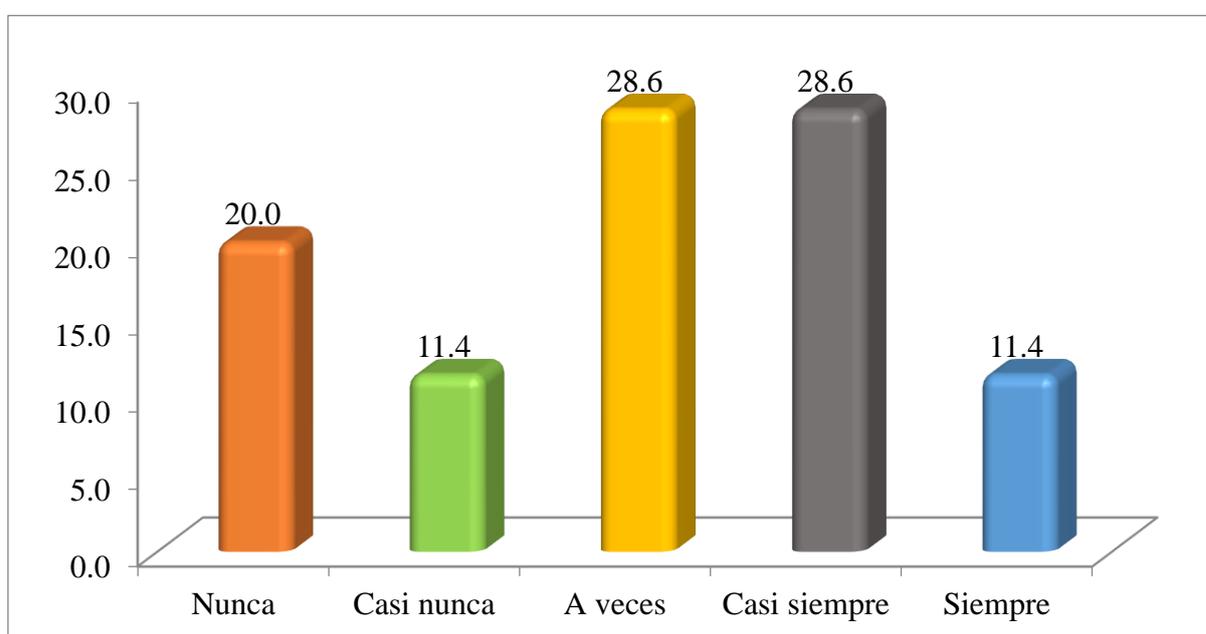


Tabla 39

Se siente seguro con la información que brinda a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11.4	11.4	11.4
Casi nunca	2	5.7	5.7	17.1
A veces	15	42.9	42.9	60.0
Casi siempre	11	31.4	31.4	91.4
Siempre	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 28

Se siente seguro con la información que brinda a los usuarios.

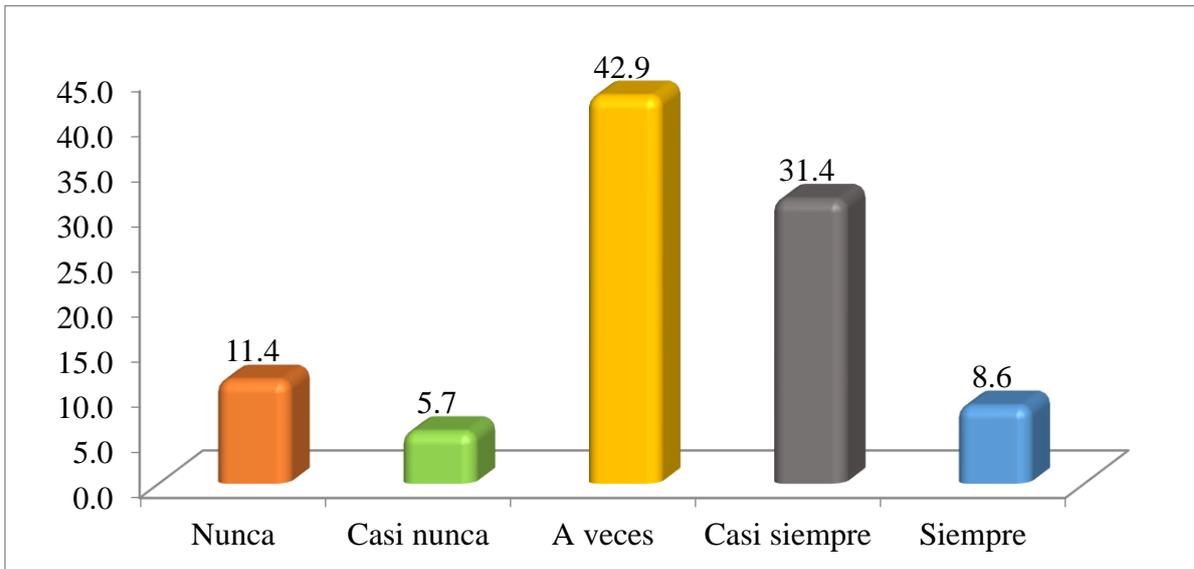


Tabla 40

Realiza una atención personalizada y clara a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.9	2.9	2.9
Casi nunca	8	22.9	22.9	25.7
A veces	12	34.3	34.3	60.0
Casi siempre	8	22.9	22.9	82.9
Siempre	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 29

Realiza una atención personalizada y clara a los usuarios.

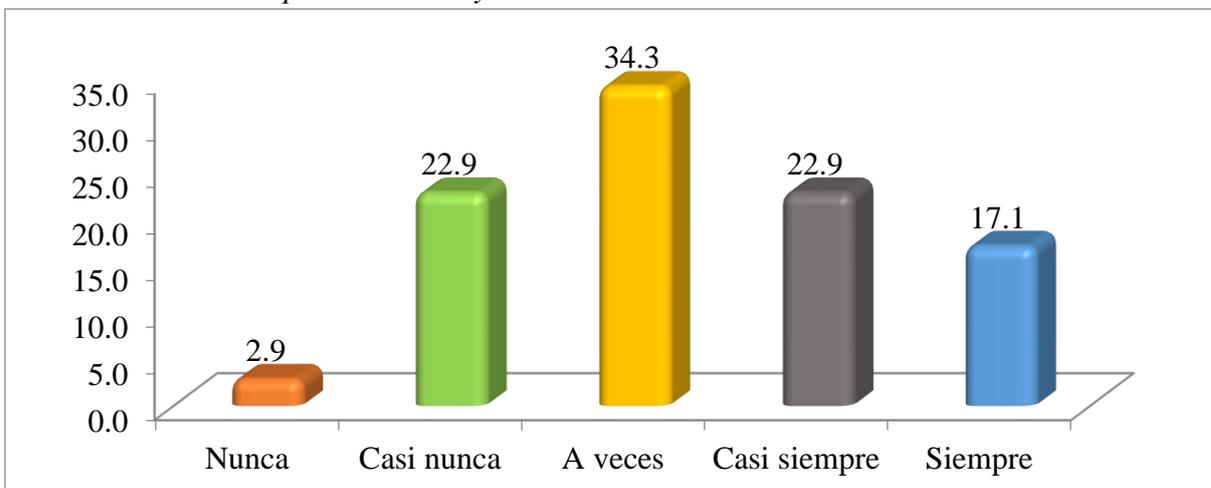




Tabla 41

Se brinda la atención oportuna a las quejas o conflictos con los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8.6	8.6	8.6
Casi nunca	7	20.0	20.0	28.6
A veces	12	34.3	34.3	62.9
Casi siempre	9	25.7	25.7	88.6
Siempre	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 30

Se brinda la atención oportuna a las quejas o conflictos con los usuarios.

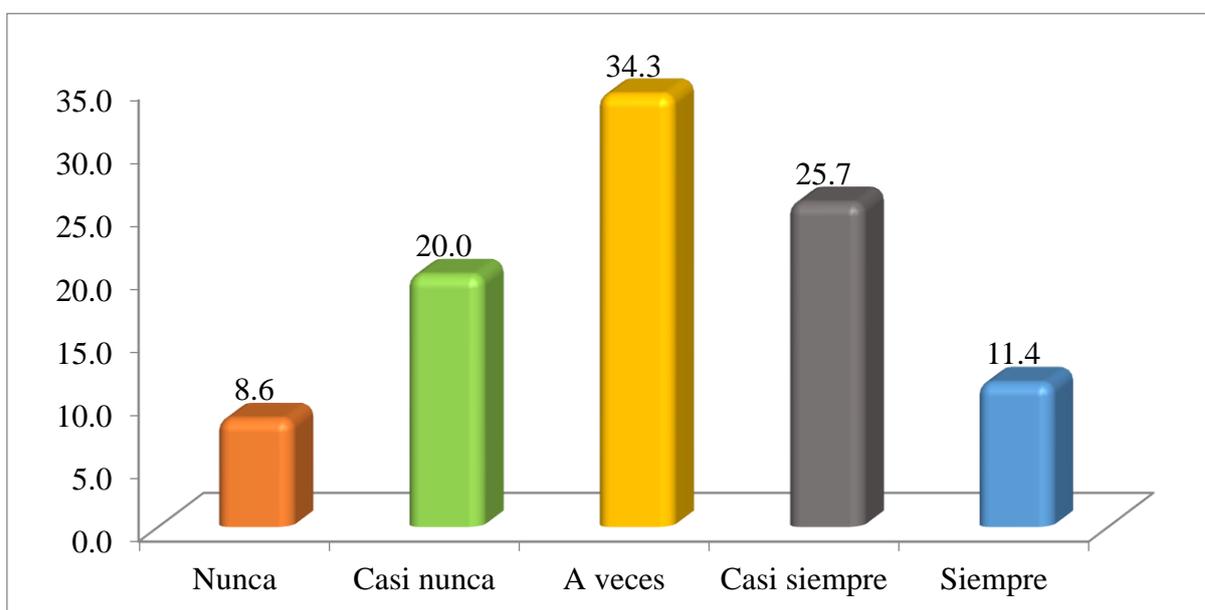


Tabla 42

Se da solución a las quejas o conflictos presentados por los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	17.1	17.1	17.1
Casi nunca	5	14.3	14.3	31.4
A veces	10	28.6	28.6	60.0
Casi siempre	9	25.7	25.7	85.7
Siempre	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 31

Se da solución a las quejas o conflictos presentados por los usuarios.

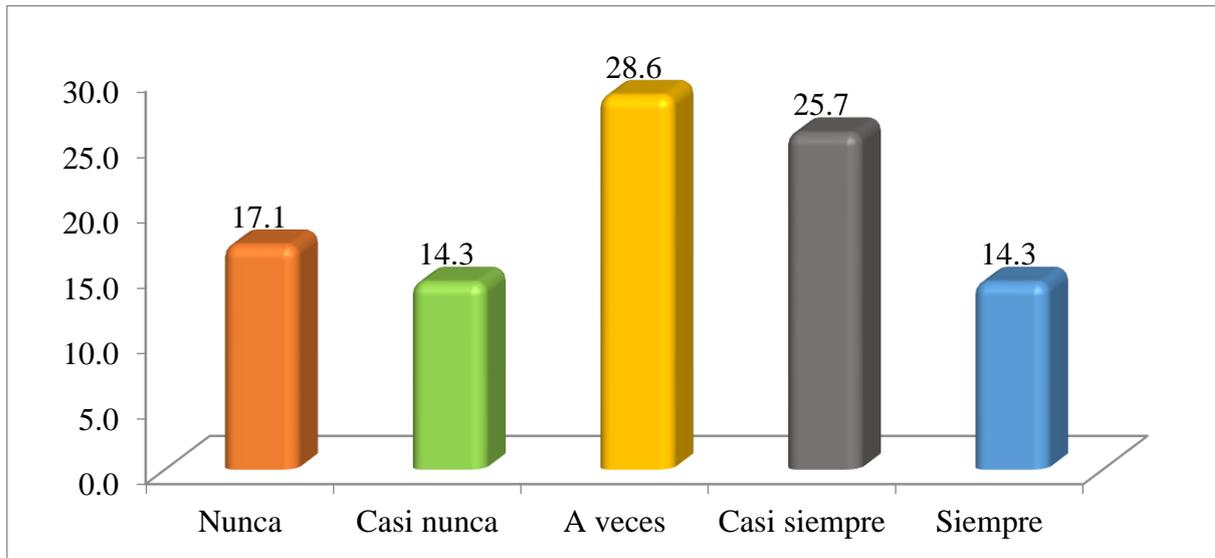


Tabla 43

Realiza orientaciones de temas que desconocen los usuarios referentes a su servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.7	5.7	5.7
Casi nunca	8	22.9	22.9	28.6
A veces	13	37.1	37.1	65.7
Casi siempre	5	14.3	14.3	80.0
Siempre	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 32

Realiza orientaciones de temas que desconocen los usuarios referentes a su servicio.

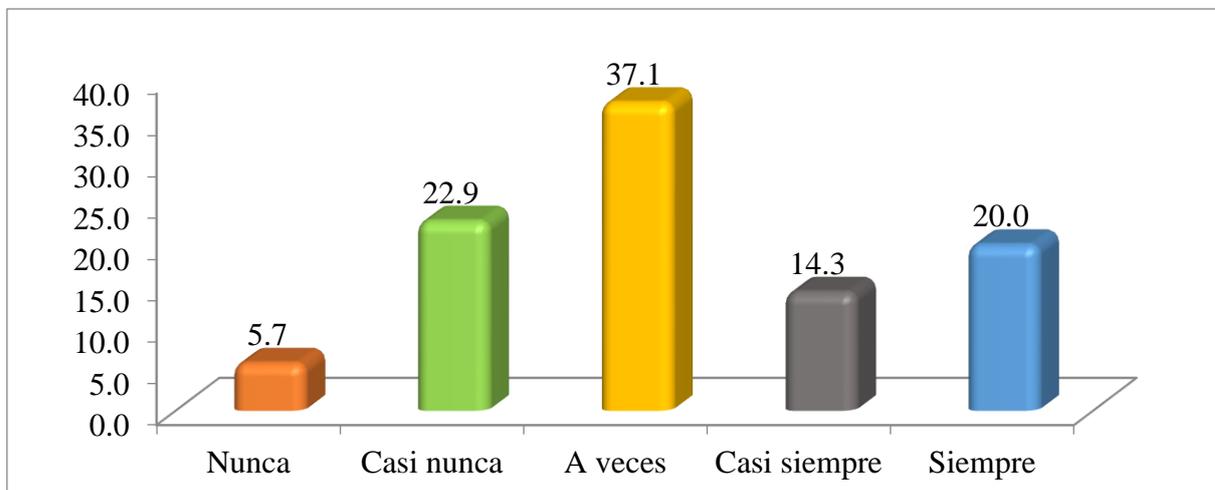




Tabla 44

Realiza coordinaciones con la gerencia responsable del servicio que presta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11.4	11.4	11.4
Casi nunca	7	20.0	20.0	31.4
A veces	10	28.6	28.6	60.0
Casi siempre	9	25.7	25.7	85.7
Siempre	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 33

Realiza coordinaciones con la gerencia responsable del servicio que presta.

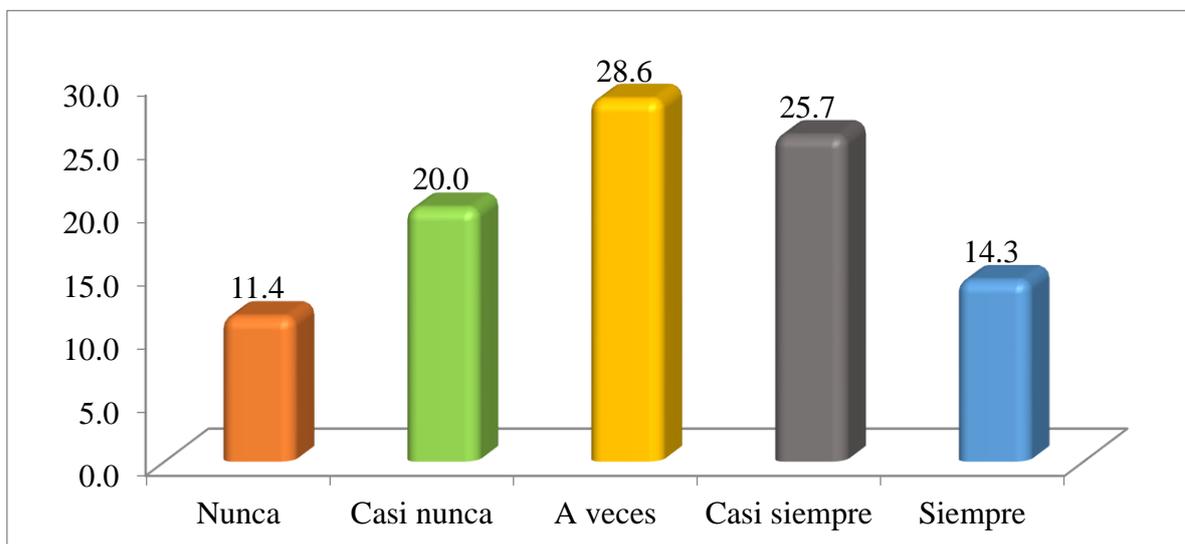


Tabla 34

Como personal está comprometido con la satisfacción del usuario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	20.0	20.0	20.0
A veces	13	37.1	37.1	57.1
Casi siempre	8	22.9	22.9	80.0
Siempre	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 34

Como personal está comprometido con la satisfacción del usuario.

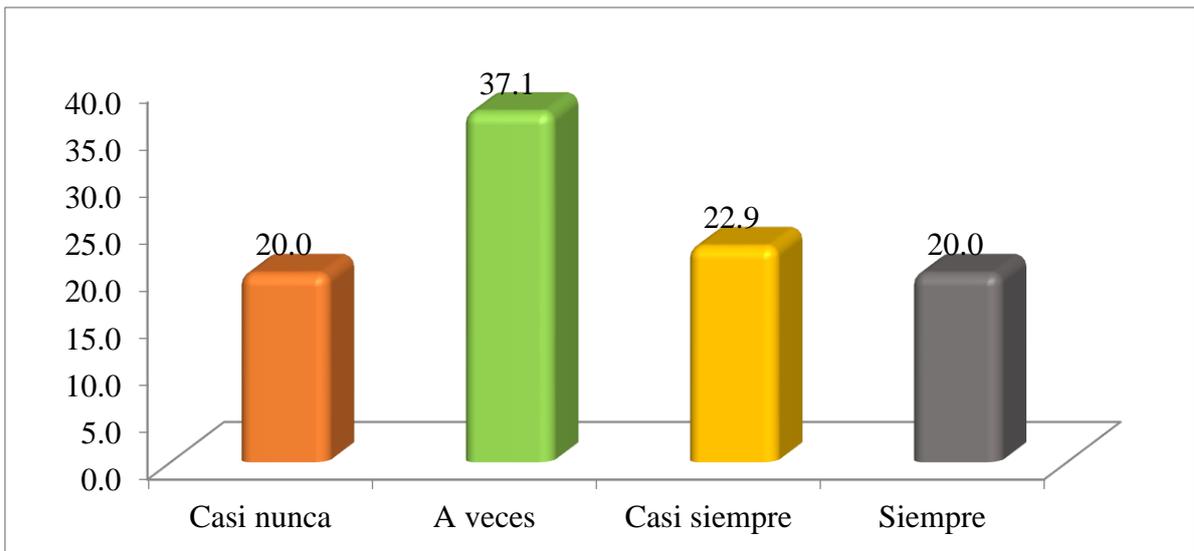


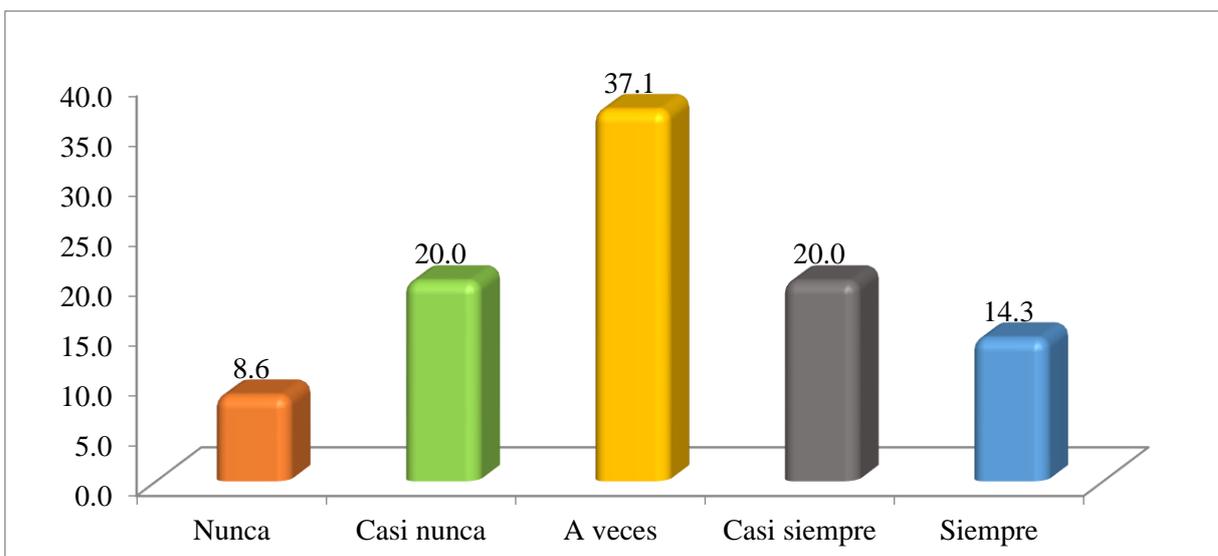
Tabla 46

Considera que el servicio que brinda es adecuado y satisfacen la necesidad de la población.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8.6	8.6	8.6
Casi nunca	7	20.0	20.0	28.6
A veces	13	37.1	37.1	65.7
Casi siempre	7	20.0	20.0	85.7
Siempre	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 35

Considera que el servicio que brinda es adecuado y satisfacen la necesidad de la población.





Apéndice 3. Procesamiento de los objetivos relacionales.

Figura 36

4 ítems evaluados en cada dimensión de la Gestión de Recursos Humanos y 12 para la calidad de los servicios públicos.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	G01	Númerico	4	0	La entidad fomenta la incorporación de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
2	G02	Númerico	4	0	La entidad capta personal de acuerdo a especificaciones técnicas	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
3	G03	Númerico	4	0	La entidad cuenta con políticas de selección de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
4	G04	Númerico	4	0	La entidad cumple con un proceso de selección de personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
5	G05	Númerico	4	0	La entidad cumple con pagar los beneficios sociales	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
6	G06	Númerico	4	0	La entidad dentro de sus políticas remunerativas considera incentivos	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
7	G07	Númerico	4	0	Los incentivos se realizan de acuerdo a los perfiles y puestos de tra...	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
8	G08	Númerico	4	0	En la entidad se evalúa medidas de desempeño de los servidores pú...	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
9	G09	Númerico	4	0	Se desarrolla actividades de capacitación	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
10	G10	Númerico	4	0	La entidad evalúa periódicamente las capacidades para el trabajo	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
11	G11	Númerico	4	0	Se lleva a cabo actividades de rotación del personal	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
12	G12	Númerico	4	0	La rotación del personal se realiza de acuerdo a las capacidades	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
13	C13	Númerico	4	0	Conoce claramente el servicio público que brinda	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
14	C14	Númerico	4	0	Se verifica el proceso que sigue brindar un servicio público	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
15	C15	Númerico	4	0	La entidad cuenta con estrategias de mejora del servicio público	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
16	C16	Númerico	4	0	Comparan resultados con otras gestiones en relación a los servicios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
17	C17	Númerico	4	0	Seguridad al brindar información a los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
18	C18	Númerico	4	0	Atención personalizada y clara a los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
19	C19	Númerico	4	0	Atención oportuna a las quejas o conflictos con los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
20	C20	Númerico	4	0	Solución a las quejas o conflictos presentados por los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
21	C21	Númerico	4	0	Orientaciones de temas que desconocen los usuarios	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
22	C22	Númerico	4	0	Cordinaciones con la gerencia responsable del servicio que presta	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
23	C23	Númerico	4	0	Compromiso con la satisfacción del usuario	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada
24	C24	Númerico	4	0	Servicio adecuado que satisface la necesidad de la población	{1, Nunca}...	Ninguno	9	Centrado	Ordinal	Entrada

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba

Figura 37

Resultados de acuerdo la escala valorativa.

	G01	G02	G03	G04	G05	G06	G07	G08	G09	G10	G11	G12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
13	3	5	4	5	5	1	1	3	3	3	4	2	1	2	3	1	3	3	3	5	4	3	2	3
14	5	4	5	3	5	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	4
15	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	4	2	1	3	2	2	3
16	4	5	3	4	4	1	1	4	3	3	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4
19	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	2	2	3	2	3	2	1	1	4	4	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1
21	4	4	4	4	3	3	5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2
22	3	3	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3
23	2	2	3	2	5	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2
24	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	4	1	3	3	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3
25	1	2	4	4	3	2	1	1	1	1	3	3	5	3	1	1	4	5	4	3	3	5	4	5
26	4	3	2	2	5	4	4	4	5	3	5	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3
27	4	2	2	3	4	4	3	1	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2
28	2	4	2	2	3	1	2	1	4	4	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2
29	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4
30	4	3	5	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3
31	3	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4
32	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
33	3	4	2	2	5	4	4	1	3	1	4	1	3	2	2	1	3	4	1	3	3	3	4	3
34	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba



Figura 38

Suma de ítems, indicadores de cada dimensión de la variable gestión de recursos humanos y suma total de la variable calidad de servicios públicos.

	D01GRH	D02GRH	D03GRH	D01CSP	D02CSP	D03CSP	VAR01GRH	VAR02CSP
							H	P
1	15	14	14	14	12	16	43	42
2	11	7	11	10	7	6	29	23
3	18	16	19	16	14	13	53	43
4	19	14	15	14	14	15	48	43
5	18	12	13	14	15	14	43	43
6	11	11	8	9	10	7	30	26
7	20	18	16	20	18	20	54	58
8	10	10	7	8	11	10	27	29
9	16	16	15	14	14	15	47	43
10	15	11	15	11	15	16	41	42
11	12	11	12	9	8	10	35	27
12	14	19	14	14	14	14	47	42
13	17	10	12	7	12	8	39	27
14	17	15	16	13	15	15	48	43
15	11	7	11	7	8	10	29	25
16	16	10	15	13	10	13	41	36
17	20	20	20	20	20	20	60	60
18	17	15	16	15	15	14	48	44
19	19	16	20	19	19	20	55	58
20	9	7	14	7	10	9	30	26
21	16	16	12	10	14	13	44	37
22	14	10	15	11	6	10	39	27

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.

Figura 39

Determinación de niveles por cada dimensión de la variable gestión de recursos humanos y total de la variable calidad de servicios.

	D01GRHAGRU UPADA	D02GRHAGRU PADA	D03GRHAGRU ADA	D01CSPAGRU ADA	D02CSPAGRU ADA	D03CSPAGRU PADA	VAR01GRHAGRU UPADA	VAR02CSPAGRU PADA
1	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	16 - 20	28-43	28-43
2	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
3	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
4	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
5	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	28-43	28-43
6	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
7	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
8	<= 10	<= 10	<= 10	<= 10	11 - 15	<= 10	12-27	28-43
9	16 - 20	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
10	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	16 - 20	28-43	28-43
11	11 - 15	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
12	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
13	16 - 20	<= 10	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	28-43	12-27
14	16 - 20	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
15	11 - 15	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
16	16 - 20	<= 10	11 - 15	11 - 15	<= 10	11 - 15	28-43	28-43
17	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
18	16 - 20	11 - 15	16 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15	44-60	44-60
19	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	44-60	44-60
20	<= 10	<= 10	11 - 15	<= 10	<= 10	<= 10	28-43	12-27
21	16 - 20	16 - 20	11 - 15	<= 10	11 - 15	11 - 15	44-60	28-43
22	11 - 15	<= 10	11 - 15	11 - 15	<= 10	<= 10	28-43	12-27

Nota. Base de datos SPSS versión de prueba.



Tabla 47

Incorporación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 4 - 10	5	14.3	14.3	14.3
11 - 15	17	48.6	48.6	62.9
16 - 20	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Tabla 48

Recompensa al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 4 - 10	12	34.3	34.3	34.3
11 - 15	15	42.9	42.9	77.1
16 - 20	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Tabla 49

Desarrollo del recurso humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 4 - 10	6	17.1	17.1	17.1
11 - 15	21	60.0	60.0	77.1
16 - 20	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	