

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

---

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD  
DE SERVICIO AL CIUDADANO, EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2020**

---

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GERENCIA PÚBLICA**

**TESISTA: JACQUELINE EVELYN MAURICIO TOBALINO**

**ASESOR: MG. ANGEL FRANCISCO CALERO LUIS**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi padre que desde el cielo me ilumina, a mi madre y hermanos quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todos los aspectos de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A quienes apoyaron al desarrollo de esta investigación, de manera especial a los docentes por haber formado parte de mi formación profesional.

A las autoridades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan - UNHEVAL por formar profesionales competentes para el servicio a nuestro país.

A los usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, por su valioso apoyo en la realización de la investigación.

## RESUMEN

La presente investigación titulada **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – 2020**, tuvo como objetivo central determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020. La metodología es de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizaron instrumentos como las encuestas para el recojo de información primaria que fue aplicado a trabajadores de la Municipalidad distrital de Amarilis y a los usuarios que diariamente acuden a las instalaciones de la Municipalidad a realizar trámites y/o gestiones en beneficio comunitario.

Los resultados muestran que El nivel de gestión de recursos es de indiferencia en la mayoría de trabajadores (69%) y el nivel de calidad del servicio según la mayoría de usuarios es mala (59%). Y se concluye que el nivel de correlación que existe entre las variables gestión de los recursos humanos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis. Existe correlación directa y significativa ( $r=0,454$ ,  $p=0.000<0.05$ ).

**Palabras clave:** gestión de recursos humanos, calidad servicio, gestión del empleo, gestión del rendimiento, relaciones humanas y sociales.

## ABSTRACT

The present investigation entitled **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND THE QUALITY OF SERVICE TO THE CITIZEN IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF AMARILIS - 2020**, had as its main objective to determine the relationship that exists between the management of human resources and the quality of service to the citizen in the District Municipality. de Amarilis –Huánuco, 2020. The methodology is of a basic type, correlational level and non-experimental and cross-sectional design. Instruments such as surveys were used to collect primary information that was applied to workers of the District Municipality of Amarilis and to users who daily go to the Municipality's facilities to carry out procedures and/or procedures for the benefit of the community.

The results show that the level of resource management is indifference in the majority of workers (69%) and the level of quality of service according to the majority of users is bad (59%). And it is concluded that the level of correlation that exists between the variables management of human resources and quality of service to the citizen in the District Municipality of Amarilis. There is a direct and significant correlation ( $r=0.454$ ,  $p=0.000<0.05$ ).

**Keywords:** human resource management, service quality, employment management, performance management, human and social relations.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
ÍNDICE .....	VI
INTRODUCCIÓN .....	X
<b>CAPITULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>11</b>	
1.1. Fundamentación del Problema.....	11
1.2. Viabilidad de la Investigación.....	12
1.3. Formulación del Problema .....	13
1.3.1. Problema General.....	13
1.3.2. Problemas Específicos .....	13
1.4. Formulación de los Objetivos .....	14
1.4.1. Objetivo General .....	14
1.4.2. Objetivos Específicos.....	14
<b>CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>15</b>
2.1. Formulación de las Hipótesis .....	15
2.1.1. Hipótesis General.....	15
2.1.2. Hipótesis Específicas .....	15
2.2. Operacionalización de variables .....	16
2.3. Definición Operacional de las Variables .....	17
<b>CAPITULO III. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
3.1. Antecedentes de Investigación.....	18
3.2. Bases Teóricas .....	22
3.2.1. Gestión de Recursos Humanos .....	22
3.2.2. Servicio de Calidad .....	28
3.3. Bases Conceptuales.....	32
<b>CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>34</b>
4.1. Ámbito de Estudio .....	34
4.2. Tipo y Nivel de Investigación.....	34

4.3.	Población y Muestra .....	35
4.3.1.	Descripción de la Población.....	35
4.3.2.	Muestra y Método de Muestreo .....	37
4.3.3.	Criterios de Inclusión y Exclusión .....	37
4.4.	Diseño de Investigación .....	37
4.5.	Técnicas e Instrumentos.....	38
4.5.1.	Técnicas .....	38
4.5.2.	Instrumentos.....	38
4.6.	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos .....	39
4.7.	Aspectos Éticos.....	40
	<b>CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
5.1.	Análisis Descriptivo.....	41
5.2.	Análisis Inferencial y/o Contrastación de Hipótesis .....	65
5.2.1.	Contrastación de la Hipótesis General .....	65
5.2.2.	Contrastación de la Hipótesis Especifica 01 .....	68
5.3.	Discusión de Resultados .....	76
5.4.	Aporte Científico de la Investigación .....	80
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
	<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>82</b>
	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>83</b>
	<b>ANEXOS</b>	
	<b>ANEXO 01: Matriz de Consistencia</b>	
	<b>ANEXO 02: Consentimiento informado</b>	
	<b>ANEXO 03: Instrumentos</b>	
	<b>ANEXO 04. Validación de los instrumentos por expertos</b>	
	<b>NOTA BIOGRÁFICA</b>	
	<b>ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO</b>	
	<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD</b>	
	<b>AUTORIZACION PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Número de procedimiento en el que se encuentra vinculado.....	41
Tabla 2 Escalas para calificar los procesos de selección de personal .....	42
Tabla 3 Nivel de control de asistencia .....	43
Tabla 4 Nivel de inducción .....	44
Tabla 5 Desempeño laboral.....	46
Tabla 6 Frecuencia de evaluaciones del área donde trabaja .....	47
Tabla 7 Capacitaciones durante el año.....	48
Tabla 8 Reclamos generados al área de recursos humanos.....	49
Tabla 9 Atención de reclamos.....	50
Tabla 10 Clima laboral.....	51
Tabla 11 Nivel de Gestión de Recursos Humanos .....	52
Tabla 12 Estado de las instalaciones físicas.....	53
Tabla 13 Nivel de calificación de equipos informáticos.....	54
Tabla 14 Atención del personal.....	55
Tabla 15 Nivel de eficiencia y eficacia del personal.....	56
Tabla 16 Atención de necesidades de la ciudadanía .....	57
Tabla 17 Respuestas ante sus dudas e inquietudes .....	58
Tabla 18 Tiempo que se emplea en dar respuestas a trámites.....	59
Tabla 19 Nivel de trato personalizado .....	60
Tabla 20 Nivel de amabilidad .....	61
Tabla 21 Nivel de comprensión .....	63
Tabla 22 Nivel de la variable calidad del servicio .....	64
Tabla 23 Prueba de normalidad para gestión de recursos y calidad del servicio.....	65
Tabla 24 Correlación Pearson para gestión de recursos humanos y calidad del servicio .....	66
Tabla 25 Pruebas de normalidad para gestión del empleo y calidad del servicio.....	68
Tabla 26 Correlación Pearson para gestión del empleo y calidad del servicio.....	68
Tabla 27 Prueba de normalidad para gestión de rendimiento y la calidad de servicio .....	70
Tabla 28 Correlación Pearson para gestión de rendimiento y la calidad de servicio	70
Tabla 29 Pruebas de normalidad para gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad.....	72
Tabla 30 Correlación Pearson para gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad.....	72



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Número de procedimiento en el que se encuentra vinculado .....	41
Figura 2 Escalas para calificar los procesos de selección de personal.....	42
Figura3 Nivel de control de asistencia .....	43
Figura4 Nivel de inducción .....	44
Figura5 Desempeño laboral .....	46
Figura6 Frecuencia de evaluaciones del área donde trabaja .....	47
Figura7 Capacitaciones durante el año .....	48
Figura8 Reclamos generados al área de recursos humanos .....	49
Figura9 Atención de reclamos .....	50
Figura10 Clima laboral .....	51
Figura11 Nivel de Gestión de Recursos Humanos .....	52
Figura12 Estado de las instalaciones físicas .....	53
Figura13 Nivel de calificación de equipos informáticos .....	54
Figura14 Atención del personal .....	55
Figura15 Nivel de eficiencia y eficacia del personal .....	56
Figura16 Atención de necesidades de la ciudadanía.....	57
Figura17 Respuestas ante sus dudas e inquietudes .....	58
Figura18 Tiempo que se emplea en dar respuestas a trámites .....	59
Figura19 Nivel de trato personalizado .....	60
Figura20 Nivel de amabilidad.....	61
Figura21 Nivel de comprensión .....	63
Figura22 Nivel de la variable calidad del servicio.....	64
Figura23 Gráfico de dispersión entre gestión de recursos y calidad de servicio .....	67
Figura24 Dispersión entre gestión del empleo y calidad de servicio.....	69
Figura25 Dispersión entre gestión de rendimiento y la calidad de servicio .....	71
Figura26 Dispersión entre gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad .....	73

## INTRODUCCIÓN

Nuestra presente investigación titulada “Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis - 2020”, se estructuró en cinco capítulos que constan en lo siguiente:

**Capítulo I: Aspectos básicos del problema de investigación.** El cual está comprendido por la fundamentación del problema de investigación, justificación, importancia de la investigación, viabilidad de la investigación, formulación del problema a nivel general y específico, formulación de objetivos a nivel general y específico,

**Capítulo II: Sistema de hipótesis.** Esta comprendido por la formulación de las hipótesis a nivel general y específico, operacionalización de variables y definición operacional de las variables. En conjunto, en este capítulo se trabajó las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis.

**Capítulo III: Marco teórico.** Se trabajó los antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases conceptuales. En este capítulo se consultó información procedente tanto en versión física y virtual sobre lo abordado sobre la gestión de recursos humanos y su relación con el servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis.

**Capítulo IV: Marco metodológico.** Se trabajó el ámbito de la investigación, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos,

**Capítulo V: Resultados y discusión.** Se consideró el análisis descriptivo, análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, discusión de resultados y aporte científico de la investigación.

## **CAPITULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Fundamentación del Problema**

Las instituciones gubernamentales con el propósito de alcanzar sus objetivos y lograr el éxito en la gestión pública promueven el fortalecimiento de los recursos humanos a través de la capacitación continua. El gobierno peruano aún enfrenta obstáculos como la falta de una perspectiva estratégica en la gestión de recursos humanos. Es así que, en la mayoría de las instituciones públicas, la comprensión y el comportamiento en relación a la gestión de recursos humanos sigue siendo predominantemente operativo y, por lo tanto, está desvinculado de los mismos objetivos estratégicos. (Corrales, 2018).

La actual problemática en la Municipalidad Distrital de Amarilis radica en muchos aspectos de carácter administrativo y de gestión, y como consecuencia de no contar con una adecuada gestión de los recursos humanos, el clima laboral tiene un efecto negativo en los trabajadores de la municipalidad en estudio, lo que también afecta la calidad de servicio que se brinda a la población.

La calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis debe de iniciar con la aplicación de un modelo de gestión municipal con miras a la modernización. Los funcionarios y autoridades deben preocuparse en la satisfacción del servicio brindado en la población de amarilis; ya que existe un porcentaje de ciudadanos descontentos con el servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Amarilis.

En ese sentido la finalidad del presente trabajo de investigación fue demostrar la relación en la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la municipalidad investigada.

## **Justificación e Importancia de la Investigación**

### **a) Justificación de la Investigación:**

En la Administración pública vemos que no existe la meritocracia para seleccionar personal, y que emplean diferentes mecanismos para favorecer a personas que no cumplen con el perfil

Para el desempeño de determinados cargos lo que repercute en el servicio a los ciudadanos. Esta investigación demostrará si la relación entre gestión de recursos humanos y el servicio de calidad que brindan al ciudadano son significativos y si este servicio satisface las necesidades de la población.

### **b) Importancia de la Investigación**

Es de importancia conocer el comportamiento de los recursos humanos con que cuenta la municipalidad pues de su desempeño depende la calidad que se preste al ciudadano en cuanto a servicios se refiere. Esta investigación es relevante, considerando que la gestión de recursos humanos es el eje principal de toda entidad pública. Por lo que merece enfatizar la gestión que la institución realice ante los recursos humanos en diferentes etapas del proceso administrativo que se efectúan en una entidad gubernamental.

## **1.2. Viabilidad de la Investigación**

**Viabilidad Técnica:** Para la realización de este estudio se cuenta los recursos para llevar a cabo el proyecto, pues se posee información respecto a la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Amarilis en el periodo 2020 en relación a la calidad que se brinde en cuanto a servicios se refiere, a toda la población.

**Viabilidad Económica:** La Presente Investigación es viable económicamente toda vez que se cuenta con un presupuesto razonable y el espacio a estudiar se encuentra dentro

del alcance del investigador; por lo que no se incurre en gastos altos por concepto de pasajes.

**Viabilidad Temporal:** La presente Investigación es viable temporalmente toda vez que se estudiara la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2020.

**Viabilidad Ética:** La presente Investigación es viable Éticamente toda vez que se está realizando para dar a conocer el nivel que existe de relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Con la finalidad de mejorar la calidad de servicio al ciudadano y este servicio satisfaga la necesidad de la ciudadanía.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del empleo y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?

## **1.4. Formulación de los Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la relación que existe entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.
- Evaluar la relación que existe entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.

## **CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.1. Formulación de las Hipótesis**

#### **2.1.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020

#### **2.1.2. Hipótesis Específicas**

- Existe relación significativa entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.
- Existe relación significativa entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.
- Existe relación significativa entre la gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco, 2020.

## 2.2. Operacionalización de variables

HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco, 2020?	<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	Gestión del empleo	Nº de procedimientos disciplinarios realizados por la oficina de recursos humanos
			Nivel de desempeño en procesos de convocatorias para selección de personal
			Nivel de control de asistencia efectuados al personal de la municipalidad
			Nivel de inducción que recibe el personal al ingresar a laborar a la municipalidad
		Gestión de Rendimiento	Nº de seguimientos desarrollados al personal de la municipalidad
			Nº de evaluaciones desarrolladas al personal de la municipalidad
			Nº de retroalimentación desarrolladas al personal de la municipalidad
		Gestión de relaciones humanas y sociales	Nº de registro de reclamos generados por parte del personal
			Nº de atención a los reclamos generados por parte del personal
	Nivel de medición de clima laboral en la municipalidad		
	<b>Servicio de Calidad</b>	Elementos tangibles	Nivel de instalaciones físicas de la entidad
			Nivel de equipos informáticos de la entidad
			Nivel de atención a los usuarios
			Nivel de eficiencia y eficacia del personal de la entidad
		Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad del personal de la entidad para dar atención a las necesidades del ciudadano
			Nivel de capacidad del personal de la entidad para dar respuesta ante las dudas e inquietudes del ciudadano
			Nivel de tiempo que emplea el personal de la entidad para dar respuesta al ciudadano
		Empatía	Nivel de trato personalizado que emplea el personal de la entidad
			Nivel de amabilidad que tiene el personal de la entidad
			Nivel de comprensión que tiene el personal de la entidad.



### 2.3. Definición Operacional de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	<p>Comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos.</p> <p>Delgado de Smith, (2007) opina que la gestión de recursos humanos implica el proceso que permite hacer diligencias conducentes a facilitar que los recursos humanos contribuyan al logro del negocio, es decir, al logro de los objetivos organizacionales, tanto en sus aspectos operativos, procedimentales como en sus efectos</p>	Gestión del empleo	Nº de procedimientos disciplinarios realizados por la oficina de recursos humanos
			Nivel de desempeño en procesos de convocatorias para selección de personal
			Nivel de control de asistencia efectuados al personal de la municipalidad
			Nivel de inducción que recibe el personal al ingresar a laborar a la municipalidad
		Gestión de Rendimiento	Nº de seguimientos desarrollados al personal de la municipalidad
			Nº de evaluaciones desarrolladas al personal de la municipalidad
			Nº de retroalimentación desarrolladas al personal de la municipalidad
		Gestión de relaciones humanas y sociales	Nº de registro de reclamos generados por parte del personal
			Nº de atención a los reclamos generados por parte del personal
			Nivel de medición de clima laboral en la municipalidad
<b>Servicio de Calidad</b>	<p>Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el ciudadano tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los ciudadanos y sus percepciones.</p> <p>Para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 460) "la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio".</p>	Elementos tangibles	Nivel de instalaciones físicas de la entidad
			Nivel de equipos informáticos de la entidad
			Nivel de atención a los usuarios
			Nivel de eficiencia y eficacia del personal de la entidad
		Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad del personal de la entidad para dar atención a las necesidades del ciudadano
			Nivel de capacidad del personal de la entidad para dar respuesta ante las dudas e inquietudes del ciudadano
			Nivel de tiempo que emplea el personal de la entidad para dar respuesta al ciudadano
		Empatía	Nivel de trato personalizado que emplea el personal de la entidad
			Nivel de amabilidad que tiene el personal de la entidad
			Nivel de comprensión que tiene el personal de la entidad.

## CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes de Investigación

Después de haber realizado revisión en las bibliografías y otros trabajos de investigación relacionados a mi tema, se ha encontrado las siguientes tesis:

#### a) Antecedentes Internacionales

Méndez (2017), en su tesis denominada *Gestión de recursos humanos por competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Inmaculada Concepción R.L ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango*; objetivo establecer cómo se emplea la gestión de recursos humanos por competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada Concepción, de Huehuetenango. Para la investigación se usó la estadística censal, ya que adoptó el total de la población, conformado por sesenta y uno (61) participantes de sexo masculino y femenino, esto incluye al personal administrativo, de gestión y de operaciones. Se ha definido como variable la gestión del talento por competencias. Las entrevistas y encuestas se consideraron herramientas para recopilar la información necesaria. Concluimos que la reestructuración del departamento de RR.HH. ha llevado a que algunos procesos de gestión de RR.HH. funcionen con métodos tradicionales y ciertas deficiencias, debilitando la línea entre el logro de los objetivos corporativos y la actuación.

Ghiglione (2015), en su tesis *“Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de la Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño”*; se fundamenta en mirar las correlaciones entre la

Gestión de RR. HH con referencia a 6 sistemas estimados claves, estos son: escogimiento de trabajadores; procedimiento carrera; Formación; Ausencias, sanciones, rotación de personal. Cultura organizacional como estimulación, liderazgo, colaboración, comunicación y valoración del desempeño. La conclusión es que los recursos humanos son el activo de mayor importancia en toda institución, sea pública o privada.

#### **b) Antecedentes Nacionales**

Palacios (2017), en su tesis denominada *Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017*; el objetivo fue establecer la correlación que hay entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención. El estudio se desplegó con una orientación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño correlacional. El resultado indica que la correlación de 0.796. y la significancia de de 0,000, que es inferior a 0,05, indica una relación significativa. Conclusión: Existe un vínculo directo entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios.

Valentin (2017), en el estudio *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016*; el objetivo fue comprobar de qué modo la gestión del talento humano interviene en el desempeño laboral. Para la metodología de estudio se usó el tipo de investigación básico o teórico, de nivel relacional, la población son los trabajadores del contorno de la Red de Salud Huaylas Sur, en una cifra de 161 individuos, a los cuales se les encuestó con preguntas relacionadas a las variables de estudio. Concluyendo, el grado de intervención en la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral.

Mamani, Meléndez & Guillermo (2018) en su tesis titulada *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018*; Investigadores se propusieron en el 2018 establecer qué relación existe entre la gestión del talento de los municipios de Chincha y la calidad de servicio a los usuarios. Conclusión existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chincha.

**c) Antecedentes Locales**

López (2018), en su Artículo científico: *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018*, objetivo comprobar la correlación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio público, el estudio fue de tipo aplicado, el enfoque o la naturaleza del estudio es cuantitativo, diseño relacional y nivel descriptivo relacional. La muestra fue censal, formada por 154 participantes o sea el total de la población. Resultado la relación es positiva, con 0.627 y el importe de significancia es 0.000, rechazándose la hipótesis nula (Ho). Conclusión, las dos variables de estudio de correlacionan de modo positivo en la Empresa Seda Huánuco, Periodo 2017.

Papas (2018), en el trabajo de investigación *La Gestión de recursos humanos en la administración pública y la calidad de servicio percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa local 304, Pachitea - periodo 201*”; planteo como objetivo conocer cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública y la Calidad de Servicio Percibido por el Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304, Pachitea - periodo 2018. El nivel de investigación fue descriptivo –

correlacional y el diseño utilizado fue no experimental. Su muestra estuvo compuesta por 30 trabajadores y 30 usuarios de la UGEL 304, Pachitea; el tipo de muestra fue el no probabilístico intencional o selectiva. Concluyendo el investigador que la Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública tiene relación positiva alta al 81,30% con la Calidad de Servicio Percibido por el Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304, Pachitea.

Solano (2017) en el tesis denominada : *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa seda Huánuco, sede central – periodo 2017*, propuso en su investigación como objetivo medir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017, la investigación fue del tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, de alcance o nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental; donde la variable independiente es la gestión del talento humano, y la variable dependiente es el desempeño laboral. Su población estuvo conformada por 154 colaboradores. Donde la muestra fue la misma población. Obtuvo como resultado que la correlación es positiva, siendo un 0.627 y el valor de significancia es 0.000, en tal sentido acepto la Hipótesis alternativa (Hi) y rechazo la hipótesis nula (Ho); y concluyo que la Gestión de Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Gestión de Recursos Humanos**

#### **a) Definición**

Es un tipo de gestión vinculando la práctica a la teoría y que son importantes en la gestión de remuneraciones de los colaboradores, así como el reclutamiento, elección, capacitación, compensación y mejora de su desempeño.

Smith (2007), creemos que este tipo de gestión donde se involucran los recursos humanos es un procedimiento que accede que los recursos humanos ejerzan diligencia para ayudar a contribuir al desempeño de la empresa.

Chiavenato (2000), define a los “Recursos humanos como un departamento que engloba a otras definiciones organizacionales como la psicología, sociología, ingeniería, derecho, medicina, entre otros.” (pág. 149)

Dessler (1997), considera “la administración de recursos humanos (ARH) es un grupo ligado para tomar una decisión o diferentes decisiones, concernientes a la estabilidad laboral, predominante en el trabajo de los participantes dentro de la estructura de la empresa” (pág. 694-695).

**b) Objetivos de la Administración de Recursos Humanos**

Los objetivos son dos, implícitamente definidos cuando se quiere lograr la máxima productividad y la óptima satisfacción de los trabajadores o mano de obra que trabajan.

Uno para organizaciones públicas o privadas y otro para trabajadores.

**c) Objetivos Frente a la Institución**

Se logra los objetivos de la institución cuando proporciona personal capacitado con un fuerte sentido de colaboración.

A través del proceso de selección científica, se identifican a quienes tienen los más altos requisitos en términos de inteligencia, conocimiento, experiencia, destrezas y habilidades.

Por otro lado, este tipo de gestión relacionado a los recursos humanos de la institución, se encarga de identificar elementos humanos que tengan un buen sentido de colaboración además de conocimiento.

Sin disposición para cumplir con los deberes y responsabilidades, no tiene sentido contar con personas talentosas.

**d) Objetivos Frente al Empleado**

Ciertos estudiosos han expresado o alegado que los individuos afines a la labor tratan invariablemente a satisfacer 3 modos de necesidades:

- **Necesidades físicas y relativas a la seguridad.**

Estas necesidades están relacionadas con la satisfacción de la función física de alimentación, vivienda y vestido.

- **Necesidades sociales.**

Las personas son interdependientes y tienen necesidades específicas que solo pueden satisfacerse si los demás ayudan o aceptan a un individuo

- **Necesidades de tipo egocéntrico.**

Se refiere al deseo de que todos los seres humanos puedan ser independientes, hacer cosas por sí mismos y lograr grandes cosas.

En el marco de las necesidades anteriores, es deber de la dirección velar por que la institución dé el más alto nivel de satisfacción a sus empleados, principalmente a través de los siguientes mecanismos:

- ✓ Remuneración apropiada
- ✓ Trabajo estable
- ✓ Posibilidades de ascender
- ✓ Formar parte de la carrera administrativa
- ✓ Entorno conveniente tanto físico como moral en la labor
- ✓ Comunicabilidad
- ✓ Excelente tratamiento
- ✓ Adiestramiento
- ✓ Tener directores adecuados
- ✓ Elaborar los trabajos que le encanten
- ✓ Alicientes para todos

e) **Pasos Básicos para iniciar la Gestión de Recursos Humanos**

El procedimiento para que sea implementada este tipo de gestión relacionado a los recursos humanos se enmarca dentro de la promoción 2010 de SERVIR de empoderar a



los gestores de recursos humanos y orientarlos para que inicien su gestión en las instituciones públicas. Esto permite que los recientes directores o jefes sepan las actividades minúsculas a tomar al inicio. De su gestión, para poder fijar unos plazos y prevención de riesgos para su gestión conducentes a un mejor servicio al público. Los cambios administrativos no deben afectar los servicios públicos que las instituciones brindan a sus ciudadanos. Por lo tanto, el nuevo gerente de ORH necesita conocer los 10 pasos mínimos para comenzar.:

1. Realizar o efectuar el inventario de posiciones y de los diferentes
2. Tramitar la agregación de trabajadores
3. Examinar el monto presupuestal de los trabajadores
4. Inspeccionar o confeccionar el CAP-Provisionalmente
5. Saber la situación o el contexto de los procesos administrativos disciplinarios contra Empleados Civiles
6. Examinar los convenios colectivos
7. Tramitar el perfeccionamiento de capacidades
8. Ultimar y remitir declaratorias juradas de modo obligatorio
9. Confeccionar el procedimiento de bienestar social
10. Confeccionar el procedimiento de Seguridad y Sanidad en el centro laboral

### 3.2.1.1. Dimensiones de Gestión de Recursos Humanos

#### a) Gestión del Empleo

##### **Definición:**

Según la DIRECTIVA N° 002-2014-SERVIR/GDSRH (2014), en la relación a la gestión del empleo, esta considera tanto políticas como prácticas en dirección a los recursos humanos diseñadas para gestionar el flujo desde la contratación hasta el despido de los funcionarios públicos teniendo en cuenta dos grupos:

- ✓ **Gestión de la incorporación:** Esto incluye la gestión de normas, procesos y herramientas relacionadas con las funciones de los funcionarios y el acceso a las instalaciones y la adecuación. Puede distinguir entre cuatro procesos: selección, reclutamiento, despliegue y período de prueba.
- ✓ **Administración de Personas:** Esto incluye el manejo de procedimientos y normas relacionadas con la gestión del personal en el gobierno. Hay cinco procesos a distinguir: gestión de expedientes, gestión de asistencia, traslado, sancionador y despido.

#### b) Gestión del Rendimiento

Según la DIRECTIVA N° 002-2014-SERVIR/GDSRH (2014), Este subsistema, Gestión del Desempeño, identifica, reconoce y alienta las contribuciones del personal para lograr los objetivos de la institución. También, este subsistema muestra las necesidades de los funcionarios para el mejoramiento del desempeño del cargo y, como resultado, el desempeño del cargo. En este subsistema se consideran los siguientes procesos:

❖ **Evaluación de desempeño:** Consiste en evaluar objetivamente y de manera verificable el desempeño de los ejecutivos de acuerdo con el propósito y función del cargo. Cuyas etapas son:

- ✓ Planificar y programar
- ✓ Planteamiento de metas
- ✓ Rastreo, valoración y retroalimentación.

c) **Gestión de Relaciones Humanas y Sociales**

Según la DIRECTIVA N° 002-2014-SERVIR/GDSRH (2014), Este subsistema contiene las relaciones relacionadas con las políticas y prácticas de recursos humanos que se establecen entre la organización y su personal. En este subsistema se consideran los siguientes procesos:

- ❖ **Relaciones laborales individuales y colectivas:** Tiene dentro de sus objetivos la realización de actividades para prevenir conflictos en el futuro. De igual forma, se trata de relaciones colectivas, con la organización que tengan los trabajadores, generalmente los sindicatos.
- ❖ **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):** Vienen a ser actividades de prevención de riesgo en salud o en el trabajo para protección del trabajador, de la empresa y del medio ambiente.
- ❖ **Bienestar Social:** Son acciones encaminadas a facilitar la relación en trabajo y tener un ambiente de trabajo agradable y que ayude a mejorar la calidad de vida del servidor.
- ❖ **Cultura y Clima Organizacional:** Son dos partes: La cultura organizacional que viene a ser la forma como se realizan las actividades dentro de una organización, la que está

basada en valores, creencias, comportamiento y principios, los que son adoptados y compartidos por quienes forman parte de la entidad organizacional.

- ❖ **Comunicación Interna:** Viene a ser el entregar y compartir un mensaje dirigido a un ejecutivo con un adecuado contenido que cumplen a su vez con diez características de integridad y transparencia. Esto incluye un diagnóstico de necesidades comunicativas, selección de grupos objetivo, la definición de mensajes, mediante la identificación canales puntuales y la duración que tendrá la comunicación. o el momento adecuado para entregar mensajes, medir la efectividad de las medidas desarrolladas y desarrollar planes de acción para mejorar el proceso.

### **3.2.2. Servicio de Calidad**

#### **a) Definición**

Duque (2005), define que la calidad del servicio: Se trata de gestionar la interacción entre usuarios y empresas para satisfacer sus expectativas y necesidades. Este proceso se basa en las relaciones y entre personas, sean trabajadores o usuarios, El objetivo principal es el mejoramiento de la práctica del consumidor asociada a la atención prestada por la institución o establecimiento.

Para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009). Para evaluar la calidad del servicio prestado se necesita conocer cómo se desarrolla la cultura organizacional y el compromiso que tienen los involucrados dentro del proceso de evaluación y mejora para retener a los clientes y diferenciarlos de sus competidores como estrategia de utilidad.” (p. 460)

Kotler (2001), El servicio se refiere al desempeño proporcionado, generalmente del trabajador al usuario y es esencialmente intangible. La producción de los mismos puede o no estar vinculada a la producción de bienes físicos. (p.59).

Tomas (1995), Muestra el ajuste entre las insuficiencias del consumidor y los servicios que corresponden que complazcan esas carencias. A mayor validez, mayor calidad o lo contrario. (p.3).

Latorre (2012) refiere en relación a la calidad del servicio, que son acciones dentro de una organización para la satisfacción del usuario. (p. 4)

### **3.2.2.1. Dimensiones de Servicio de Calidad.**

#### **a) Elementos Tangibles:**

Aspecto de las instalaciones físicas, aparatos, trabajadores e instrumentos de carácter material.

Gutiérrez (1995), Muestra los semblantes físicos del servicio. Las partes específicas del servicio incluyen el equipo, las herramientas y el equipo utilizado para brindar el servicio.

B. La apariencia de la clínica o cajero automático y el personal. (p. 27).

#### **b) Capacidad de Respuesta**

Viene a ser la respuesta de un trabajador a la necesidad del usuario, evaluándose principalmente que este sea a tiempo.

Cottle (1991), citado por Cancinos (2015) refiere que los empleados receptivos muestran una buena actitud hacia sus clientes. La capacidad de respuesta del agente también incluye la confiabilidad. La capacidad de respuesta proviene de la capacidad del cliente para contactarlo y la facilidad con la que pueden hacerlo.

✓ **Tiempo de Respuesta.**

Bocado (2015), Argumenta que el período de contestación dentro de la organización es muy importante. Porque si brindas un servicio excelente y tienes un tiempo de respuesta razonable, puedes diferenciarte de otras organizaciones y aumentar tu competitividad. Siempre debemos prestar atención a cada escenario y tener la respuesta correcta.

Guerrera (2014) refiere consejos de mejora del tiempo de respuesta al usuario, porque representa un porcentaje muy importante. "Servicio al Cliente". Esto muestra que ha pasado un periodo desde su pedido hasta nuestra respuesta y/o resolución de dichas solicitudes.:

- **Formalizar con el cliente los tiempos de respuesta.** Sabemos que nuestros clientes no son los mismos, por lo que es difícil llegar a un acuerdo con ellos, por lo que necesitamos flexibilidad en la respuesta al cliente
- **Diferenciar lo esencial de lo accesorio:** Se hace necesario tener una regla sencilla elegir el pedido de un cliente. No se debería usar la palabra urgente, porque es un término común para usar como una guía confiable para resolver el conflicto.
- **Mantener una comunicación de alta intensidad.** Hoy en día, se necesita que los empleados se comuniquen y sean fácilmente identificables. Estas habilidades son muy útiles cuando un empleado no puede encontrar una solución a un problema, es decir, cuando el empleado necesita decir por qué no se pudo resolver el problema.

✓ **Solución a la consulta.**

Mondy (2010) indica en la resolución de dificultades es un proceso que tiene 4 partes.

Acordarse estas partes cuando nos referimos al método científico.

- Definición del problema. Así tenemos como ejemplos: ¿Cuál es el origen? ¿Qué sintomatologías muestran la presencia de un inconveniente?
- Verificar varias hipótesis. ¿Qué se sugiere para solucionarlo?
- En tercer lugar, se evalúan las diferentes opciones ¿Cuál de las alternativas para dar las diferentes soluciones a dichos problemas?
- Para terminar, es necesario, emplear la solucionabilidad, elegida. ¿Se ha concluido el problema? ¿Hay otros tipos de opciones que se debe comprobar?

c) **Empatía**

Esto significa considerarse en el lugar del cliente y a partir de ahí presumir qué se siente y pueda brindar el servicio que el usuario requiere.

Mantilla (2005) a su vez lo considera como un talento importante lleva a la empresa crecer eficientemente. Nos permite entender a los demás y alcanzar nuestras metas personales y profesionales.

Baron (2005) señala en su libro “Las grandes diferencias”: “La empatía es una habilidad que visualiza las cualidades de los demás y responde correctamente.

- ❖ **Trato personalizado.** - Cancinos (2015) examina tres ideas para mejorar el trato personalizado al usuario. En primer lugar, la información básica pues los datos de los clientes a las empresas son diversos. Sin embargo, en la mayoría de los casos, no está agrupado, por lo que no sabe que la persona que lo llamó es la misma persona que

envió el correo electrónico ayer. Luego procesar la información y ponerla al alcance de todos

- ❖ **Amabilidad.** - Mantilla (2005) menciona que es deber de todos desarrollar talentos diversos para mejorar la relación entre la institución y el usuario. Además de varios escenarios negativos y positivos donde necesitamos aplicar adecuadamente nuestro conocimiento de servicio para cumplir las expectativas del usuario. Necesitamos empatizar con las personas. porque son conscientes de que brindar un servicio eficiente como empresa puede fortalecer la lealtad del usuario.
- ❖ **Comprensión.** - Tejedor & García (2010) refiere que comprensión es poder entender y conocer la demanda del cliente. De forma más individual y con excepciones en todo lo que se refiere a lo profesional, el privado y el familiar. Como resultado, los clientes están más satisfechos con realizando esta actividad”.

### **3.3. Bases Conceptuales**

#### **1) Gestión de Recursos Humanos:**

Consiste en planificar organizar, coordinar y contralar métodos que motiven el desempeño eficiente del trabajador dentro de la organización a la que presta sus servicios.

([http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1422/1422\\_u1\\_act1\\_integ.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1422/1422_u1_act1_integ.pdf)).

#### **2) Ciudadano:**

Los miembros activos del Estado, los titulares de derechos políticos y los que se consideren sujetos de derecho. (<https://brainly.lat/tarea/13608214>)



**3) Satisfacción al ciudadano:**

Atender las necesidades o expectativas del ciudadano que acude a nuestra institución a solicitar la atención de alguno de nuestros servicios, en las mejores condiciones de celeridad, calidez y calidad de atención.

([www.gestionpublica.gob.pe/foro/viewtopic.php?f=21&t=17](http://www.gestionpublica.gob.pe/foro/viewtopic.php?f=21&t=17)).

**4) Empleo:**

El término empleo se refiere tanto al trabajo como a la profesión u oficio. Sin embargo, el uso más común de empleo son las actividades para las que fue contratada y realizar un conjunto específico de tareas que reciben una compensación económica.

(<https://www.significados.com/empleo/>).

**5) Rendimiento:**

Muestra la relación que surge entre los medios por los cuales se logra algo y los resultados obtenidos. El uno o más beneficios que ofrece algo o alguien también se denomina rendimiento. (<https://significadoconcepto.com/rendimiento/>)

**6) Clima Organizacional.**

Es un tema importante dentro de una organización que es competitiva y mejorar la productividad y los servicios prestados a través de estrategias internas.

([https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html))

## CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. **Ámbito de Estudio**

La Municipalidad de Amarilis fue creada por Ley N° 23419 del uno de junio de 1982, en el gobierno de Fernando Belaunde Terry.

El ámbito de investigación se desarrollará en la Municipalidad distrital de amarilis, ubicado en el Jr. Huallaga N°300 – Provincia y Región de Huánuco.

Región : Huánuco

Provincia : Huánuco

Distrito : Amarilis

Entidad : Municipalidad Distrital de Amarilis

### 4.2. **Tipo y Nivel de Investigación**

#### a) **Nivel de Investigación.**

El nivel de estudios está la relación, a decir de Hernández, Fernández, & Baptista (2017), esto es, puede detectar el problema, registrar su frecuencia y luego indicar los factores relacionados con esa frecuencia registrada.

#### b) **Tipo de Investigación.**

“Los estudios explicativos se basan en probar la hipótesis y buscan que las conclusiones que conduzcan a leyes o principios científicos.” (Kerlinger, 2002)

### 4.3. Población y Muestra

#### 4.3.1. Descripción de la Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) en la Metodología de la investigación; indican que una población se define como un individuo o conjunto de elementos con características comunes que pueden ser estudiados, pero no toda la población puede ser estudiada.

En este estudio se consideran dos grupos:

- **Población 01:**

Constituida por trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que son 221 distribuidos como sigue:

**Cuadro N° 01**

ITEM	DESCRIPCION	NUMERO	% DE REPRESENTACION
1	Alcaldía	4	1.81%
2	Gerencia Municipal	3	1.36%
3	Organo de control Institucional	3	1.36%
4	Procuraduría pública municipal	3	1.36%
5	Gerencia de asesoría jurídica	3	1.36%
6	Gerencia de planeamiento y presupuesto	15	6.79%
7	Gerencia de secretaria general	8	3.62%
8	Gerencia de administración y finanzas	20	9.05%
9	Gerencia de desarrollo urbano y rural	22	9.95%
10	Gerencia de desarrollo social	25	11.31%
11	Gerencia de gestión ambiental	45	20.36%
12	Gerencia de desarrollo económico	12	5.43%
13	Gerencia de administración tributaria	18	8.14%
14	Gerencia de seguridad ciudadana	40	18.10%
	<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

- **Población 02:** Representada por la población que realiza trámites en forma diaria en las distintas gerencias de la Municipalidad Distrital de Amarilis, lo cual hacen un total de 296 personas. Se distribuyen de la siguiente manera:

**Cuadro N° 01**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>NUMERO</b>	<b>% DE REPRESENTACION</b>
<b>1</b>	Oficina de Alcaldía	20	6.76%
<b>2</b>	Oficina de Gerencia Municipal	18	6.08%
<b>3</b>	Oficina de Organo de control Intitucional	8	2.70%
<b>4</b>	Oficina de Procuraduría pública municipal	7	2.36%
<b>5</b>	Oficina Gerencia de asesoría jurídica	10	3.38%
<b>6</b>	Oficina Gerencia de planeamiento y presupuesto	20	6.76%
<b>7</b>	Oficina Gerencia de secretaria general	20	6.76%
<b>8</b>	Oficina Gerencia de administración y finanzas	22	7.43%
<b>9</b>	Oficina Gerencia de desarrollo urbano y rural	35	11.82%
<b>10</b>	Oficina Gerencia de desarrollo social	40	13.51%
<b>11</b>	Oficina Gerencia de gestión ambiental	24	8.11%
<b>12</b>	Oficina Gerencia de desarrollo económico	22	7.43%
<b>13</b>	Oficina Gerencia de administración tributaria	35	11.82%
<b>14</b>	Oficina Gerencia de seguridad ciudadana	15	5.07%
	<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

#### 4.3.2. Muestra y Método de Muestreo

El muestreo fue aleatorio o direccional. Para ello, es fundamental tener un buen conocimiento de los elementos a inspeccionar. Salkind (1999) señala que, “en este caso, debe suponer que todos tendrían la misma probabilidad de ser elegidos. ”

✓ **Muestra 1:** Para su estimación se utilizó un muestreo por conveniencia. Para tal propósito se estimó una muestra de 29 servidores públicos entre nombrados y contratados, considerándose a gerentes, subgerentes y personal administrativo

✓ **Muestra 2:** Para su estimación se utilizó un muestreo por conveniencia. Para tal propósito se estimó una muestra de 42 usuarios que acuden a realizar trámites diarios, durante días laborables en las oficinas de la Municipalidad distrital de Amarilis.

#### 4.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión

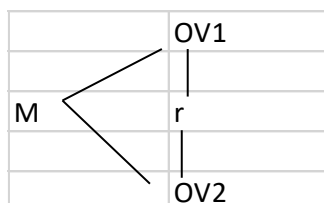
Se Incluyeron Trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que se encontraban laborando en las áreas que tengan relación directa en la atención a la ciudadanía.

Se Excluyo a los Trabajadores de las áreas que no estaban relacionados con la atención directa a la ciudadanía, como también a los trabajadores externos

#### 4.4. Diseño de Investigación

El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal

Esquemáticamente es expresada de esta forma



**Dónde:**

M= Muestra:

OV1 = Gestión de Recursos Humanos

OV2 = Calidad de servicio

r = relación

**4.5. Técnicas e Instrumentos****4.5.1. Técnicas**

Un método para recopilación de información es una encuesta donde se utiliza un conjunto de procedimientos de encuesta estandarizados para recopilar y analizar un conjunto de datos de la muestra seleccionada. (Kerlinger, 2002)

**4.5.2. Instrumentos**

Fue el cuestionario que es utilizado para recolectar datos y consistió en una relación de preguntas sobre cada una de las variables estudiada. (Kerlinger, 2002)

**4.5.2.1. Validación de los Instrumentos para la Recolección de Datos.**

Según Sánchez y Reyes (2002), es una propiedad referida al hecho de que el instrumento utilizado necesita medir lo que está diseñado para medir y sea eficaz en la obtención de resultados para la habilidad, el comportamiento, el desempeño o el aspecto que está tratando de medir. En este caso, se validará a criterio de un juicio de expertos.

**4.5.2.2. Confiabilidad de los Instrumentos.**

Dado que ambos dispositivos tienen múltiples opciones de respuesta, la confiabilidad del dispositivo se probó utilizando el factor alfa de Cronbach. Según Rosas & Zúñiga (2010), se aplican instrumentos confiables a partir de un valor de 0.75. (Rosas & Zúñiga, 2010)

#### Confiabilidad del Instrumento para medir los Recursos Humanos

El valor de alfa de Cronbach para una prueba piloto de 20 y 10 ítems fue de  $0.811 > 0.75$

(Ver anexo 5). Por lo tanto, el instrumento para medir los recursos humanos es confiable.

#### Confiabilidad del Instrumento para medir la calidad del servicio

El valor de alfa de Cronbach para una prueba piloto de 20 y 10 ítems fue de  $0.775 > 0.75$

(Ver anexo 5). Por lo tanto, el instrumento para medir la calidad del servicio es confiable.

#### 4.5.2.3. Baremos

BAREMOS PARA NIVEL DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO	
Muy malo	05 - 14
Malo	15 - 23
Indiferente	24 - 32
Bueno	33 - 41
Muy Bueno	42 - 50
MINIMO	05
MAXIMO	50

#### 4.6. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos

Después de adquirir los datos proporcionados por el dispositivo, codificamos y agregamos la cantidad de encuestados verticalmente y la cantidad de cada pregunta una al lado de la otra en contabilidad de doble entrada para borrar el código.

Los datos fueron tabulados en el programa SPSS versión 25 donde se procesaron las encuestas realizadas y se obtuvieron resultados descriptivos y la correlación "r" de Pearson para probar las hipótesis.

#### **4.7. Aspectos Éticos**

La ética profesional se basa en un código de ética contenido en el reglamento de la Universidad Nacional Hermilio Baldisan basado en principios básicos de respeto y de moral en el proceso de investigación y en el de redacción del informe de tesis es decir desde un punto de la práctica se tuvo en cuenta las normas y códigos de conducta, mediante un juicio por cosas y naturaleza razonable, teniendo en cuenta las directrices APA 7ª Edición.



## CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis Descriptivo

#### 5.1.1. Datos Orientados a los Recursos Humanos

##### Pregunta N° 01:

#### 1. ¿En cuántos procedimientos disciplinarios se encuentra vinculado?

**Tabla 1**

*Número de procedimiento en el que se encuentra vinculado*

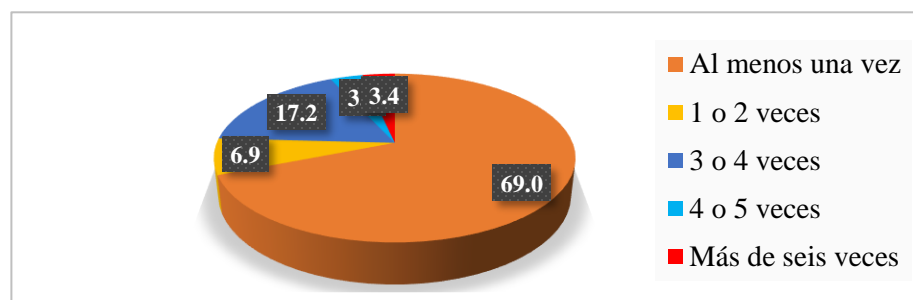
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos una vez	20.0	69.0	69.0	69.0
1 o 2 veces	2.0	6.9	6.9	75.9
3 o 4 veces	5.0	17.2	17.2	93.1
4 o 5 veces	1.0	3.4	3.4	96.6
Más de seis veces	1.0	3.4	3.4	100.0
Total	<b>29.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

#### Análisis:

En la **tabla N° 01**. Según los resultados el 69% de los encuestados fue sometido a procesos disciplinarios al menos una vez durante su permanencia en el puesto que ocupa; el 17.2% tuvieron procesos disciplinarios entre 3 o 4 veces y el 6.9% entre 1 o 2 veces.

**Figura 1**

*Número de procedimiento en el que se encuentra vinculado*



**2. ¿De acuerdo a las escalas establecidas como calificas los procesos que emplea la oficina de recursos humano para seleccionar personal?**

**Tabla 2**

*Escalas para calificar los procesos de selección de personal*

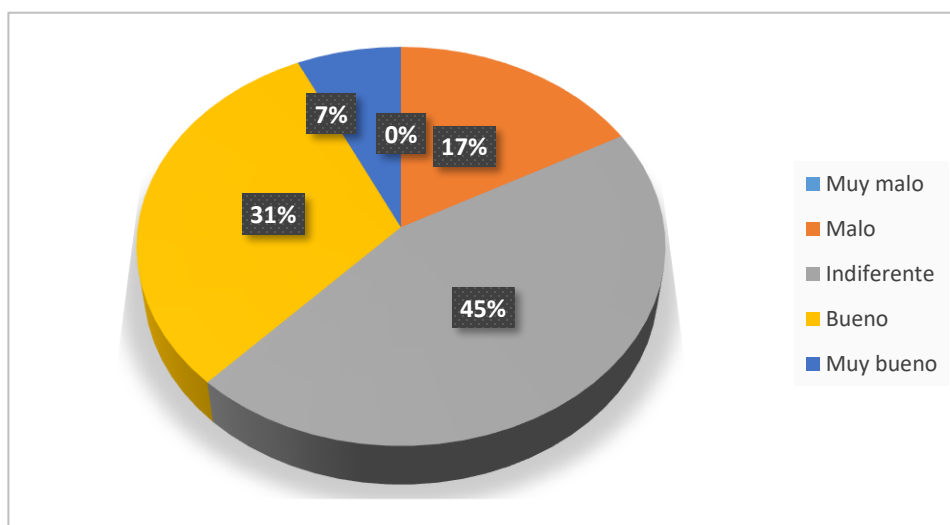
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	5	17,0	17,0	17,0
Indiferente	13	45,0	45,0	62,0
Bueno	9	31,0	31,0	93,0
Muy bueno	2	7,0	7,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **tabla N° 02**. Según los resultados el 45% de los encuestados califica como indiferente los procesos que emplea la oficina de recursos humanos para seleccionar personal, el 31% como bueno y el 17% califica de malo los procesos que emplea la oficina de recursos humanos para seleccionar personal.

**Figura 2**

*Escalas para calificar los procesos de selección de personal*



3. ¿De acuerdo a la siguiente escala, cómo califica el nivel de control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos?

**Tabla 3**

*Nivel de control de asistencia*

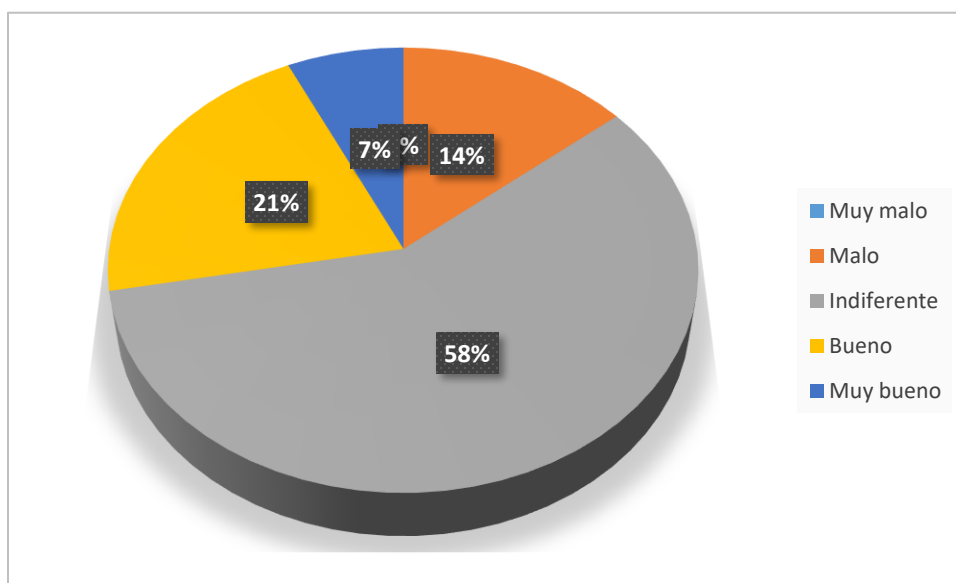
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	4	14,0	14,0	14,0
Indiferente	17	58,0	58,0	72,0
Bueno	6	21,0	21,0	93,0
Muy bueno	2	7,0	7,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **tabla N° 03**, se puede observar que el 58.6% del personal encuestado califica como indiferente el control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos, el 21% como bueno al control de asistencia y el 14% asegura que es malo el control de asistencia que viene llevando adelante la oficina de recursos humanos.

**Figura3**

*Nivel de control de asistencia*



**4. ¿De acuerdo a la escala establecida como califica el nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad?**

**Tabla 4**

*Nivel de inducción*

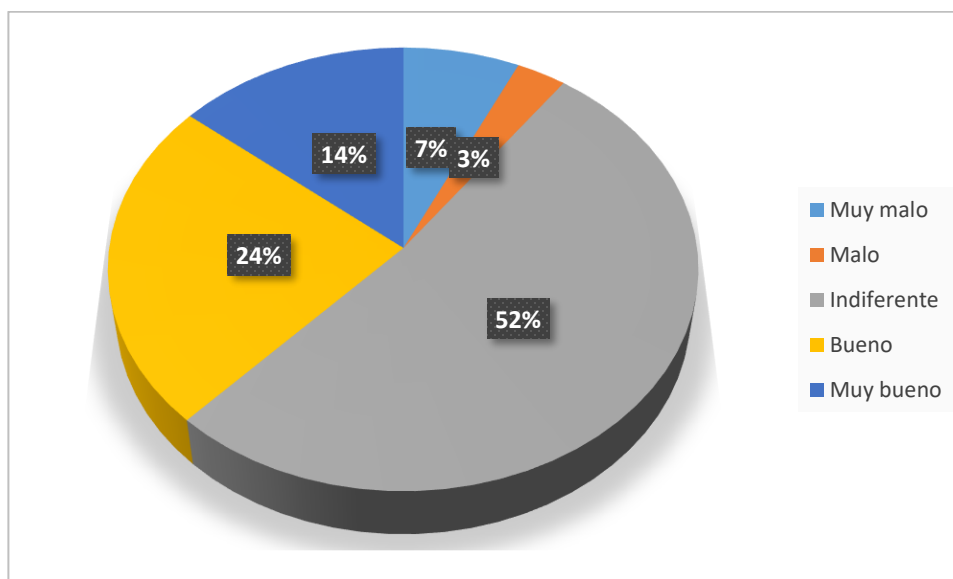
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	7,0	7,0	7,0
Malo	1	3,0	3,0	10,0
Indiferente	15	52,0	52,0	62,0
Bueno	7	24,0	24,0	86,0
Muy bueno	4	14,0	14,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 04**, se puede observar que el 52% del personal encuestado califica como indiferente el nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad, el 24% como bueno y el 14% califica de muy bueno.

**Figura4**

*Nivel de inducción*





**5. De acuerdo a la escala establecida, ¿cuántas veces le realizaron seguimiento referente a su desempeño laboral?**

**Tabla 5**

*Desempeño laboral*

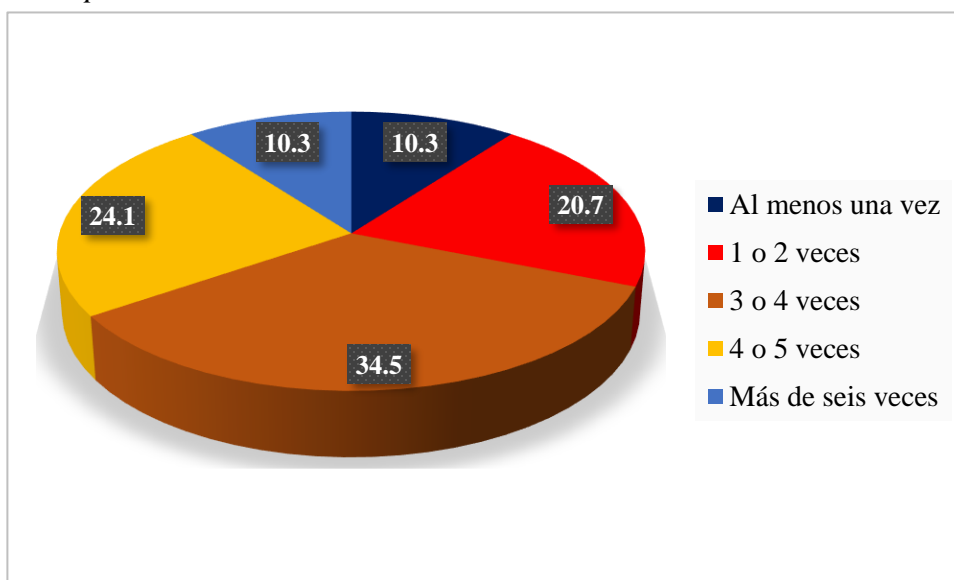
Descripción	Frecuencia	Porcentaje		
<b>Al menos una vez</b>	3	10.3		
<b>1 o 2 veces</b>	6	20.7		
<b>3 o 4 veces</b>	10	34.5		
<b>4 o 5 veces</b>	7	24.1		
<b>Más de seis veces</b>	3	10.3		
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>		

**Análisis:**

En la **Tabla N° 05**, se puede observar que el 34.5% del personal encuestado tuvo seguimiento referente a su desempeño laboral entre 3 o 4 veces durante su permanencia en su puesto de trabajo; el 24.1% precisa que tuvo seguimiento a su desempeño laboral entre 4 o 5 veces; y el 20.7% tuvo seguimiento a su desempeño laboral entre 1 o 2 veces.

**Figura5**

*Desempeño laboral*



## 6. ¿Con que frecuencia le realizan evaluaciones relacionado a conocimientos técnicos del área donde se desempeña?

**Tabla 6**

*Frecuencia de evaluaciones del área donde trabaja*

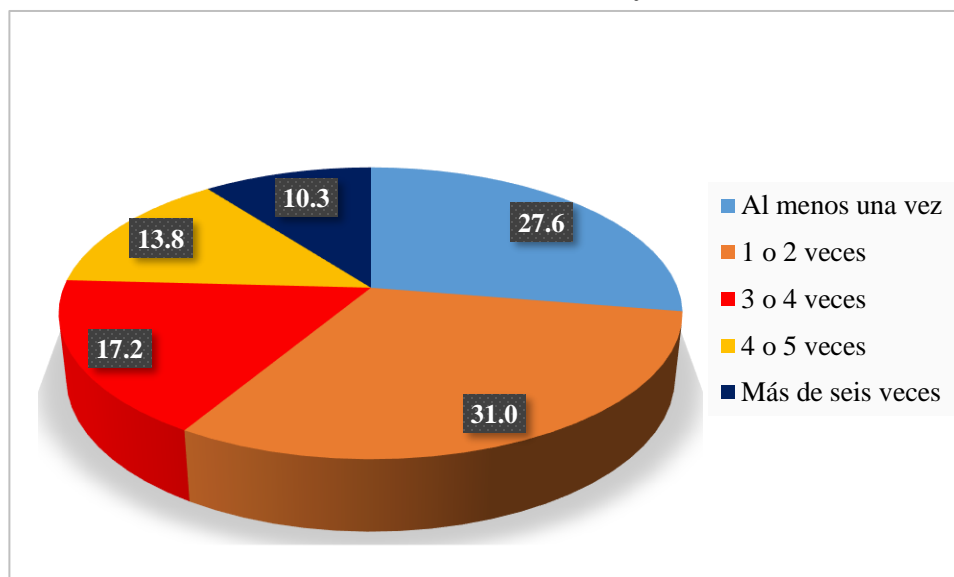
Descripción	Frecuencia	Porcentaje		
<b>Al menos una vez</b>	8	27.6		
<b>1 o 2 veces</b>	9	31.0		
<b>3 o 4 veces</b>	5	17.2		
<b>4 o 5 veces</b>	4	13.8		
<b>Más de seis veces</b>	3	10.3		
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>		

### **Análisis:**

En la **Tabla N° 06**, se puede observar que al 31.0% del personal encuestado se le realizo evaluaciones relacionados a conocimientos técnicos en el área donde se desempeña, representado entre 1 o 2 veces; el 27.6% precisa que se aplicó evaluaciones relacionados a conocimientos técnicos de su especialidad al menos una vez; el 17.2% aseguro que fue evaluado entre 3 o 4 veces.

**Figura6**

*Frecuencia de evaluaciones del área donde trabaja*



## 7. ¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año?

**Tabla 7**

*Capacitaciones durante el año*

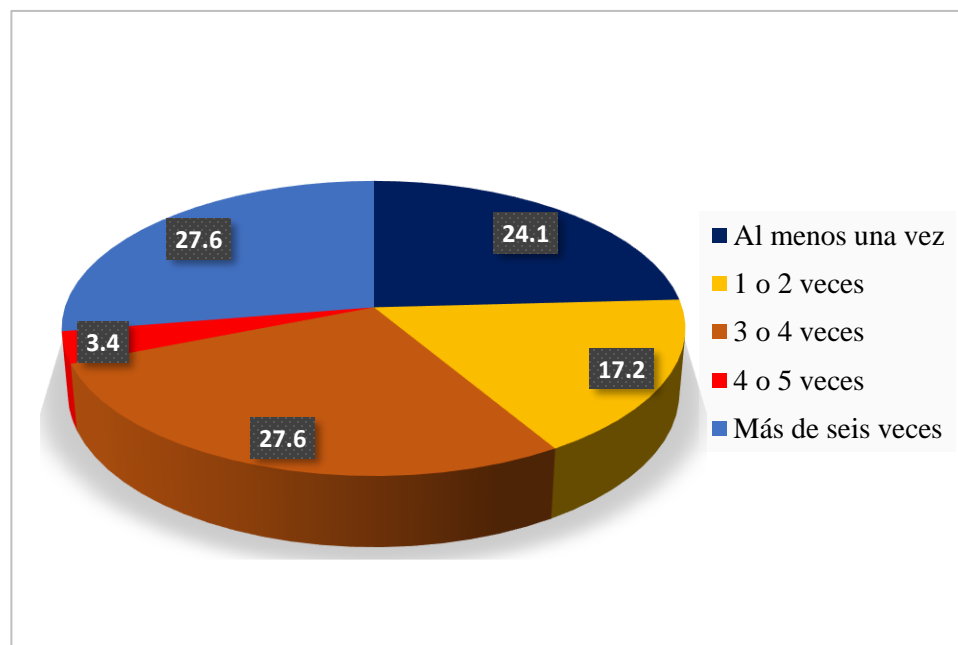
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Al menos una vez</b>	7	24.1	24.1	24.1
<b>1 o 2 veces</b>	5	17.2	17.2	41.4
<b>3 o 4 veces</b>	8	27.6	27.6	69.0
<b>4 o 5 veces</b>	1	3.4	3.4	72.4
<b>Más de seis veces</b>	8	27.6	27.6	100.0
Total	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

### **Análisis:**

En la **Tabla N° 07**, se puede observar que el 27.6% del personal encuestado recibió capacitaciones para mejorar su desempeño laboral entre 3 o 4 veces; otro 27.6% precisó que fue capacitado más de seis veces; el 24.1% aseguró haber sido capacitado al menos una vez.

**Figura7**

*Capacitaciones durante el año*





**8. ¿Cuántos reclamos generaste a tus superiores o al área de recursos humanos al sentir que vulneraban tus derechos como trabajador?**

**Tabla 8**

*Reclamos generados al área de recursos humanos*

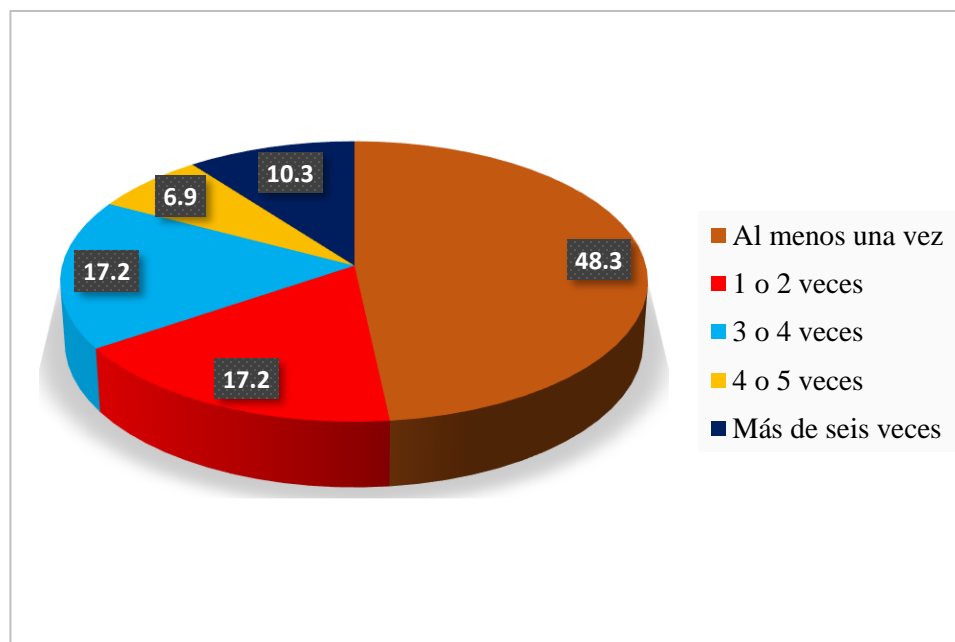
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Al menos una vez</b>	14	48.3	48.3	48.3
<b>1 o 2 veces</b>	5	17.2	17.2	65.5
<b>3 o 4 veces</b>	5	17.2	17.2	82.8
<b>4 o 5 veces</b>	2	6.9	6.9	89.7
<b>Más de seis veces</b>	3	10.3	10.3	100.0
Total	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 08**, se puede apreciar que el 48.3% del personal encuestado hizo al menos una vez reclamos al área de recursos humanos al sentir que vulneraban sus derechos como trabajador; el 17.2% generó reclamos entre 1 o 2 veces; lo mismo hizo otro 17.2% entre 3 o 4 veces.

**Figura 8**

*Reclamos generados al área de recursos humanos*



**9. ¿Cuántas veces atendieron tus reclamos tus superiores o el área de recursos humanos?**

**Tabla 9**

*Atención de reclamos*

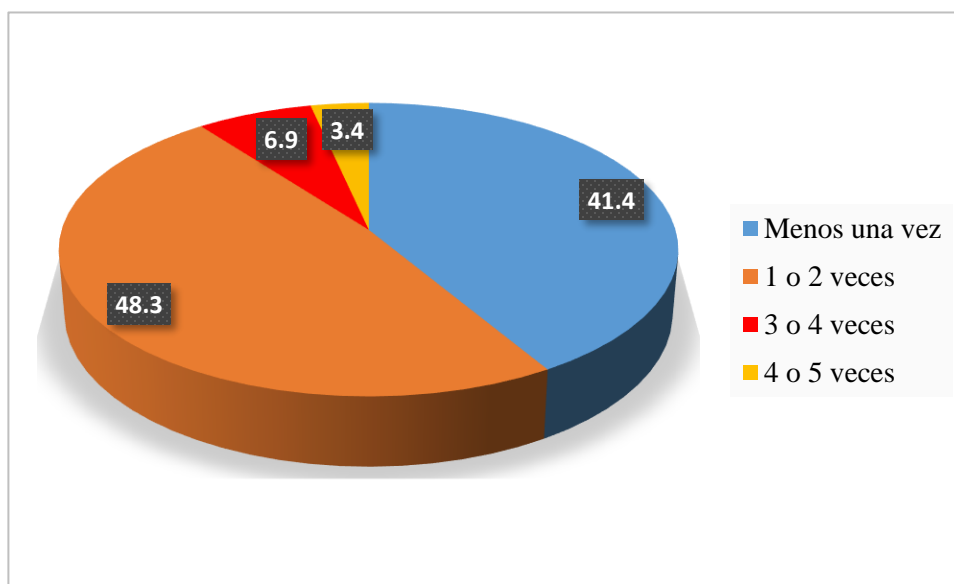
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Al menos una vez</b>	12	41.4	41.4	41.4
<b>1 o 2 veces</b>	14	48.3	48.3	89.7
<b>3 o 4 veces</b>	2	6.9	6.9	96.6
<b>4 o 5 veces</b>	1	3.4	3.4	100.0
Total	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 09**, se puede observar que los trabajadores que hicieron reclamos solo obtuvieron respuestas el 48.3% entre 1 o 2 veces; el 41.4% fue atendido al menos una vez; el 6.9% fue atendido en sus reclamos de 3 o 4 veces.

**Figura9**

*Atención de reclamos*



## 10. ¿Cómo calificas el nivel de clima laboral en el área que te desempeñas?

**Tabla 10** *Clima laboral*

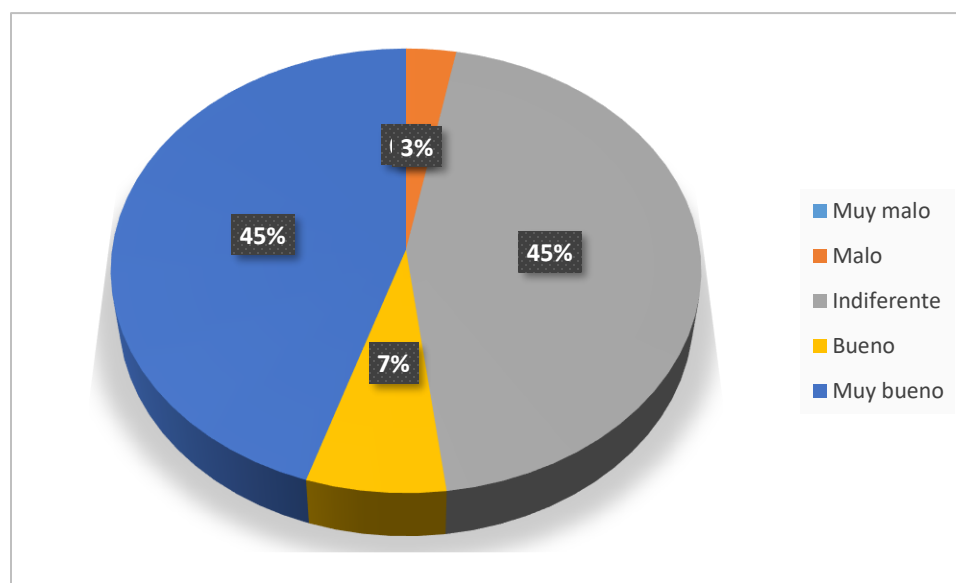
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	1	3,0	3,0	3,0
Indiferente	13	45,0	45,0	48,0
Bueno	2	7,0	7,0	55,0
Muy bueno	13	45,0	45,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

### Análisis:

En la **Tabla N° 10**, se puede observar que el 45% de los encuestados considera que es indiferente el clima laboral en el área donde se desempeña; el 7% de los encuestados es bueno con respecto al clima laboral.

### Figura10

*Clima laboral*



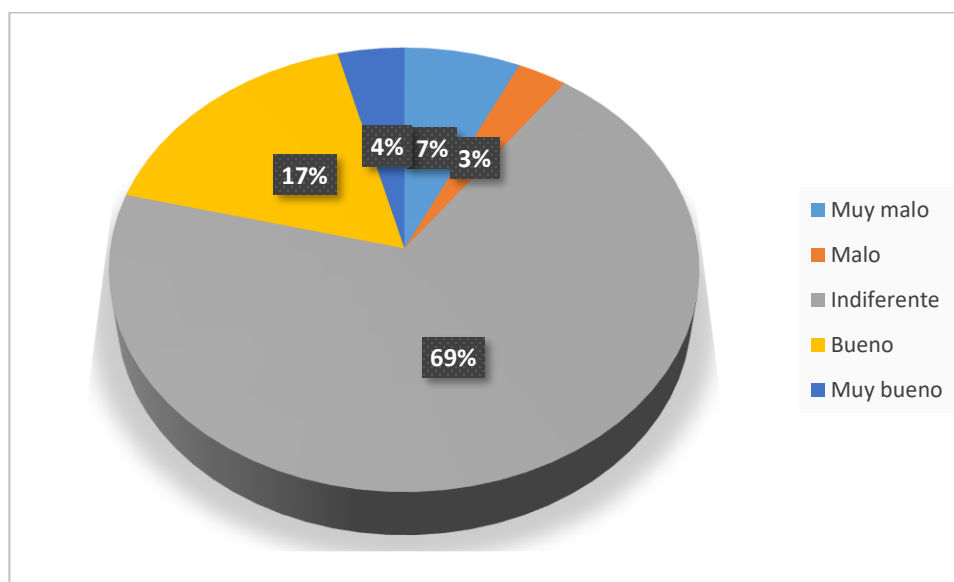
### 5.1.1.1. Nivel de la Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

**Tabla 11** Nivel de Gestión de Recursos Humanos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	7%
Malo	1	3%
Indiferente	20	69%
Bueno	5	17%
Muy bueno	1	4%
Total	29	100%

**Figura 11**

*Nivel de Gestión de Recursos Humanos*



La figura y tabla anteriores muestran el nivel de recursos humanos. Se observa que el nivel es muy malo para el 7%, para malo 3%, es indiferente el 69%, que considera el nivel bueno el 17% y muy bueno el 4%.

Por lo tanto, la mayoría de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco considera que el nivel de recursos humanos les es indiferente (69%)

## Datos Orientados a la Calidad del Servicio

### 11. ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

**Tabla 12**

*Estado de las instalaciones físicas*

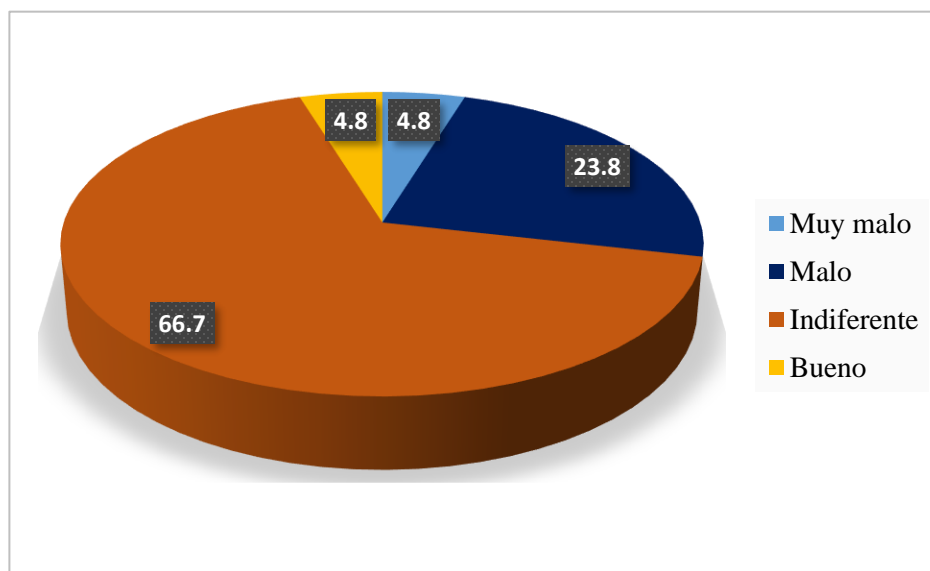
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy malo</b>	2	4.8	4.8	4.8
<b>Malo</b>	10	23.8	23.8	28.6
<b>Indiferente</b>	28	66.7	66.7	95.2
<b>Bueno</b>	2	4.8	4.8	100.0
Total	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

#### **Análisis:**

En la **Tabla N° 12**, se puede observar que el 66.7% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis es indiferente con respecto al estado en que se encuentran las instalaciones físicas; el 23.8% considera que las instalaciones físicas son malas; el 4.8% de los encuestados afirman que es muy malo y bueno.

**Figura12**

*Estado de las instalaciones físicas*



**12. ¿De acuerdo a la siguiente escala, en qué nivel califica los equipos informáticos que tiene Municipalidad Distrital de Amarilis?**

**Tabla 13**

*Nivel de calificación de equipos informáticos*

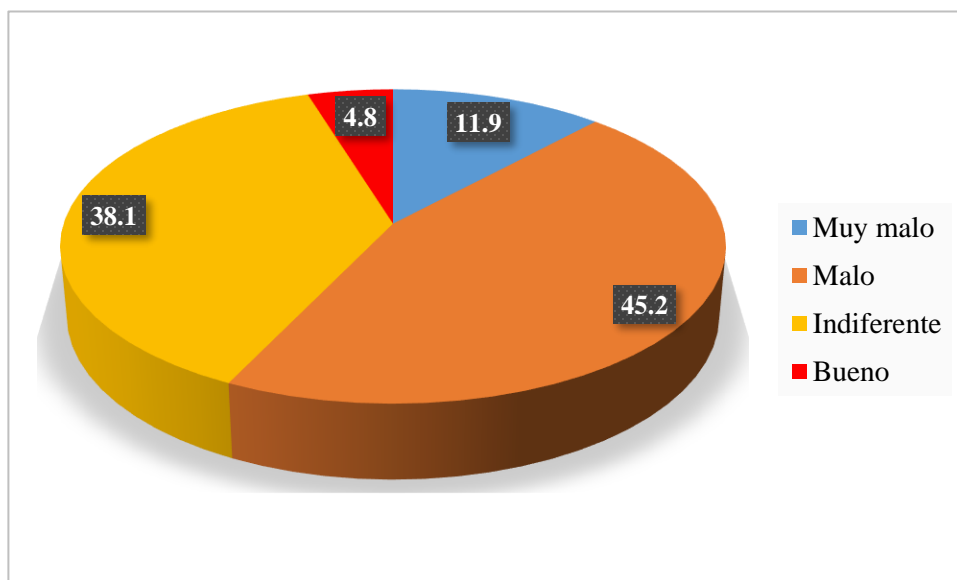
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy malo</b>	5	11.9	11.9	11.9
<b>Malo</b>	19	45.2	45.2	57.1
<b>Indiferente</b>	16	38.1	38.1	95.2
<b>Bueno</b>	2	4.8	4.8	100.0
Total	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 13**, se puede observar que el 45.2% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que los equipos informáticos son malos; el 38.1% es indiferente; el 11.9% afirma que son muy malos.

**Figura13**

*Nivel de calificación de equipos informáticos*



### 13. ¿Cómo evalúa la atención del personal que labora en la Municipalidad distrital de Amarilis?

**Tabla 14**

*Atención del personal*

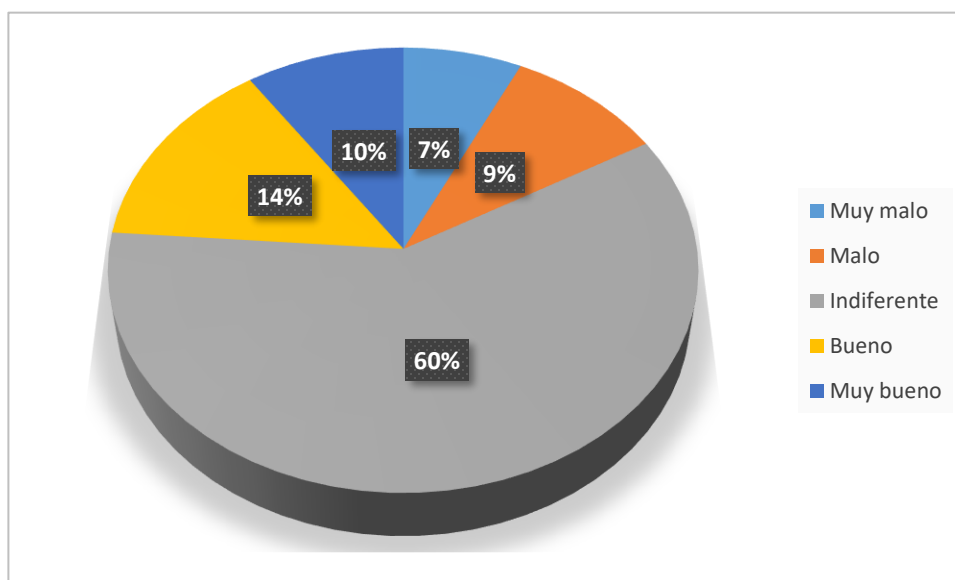
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	7	7	7
Malo	4	10	10	17
Indiferente	25	60	60	76
Bueno	6	14	14	90
Muy bueno	4	10	10	100
Total	42	100,0	100,0	

#### **Análisis:**

En la **Tabla N° 14**, se puede observar que el 60% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que la atención que brinda el personal es indiferente; el 14% es buena a la atención del personal; el 10% considera entre malo y muy bueno.

**Figura14**

*Atención del personal*



**14. ¿Cómo califica el nivel de eficiencia y eficacia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis?**

**Tabla 15**

*Nivel de eficiencia y eficacia del personal*

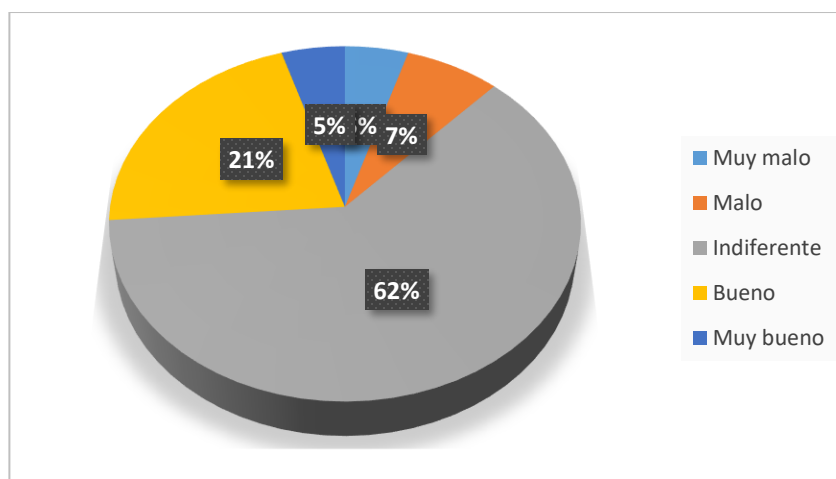
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	5	5	5
Malo	3	7	7	12
Indiferente	26	62	62	74
Bueno	9	21	21	95
Muy bueno	2	5	5	100
Total	42	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 15**, se puede observar que el 62% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que el personal que labora en la Municipalidad distrital de Amarilis es indiferente eficiencia y eficacia; el 21% es bueno a la evaluación del desempeño del personal; el 7% considera que el nivel de eficiencia y eficacia es malo.

**Figura15**

*Nivel de eficiencia y eficacia del personal*





**15. ¿Qué nivel de capacidad tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para entender las necesidades de la ciudadanía?**

**Tabla 16**

*Atención de necesidades de la ciudadanía*

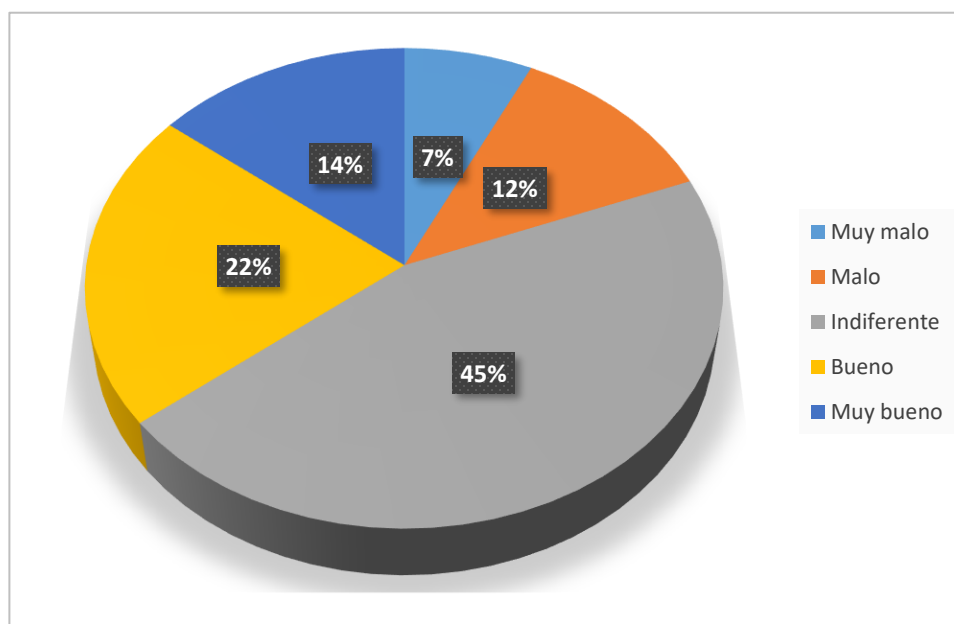
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	7	7	7
Malo	5	12	12	19
Indiferente	19	45	45	64
Bueno	9	21	21	86
Muy bueno	6	14	14	100
Total	42	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 16**, se puede observar que el 45% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que la capacidad del personal de la Municipalidad distrital de Amarilis es de indiferencia; el 21% es bueno con respecto a la capacidad del personal; el 14% considera que la capacidad del personal es muy buena.

**Figura16**

*Atención de necesidades de la ciudadanía*



**16. ¿Cómo califica al personal de la municipalidad referente a las respuestas que les brindan ante sus dudas e inquietudes?**

**Tabla 17** *Respuestas ante sus dudas e inquietudes*

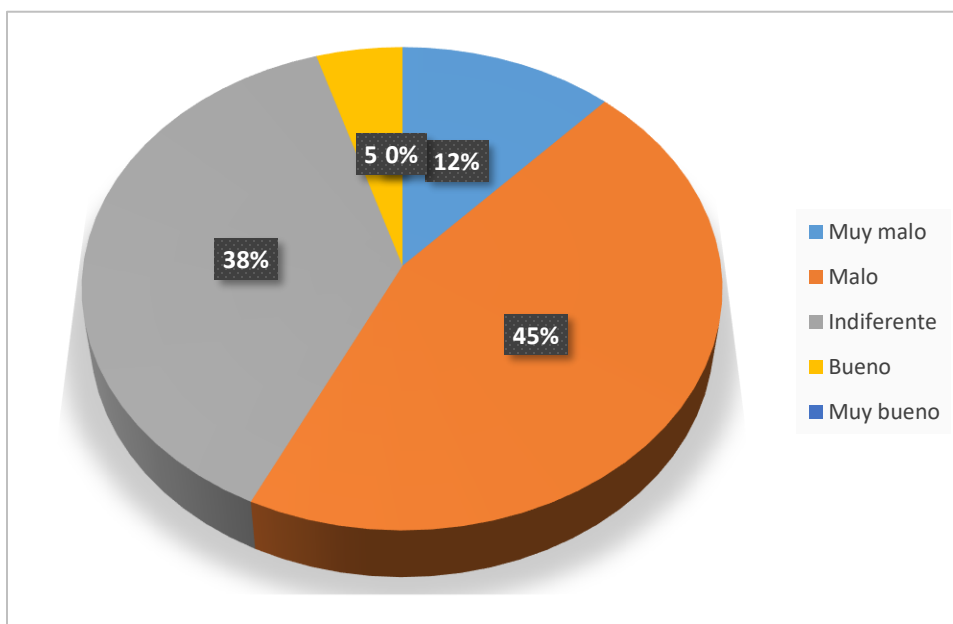
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	5	12	12	12
Malo	19	45	45	57
Indiferente	16	38	38	95
Bueno	2	5	5	100
Muy bueno	0	0	0	100
Total	42	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 17**, se puede observar que el 45% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que las respuestas que le brinda el personal con respecto a dudas e inquietudes es mala; el 38% es indiferente con respecto a la absolución de dudas e inquietudes; el 12% considera muy mala y buena el 5%

**Figura17**

*Respuestas ante sus dudas e inquietudes*



**17. ¿Cómo califica el nivel de tiempo que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para dar respuesta a sus trámites?**

**Tabla 18**

*Tiempo que se emplea en dar respuestas a trámites*

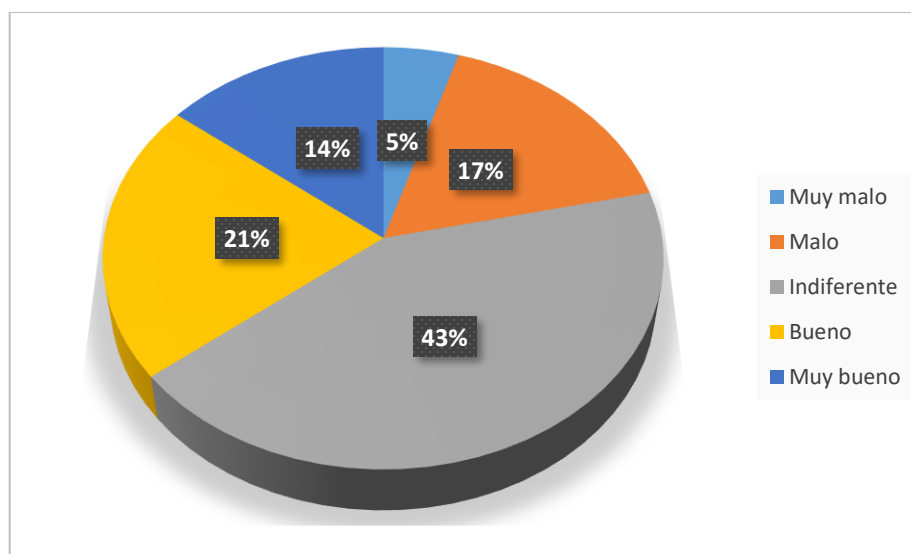
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	5	5	5
Malo	7	17	17	21
Indiferente	18	43	43	64
Bueno	9	21	21	86
Muy bueno	6	14	14	100
Total	42	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 18**, se puede observar que el 43% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que el tiempo que emplea el personal municipal en responder a sus trámites es de indiferencia; el 21% es bueno al tiempo que tarda el personal en dar respuesta a sus trámites; el 1% manifiesta que el tiempo que tarda el personal en responder a sus solicitudes es malo y el 14% muy bueno.

**Figura18**

*Tiempo que se emplea en dar respuestas a trámites*



**18. ¿Cuál es el nivel de trato personalizado que emplea la Municipalidad Distrital de Amarilis?**

**Tabla 19**

*Nivel de trato personalizado*

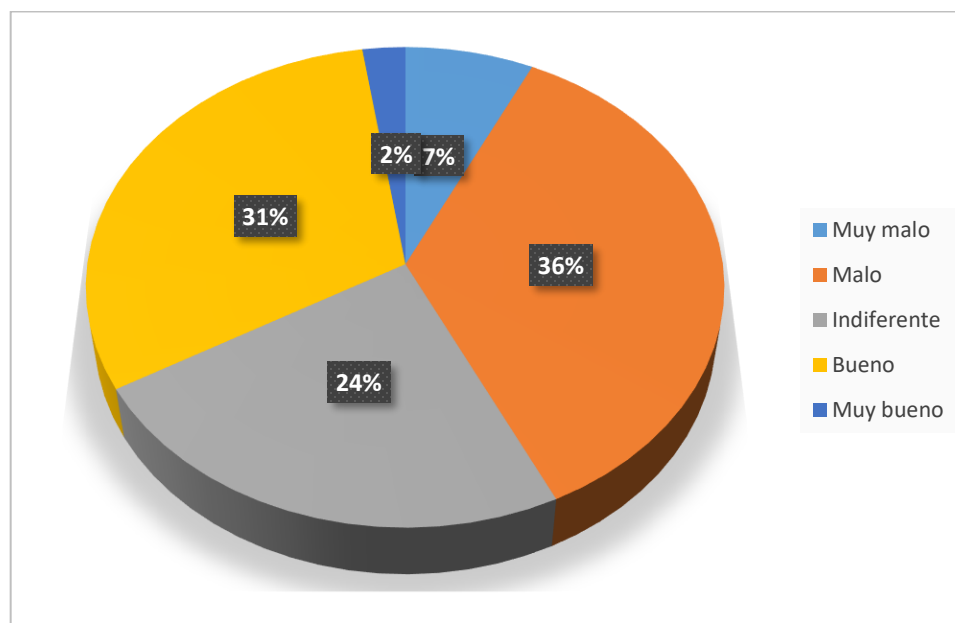
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	7	7	7
Malo	15	36	36	43
Indiferente	10	24	24	67
Bueno	13	31	31	98
Muy bueno	1	2	2	100
Total	42	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 19**, se puede observar que el 36% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que el trato personalizado que emplea el personal de la Municipalidad es malo; el 24% es indiferente, bueno el 31% y muy malo el 7%

**Figura19**

*Nivel de trato personalizado*



**19. ¿Cuál es el nivel de amabilidad que tiene el personal de la Municipalidad**

**Distrital de Amarilis?**

**Tabla 20**

*Nivel de amabilidad*

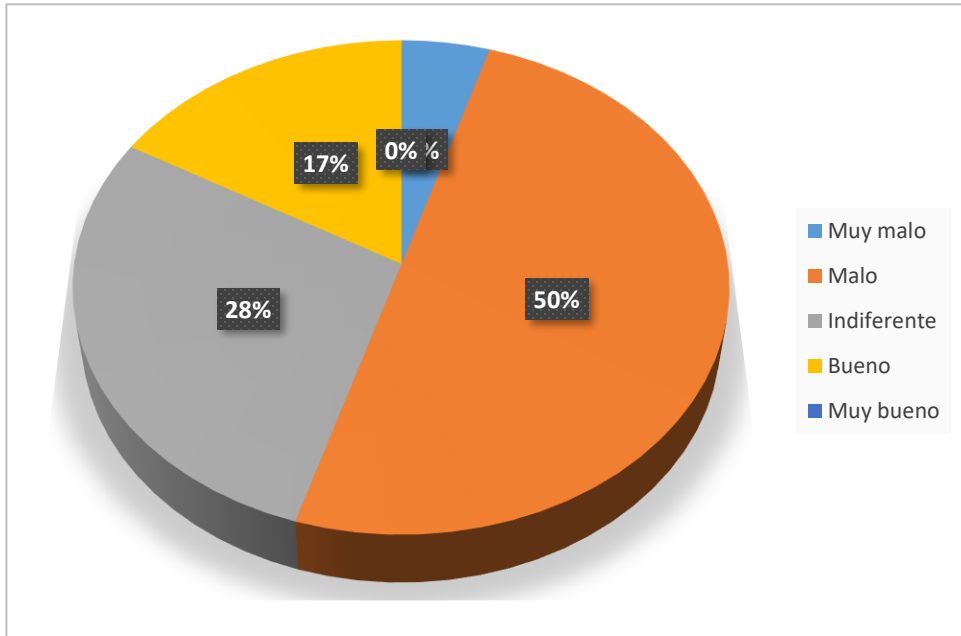
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	5	5	5
Malo	21	50	50	55
Indiferente	12	29	29	83
Bueno	7	17	17	100
Muy bueno	0	0	0	100
Total	42	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 20**, se puede observar que el 50% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis precisa que el trato amable del personal de la Municipalidad es malo; el 29% es indiferente con respecto al trato amable; el 17% considera que el trato amable es bueno y el 5% muy malo.

**Figura20**

*Nivel de amabilidad*



**20. ¿Qué nivel de comprensión tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?**

**Tabla 21**

*Nivel de comprensión*

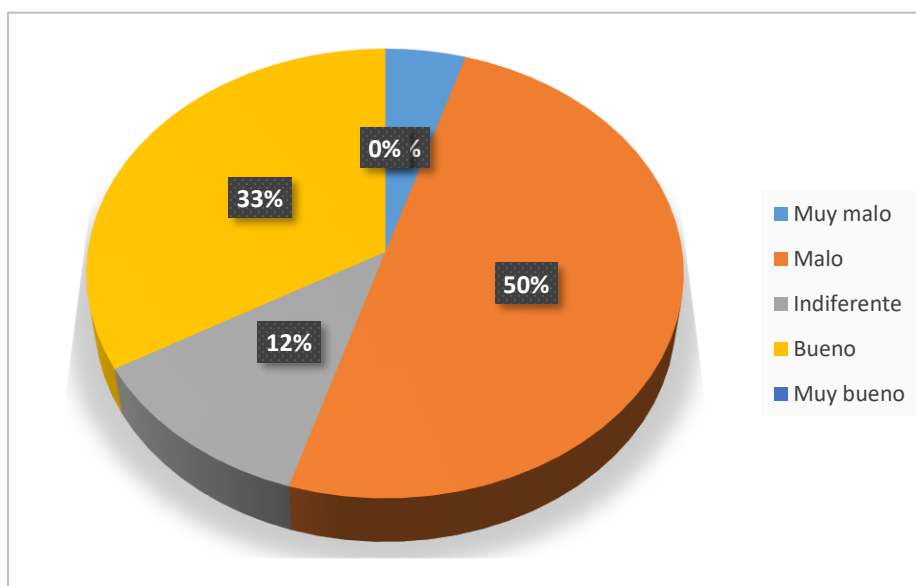
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	5	5	5
Malo	21	50	50	55
Indiferente	5	12	12	67
Bueno	14	33	33	100
Muy bueno	0	0	0	100
Total	42	100,0	100,0	

**Análisis:**

En la **Tabla N° 21**, se puede observar que el 50% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis señala que el personal de la Municipalidad demuestra mala comprensión; el 12% es indiferente con respecto a la comprensión; el 33% considera que tienen buena comprensión y el 5% muy mala comprensión

**Figura21**

*Nivel de comprensión*



### 5.1.1.2. Nivel de la Variable 2: Calidad del servicio

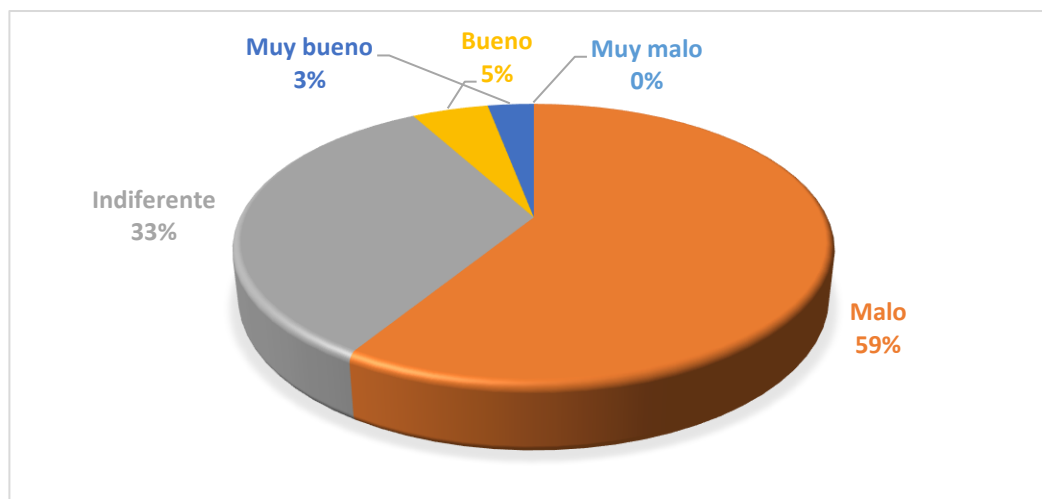
**Tabla 22**

*Nivel de la variable calidad del servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	25	59%
Indiferente	14	33%
Bueno	2	5%
Muy bueno	1	3%
Total	42	100%

**Figura 22**

*Nivel de la variable calidad del servicio*



La figura y tabla anteriores muestran el nivel de la calidad del servicio. Se observa que el nivel es muy malo para el 0%, para malo 59%, es indiferente el 33%, que considera el nivel bueno el 5% y muy bueno el 2%.

Por lo tanto, la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco considera que el nivel de calidad de servicio es malo (59%)



## 5.2. Análisis Inferencial y/o Contrastación de Hipótesis

### 5.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020

#### Análisis de Normalidad

**Tabla 23**

*Prueba de normalidad para gestión de recursos y calidad del servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos	,179	29	,018	,940	29	,099
Calidad del servicio	,107	29	,200*	,952	29	,207

Se tiene en cuenta la prueba de normalidad para Shapiro Wilk porque la muestra es menor a 50 donde observamos la significancia:  $p= 0.099$  y  $0.207$ , respectivamente ambos valores ( $p>0.05$ ) por lo que concluimos que tienen distribución normal y corresponde utilizar el estadígrafo correlacional para variables paramétricas Pearson.

### Prueba de Hipótesis General

$H_0$  = No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020

$H_a$  = Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**Tabla 24**

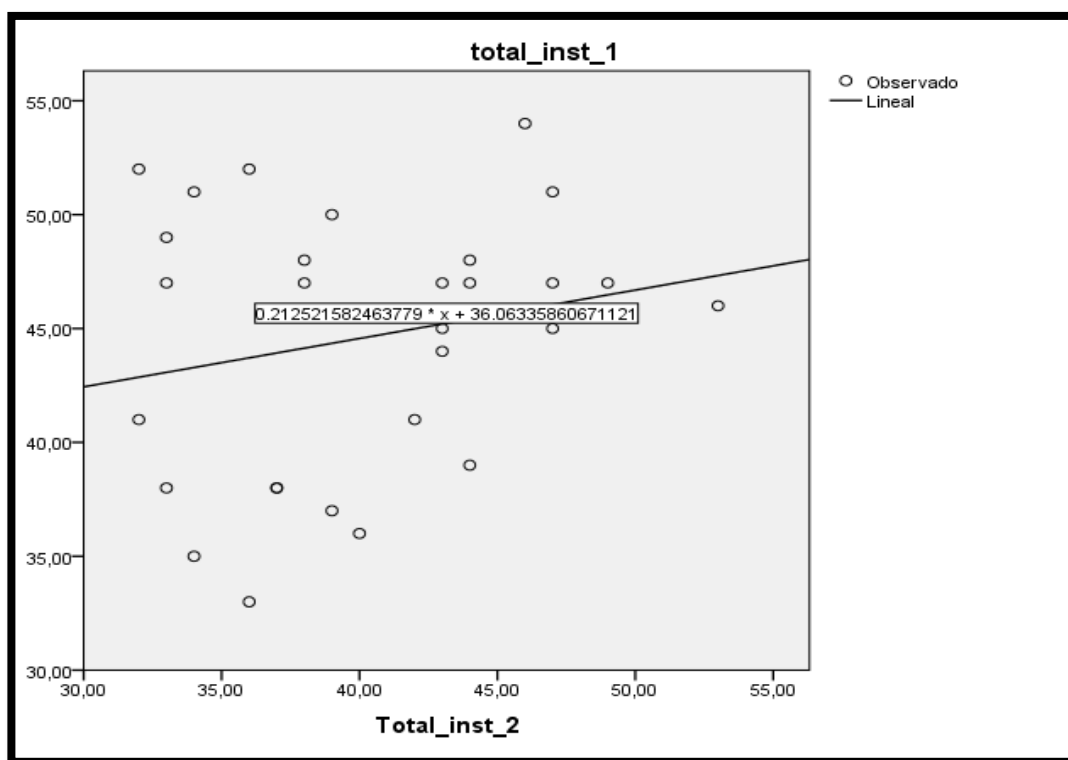
*Correlación Pearson para gestión de recursos humanos y calidad del servicio*

		Gestión de Recursos	Calidad de Servicios
Gestión de Recursos	Correlación de Pearson	1	,454**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	29
Calidad de Servicios	Correlación de Pearson	,000**	1
	Sig. (bilateral)	0,044	
	N	29	42

Según la **Tabla N° 24**, la correlación de Pearson de 0,454 indica que existe una correlación directa y entre las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis durante el periodo 2020. Y la significancia es de  $0.000 < 0.05$  lo que está indicando que la relación es significativa.

**Figura23**

*Gráfico de dispersión entre gestión de recursos y calidad de servicio*



Según la **figura 23**, existe una correlación positiva entre la variable gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020; aunque el nivel de correlación entre las variables es débil, dado que los datos observados están dispersos en la curva.

### **Conclusión Estadística**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020 ( $p=0.000 < 0.05$ )

### 5.2.2. Contrastación de la Hipótesis Especifica 01

**Tabla 25**

*Pruebas de normalidad para gestión del empleo y calidad del servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del empleo	,179	29	,018	,940	29	,050
Calidad del servicio	,107	29	,200 <sup>*</sup>	,952	29	,310

Se tiene en cuenta la prueba de normalidad para Shapiro Wilk porque la muestra es menor a 50 donde observamos la significancia:  $p = 0.050$  y  $0.310$  respectivamente ambos valores ( $p > 0.05$ ) por lo que concluimos que tienen distribución normal y corresponde utilizar el estadígrafo correlacional para variables paramétricas Pearson.

#### Hipótesis específica 01

$H_0$  = No existe relación significativa entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.

$H_a$  = Existe relación significativa entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

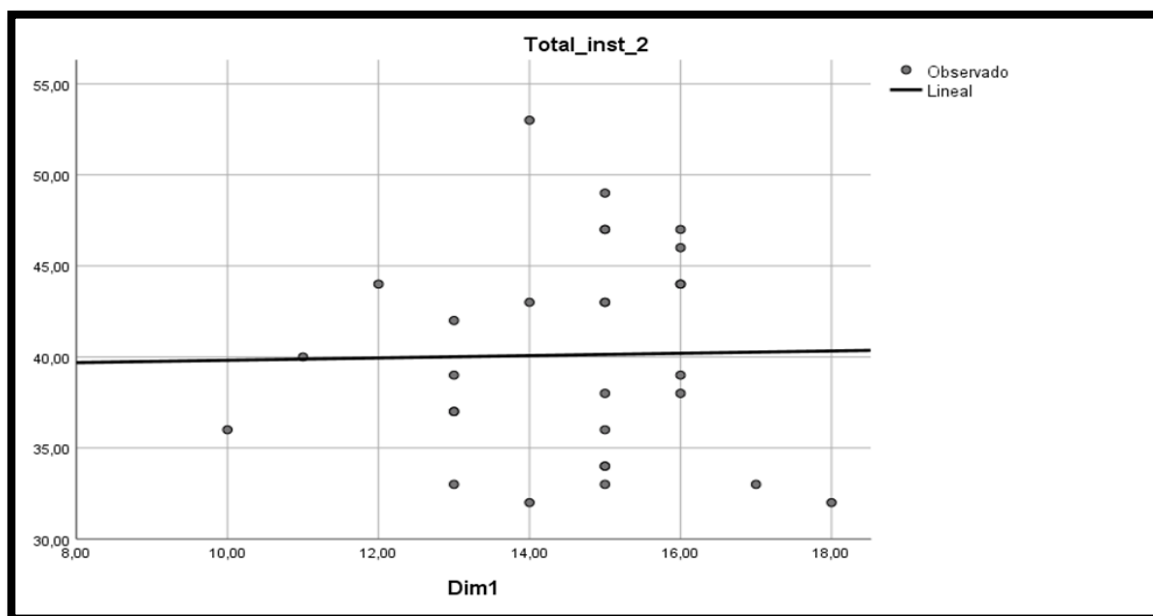
**Tabla 26**

*Correlación Pearson para gestión del empleo y calidad del servicio*

		Gestión de Empleo	Calidad de Servicios
Gestión de Empleo	Correlación de Pearson	1	,019**
	Sig. (bilateral)		0,044
	N	42	29
Calidad de Servicios	Correlación de Pearson	,019**	1
	Sig. (bilateral)	0,044	
	N	29	42

Según la **tabla N° 26**, la correlación de Pearson de ,019 indica que existe una correlación baja y directa, entre la gestión del empleo y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis durante el periodo 2020. Y la significancia es de 0.044 < 0.05 lo que está indicando que la relación es significativa.

**Figura24** *Dispersión entre gestión del empleo y calidad de servicio*



Según la **figura 24**, existe una correlación positiva entre la gestión del empleo y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020; aunque el nivel de correlación entre las variables es débil, dado que los datos observados están dispersos en la curva.

### **Conclusión Estadística**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que dice: Existe relación significativa entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020 ( $p=0.044 < 0.05$ )

### 5.2.3. Contrastación de la Hipótesis específica 02

**Tabla 27**

*Prueba de normalidad para gestión de rendimiento y la calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de rendimiento	,179	29	,018	,940	29	,050
Calidad del servicio	,107	29	,200*	,952	29	,310

Se tiene en cuenta la prueba de normalidad para Shapiro Wilk porque la muestra es menor a 50 donde observamos la significancia:  $p = 0.050$  y  $0.310$ , respectivamente ambos valores ( $p > 0.05$ ) por lo que concluimos que tienen distribución normal y corresponde utilizar el estadígrafo correlacional para variables paramétricas Pearson.

#### Hipótesis específica 02

$H_0$  = No existe relación significativa entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.

$H_a$  = Existe relación significativa entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

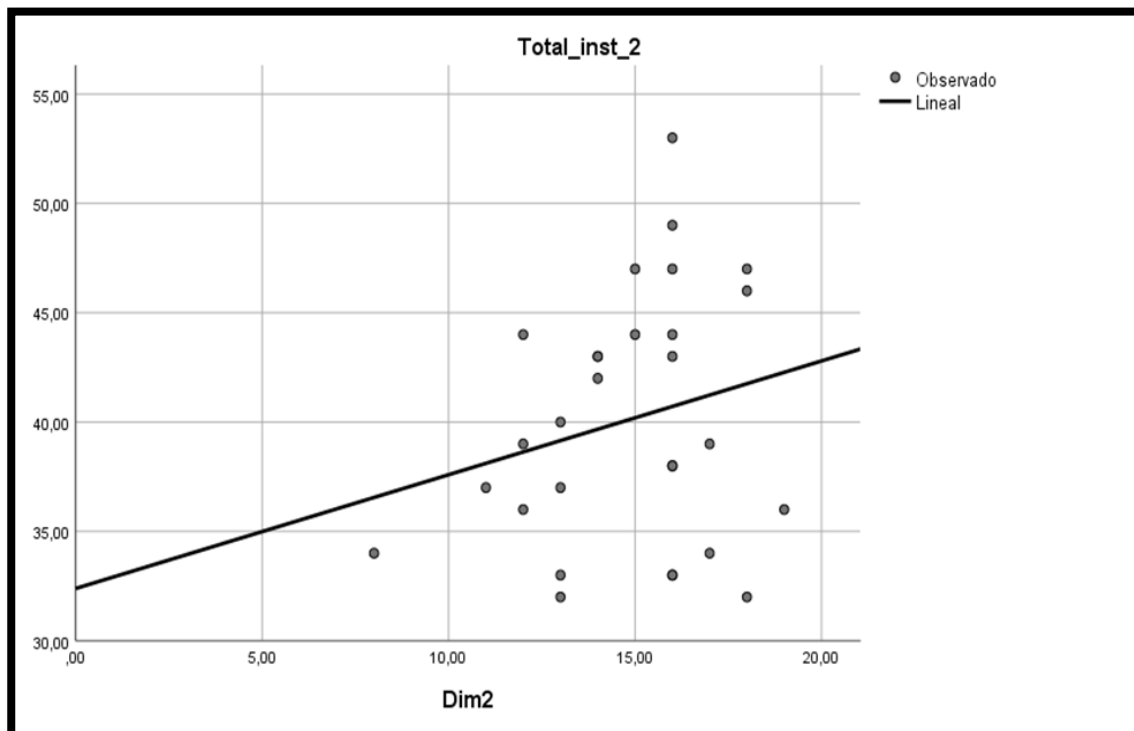
**Tabla 28**

*Correlación Pearson para gestión de rendimiento y la calidad de servicio*

		Gestión de Rendimiento	Calidad de Servicios
Gestión de Rendimiento	Correlación de Pearson	1	,224**
	Sig. (bilateral)		0,004
	N	42	29
Calidad de Servicios	Correlación de Pearson	,224**	1
	Sig. (bilateral)	0,004	
	N	29	42

Según la **tabla N° 28**, la correlación de Pearson de ,243 indica que existe una correlación baja y directa, entre la gestión de rendimiento y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis durante el periodo 2020. Y la significancia es de  $0.004 < 0.05$  lo que está indicando que la relación es significativa.

**Figura25** *Dispersión entre gestión de rendimiento y la calidad de servicio*



Según la **figura 25**, existe una correlación positiva entre la gestión del rendimiento y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020; aunque el nivel de correlación entre las variables es débil, dado que los datos observados están dispersos en la curva.

### **Conclusión Estadística**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que dice: Existe relación significativa entre la gestión de rendimiento y la calidad de **servicio** al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020 ( $p=0.004 < 0.05$ )

### 5.2.4. Contrastación de la Hipótesis específica 03

**Tabla 29**

*Pruebas de normalidad para gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de relaciones y sociales humanas	,107	29	,200 <sup>*</sup>	,952	29	,207
Calidad del servicio	,254	29	,000	,910	29	,017

Se tiene en cuenta la prueba de normalidad para Shapiro Wilk porque la muestra es menor a 50 donde observamos la significancia:  $p= 0.207$  y  $0.17$ , respectivamente ambos valores ( $p>0.05$ ) por lo que concluimos que tienen distribución normal y corresponde utilizar el estadígrafo correlacional para variables paramétricas Pearson.

#### Hipótesis específica 03

$H_0$ —No existe relación significativa entre las relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.

$H_a$ —Existe relación significativa entre las relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**Tabla 30**

*Correlación Pearson para gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad*

		Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	Calidad de Servicios
Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	Correlación de Pearson	1	,283**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	42	29
Calidad de Servicios	Correlación de Pearson	,283**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	29	42

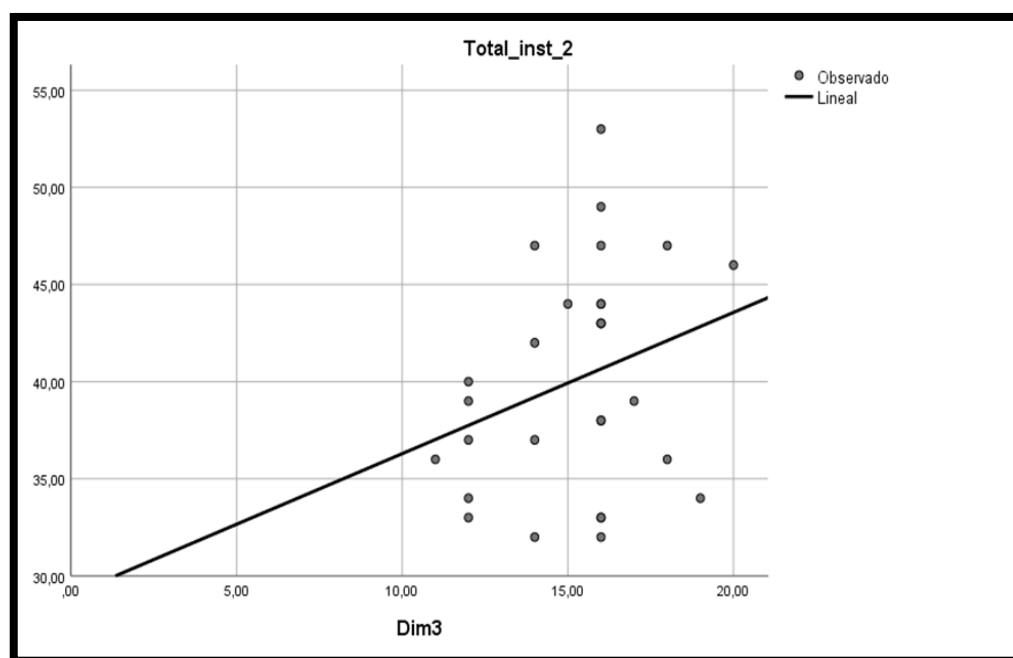
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Según la **tabla N° 30**, la correlación de Pearson de ,283 indica que existe una correlación baja y directa, entre la gestión de relaciones humanas y sociales y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis durante el periodo 2020.

Y la significancia es de  $0.002 < 0.05$  lo que está indicando que la relación no es significativa.

**Figura26** *Dispersión entre gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad*



Según la **figura 26**, existe una correlación positiva entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020; aunque el nivel de correlación entre las variables es débil, dado que los datos observados están dispersos en la curva.

### **Conclusión Estadística**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que dice: Existe relación significativa entre la gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020 ( $p=0.002 < 0.05$ )

## CONFIABILIDAD

## VARIABLE 1: RECURSOS HUMANOS

Prueba piloto: 20

Ítems: 10

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	10

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	26,10	50,516	,512	,792
PREGUNTA2	24,50	52,684	,464	,798
PREGUNTA3	25,75	65,882	-,351	,866
PREGUNTA4	25,20	43,853	,718	,764
PREGUNTA5	24,50	52,684	,464	,798
PREGUNTA6	25,20	43,853	,718	,764
PREGUNTA7	25,20	43,853	,718	,764
PREGUNTA8	24,50	52,684	,464	,798
PREGUNTA9	24,50	52,684	,464	,798
PREGUNTA10	25,20	43,853	,718	,764

## VARIABLE 2. Calidad del servicio

Prueba piloto: 20

Ítems: 10

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	10

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	29,36	24,577	,562	,738
P2	30,48	27,475	,495	,752
P3	29,29	29,429	,131	,796
P4	29,29	27,721	,372	,764
P5	29,36	24,577	,562	,738
P6	30,48	27,475	,495	,752
P7	29,43	23,714	,674	,722
P8	29,19	27,426	,324	,772
P9	29,43	23,714	,674	,722
P10	29,21	29,538	,175	,786

### 5.3. Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados, comprueban la hipótesis general propuesta en la presente investigación que corroboran que la variable gestión de recursos humanos tiene un efecto positivo en la variable calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis para el periodo 2020. El nivel de correlación entre las variables de estudio es débil pero significativa. Por lo que se acepta la Hipótesis  $H_1$  y se rechaza la Hipótesis  $H_0$ . Estos resultados guardan similitud con los resultados obtenidos en los estudios de Palacios (2017), Valentín (2016), Guillermo (2018) y Papas (2018) quienes lograron demostrar a través de pruebas estadísticas que si existe una correlación positiva entre las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicio.

#### Gestión del Empleo

En relación a la **hipótesis específica N° 01** se propuso que “Existe relación significativa entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020”.

El nivel de correlación entre las variables de estudio es débil pero significativa. Por lo que se acepta la Hipótesis  $H_1$  y se rechaza la Hipótesis  $H_0$

El 69% de los encuestados fue sometido a procesos disciplinarios al menos una vez durante su permanencia en el puesto que ocupa; el 17.2% tuvieron procesos disciplinarios entre 3 o 4 veces y el 6.9% entre 1 o 2 veces.

El 45% de los trabajadores encuestados considera como indiferente el proceso de selección de personal que realiza la oficina de recursos humanos; el 31% de los encuestados como bueno a los procesos de selección de personal que realiza la oficina de recursos humanos; el 17% considera que es malo.

El 58% de los encuestados es indiferente el control de asistencia que realiza la oficina de recursos humanos; el 20% de los trabajadores encuestados como bueno; el 14% lo considera malo.

El 52% de los encuestados es indiferente al nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad; el 24% como bueno y el 14% lo considera muy bueno.

### **Gestión del Rendimiento**

En relación a la **hipótesis específica N° 02** se propuso que “Existe relación significativa entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020”.

El nivel de correlación entre las variables de estudio es débil pero significativa. Por lo que se acepta la Hipótesis Hi y se rechaza la Hipótesis Ho

El 34.5% del personal encuestado tuvo seguimiento referente a su desempeño laboral entre 3 o 4 veces durante su permanencia en su puesto de trabajo; el 24.1% precisa que tuvo seguimiento a su desempeño laboral entre 4 o 5 veces; y el 20.7% tuvo seguimiento a su desempeño laboral entre 1 o 2 veces.

El 31.0% del personal encuestado se le realizó evaluaciones relacionados a conocimientos técnicos en el área donde se desempeña, representado entre 1 o 2 veces; el 27.6% precisa que se aplicó evaluaciones relacionados a conocimientos técnicos de su especialidad al menos una vez; el 17.2% aseguro que fue evaluado entre 3 o 4 veces.

El 27.6% del personal encuestado recibió capacitaciones para mejorar su desempeño laboral entre 3 o 4 veces; otro 27.6% preciso que fue capacitado más de seis veces; el 24.1% aseguró haber sido capacitado al menos una vez.

### **Gestión de Relaciones Humanas y Sociales**

En relación a la **hipótesis específica N° 03** se propuso que “Existe relación significativa entre la gestión de relaciones humanas y sociales y el servicio de calidad al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020”.

El nivel de correlación entre las variables de estudio es débil pero significativa. Por lo que se acepta la Hipótesis  $H_1$  y se rechaza la Hipótesis  $H_0$

El 48.3% del personal encuestado hizo al menos una vez reclamos al área de recursos humanos al sentir que vulneraban sus derechos como trabajador; el 17.2% genero reclamos entre 1 o 2 veces; lo mismo hizo otro 17.2% entre 3 o 4 veces.

Los trabajadores que hicieron reclamos solo obtuvieron respuestas el 48.3% entre 1 o 2 veces; el 41.4% fue atendido al menos una vez; el 6.9% fue atendido en sus reclamos de 3 o 4 veces.

El 45% de los encuestados es indiferente al clima laboral en el área donde se desempeña; el 7% de los encuestados es indiferente con respecto al clima laboral.

### **Calidad de Servicio**

El 66.7% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis es indiferente con respecto al estado en que se encuentran las instalaciones físicas; el 23.8% considera que las instalaciones físicas son malas; el 4.8% de los encuestados afirman que es muy malo y bueno.

El 45.2% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que los equipos informáticos son malos; el 38.1% es indiferente; el 11.9% afirma que son muy malos.

El 60% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que la atención que brinda el personal es indiferente; el 14% es buena a la atención del personal; el 10% considera entre malo y muy bueno.

El 62% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que el personal que labora en la Municipalidad distrital de Amarilis es indiferente eficiencia y eficacia; el 21% es bueno a la evaluación del desempeño del personal; el 7% considera que el nivel de eficiencia y eficacia es malo.

El 45% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que la capacidad del personal de la Municipalidad distrital de Amarilis es de indiferencia; el 21% es bueno con respecto a la capacidad del personal; el 14% considera que la capacidad del personal es muy buena

El 45% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que las respuestas que le brinda el personal con respecto a dudas e inquietudes es mala; el 38% es indiferente con respecto a la absolución de dudas e inquietudes; el 12% considera muy mala y buena el 5%

El 43% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que el tiempo que emplea el personal municipal en responder a sus trámites es de indiferencia; el 21% es bueno al tiempo que tarda el personal en dar respuesta a sus trámites; el 1% manifiesta que el tiempo que tarda el personal en responder a sus solicitudes es malo y el 14% muy bueno.

El 36% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis considera que el trato personalizado que emplea el personal de la Municipalidad es malo; el 24% es indiferente, bueno el 31% y muy malo el 7%

El 50% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis precisa que el trato amable del personal de la Municipalidad es malo; el 29% es indiferente con respecto al trato amable; el 17% considera que el trato amable es bueno y el 5% muy malo.

El 50% de los encuestados que son usuarios en la Municipalidad distrital de Amarilis señala que el personal de la Municipalidad demuestra mala comprensión; el 12% es indiferente con respecto a la comprensión; el 33% considera que tienen buena comprensión y el 5% muy mala comprensión

#### **5.4. Aporte Científico de la Investigación**

Nuestra investigación **“Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de amarilis - 2020”**, tuvo como Problema general **¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco, 2020?**; el objetivo general fue **Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020**; la hipótesis general fue **Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.**

En el transcurso de nuestra investigación se ha logrado demostrar que existe correlación directa y baja pero significativa entre las variables gestión de recursos humanos y calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis ( $r=0,454$ ,  $p=0.000<0.05$ ).



## CONCLUSIONES

1. En el proceso de la investigación se ha logrado determinar el nivel de correlación que existe entre las variables gestión de los recursos humanos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis. Existe correlación directa y significativa ( $r=0,454$ ,  $p=0.000<0.05$ ). El nivel de gestión de recursos es de indiferencia en la mayoría de trabajadores (69%) y el nivel de calidad del servicio según la mayoría de usuarios es mala (59%)
2. Se identificó que existe correlación entre la variable gestión del empleo y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020. Existe correlación directa y significativa el cual se ha expresado en 0,019. ( $r=0,019$ ,  $p=0.044<0.05$ )
3. Se logró evaluar la correlación entre la variable gestión de rendimiento y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020. Existe correlación directa y significativa 0,243. ( $r=0,243$ ,  $p=0.004<0.05$ )
4. Se determinó la relación que existe entre la gestión de relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco, 2020. Existe correlación directa y significativa 0,283. ( $r=0,283$ ,  $p=0.002<0.05$ )

## SUGERENCIAS

1. La Municipalidad distrital de Amarilis debe capacitar y motivar al personal de planta sean nombrados y contratados para asegurar un mejor servicio al ciudadano.
2. La Municipalidad distrital de Amarilis debe implementar un área de asesoría psicológica para evaluar de manera permanente los aspectos emocionales y conductuales de los trabajadores que puedan incidir negativamente en la asistencia y desempeño de las funciones de los trabajadores de la Entidad.
3. La Municipalidad distrital de Amarilis a través del área de recursos humanos debe capacitar periódicamente al personal técnico y administrativo para garantizar un mejor desempeño de sus trabajadores.
4. La Municipalidad distrital de Amarilis debe implementar un área de prevención y manejo de conflictos dentro de sus instalaciones, para asegurar un trato cordial y amable entre el personal gerencial, técnico y administrativo.

## REFERENCIAS

- Cancinos, M. (2015). *Cancinos, A. M. Selección de personal y desempeño laboral*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humano*. Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana(5ta ed.).
- Dessler, Gary. (2001) *Administración del personal, 8ª Ed, Edición: Pearson Educación, México. España. Ediciones AGAMA. Recuperado de [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)*
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*.
- Ghiglione, F. (2015). Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño. [http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e\\_ghiges075.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf)
- Hernández, C., Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
- Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Editorial Interamerican.
- Latorre, F. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. España: Universidad de Valencia.
- Lopez, A., (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Mamani, J., & Melendez, J., & Guillermo, L., (2018) Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3014/TESIS%20DE%20MAMANI%20TITO%2c%20MELENDEZ%20E.%20Y%20GUILLERMO%20ROSAS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Mendez, A. N. (2017). *Gestión de recursos humanos por competencias en la cooperativa de ahorro y crédito la inmaculada concepción R.L ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis). Universidad Rafael Landívar. Guatemala, All.
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación. (10mo ed.).
- Palacios, E. (2018). *Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa*, 2017.
- Papas. (2018). *La Gestión de recursos humanos en la administración pública y la calidad de servicio percibido por el usuario en la Unidad de Gestión Educativa local 304, Pachitea - periodo 2018*.
- Rosas, & Zúñiga. (2010). *Estadística Descriptiva E Inferencial I*. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales. Colegio de Bachilleres.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2002). *Sánchez, H. & Reyes, C. (2002). Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Universitaria.
- Solano. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa seda Huánuco, sede central – periodo 2017*.
- Tejedor, J., & García, A. (2010). *Evaluación del desempeño docente*. España: (439-459, Ed.) *Revista española de pedagogía*, 68(247).
- Valentín, H., (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur*, 2016.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV\\_c3a9e284398c0a99056e7034d099747e/Description](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_c3a9e284398c0a99056e7034d099747e/Description)

## **ANEXOS**

### ANEXO 01: Matriz de consistencia

**Título: Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2020**

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020	Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Gestión de Recursos Humanos</p> <p><b>Dimensiones:</b></p>	<p><b>Ámbito:</b> El ámbito de investigación se desarrollará en la Municipalidad distrital de amarilis, durante el periodo 2020.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Es de tipo explicativo o causal</p>
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>		
a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del empleo y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?	a) Identificar la relación que existe entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.	a) Existe relación significativa entre la gestión del empleo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión del Empleo</li> <li>– Gestión de Rendimiento</li> <li>– Gestión de relaciones humanas y sociales</li> </ul>	<p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Es correlacional, o relacional</p>
b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?	b) Evaluar la relación que existe entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.	b) Existe relación significativa entre la gestión de rendimiento y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.	<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Servicio de calidad</p>	<p><b>La población:</b></p> <p><b>La población 01</b> está representada por 221 servidores de la Municipalidad distrital de Amarilis.</p> <p><b>La población 02</b> está representada por 296 usuarios que acuden a las gerencias de la Municipalidad distrital de Amarilis.</p>
c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la	c) Determinar la relación que existe entre la gestión de relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la	c) Existe relación significativa entre la gestión de relaciones humanas y sociales y el	<p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementos tangibles</li> <li>– Capacidad de respuesta</li> </ul>	<p><b>Muestra 01:</b> 29 servidores públicos.</p> <p><b>Muestra 02:</b> 42 usuarios</p>

Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020?	Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.	servicio de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020.	– Empatía	<p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal. Esquemáticamente es expresada de esta forma</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">M</td><td style="width: 20px; height: 20px;">}</td><td style="width: 20px; height: 20px;">r</td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> <div style="margin-left: 10px;"> <p>OV1</p> <p>OV2</p> </div> </div> <p><b>Dónde:</b> M= Muestra: OV1 =</p> <p>Observación de la variable 1: Gestión de Recursos Humanos</p> <p>OV2 = Observación de la Variable 2: Calidad de servicio</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Estadística descriptiva: Estadística inferencial: Correlación de Pearson</p>									M	}	r									
M	}	r																						



## ANEXO 02: Consentimiento informado



FECHA: \_\_\_\_\_

### Título de la Investigación

#### Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2020

#### Objetivo de la investigación:

Diagnosticar la relación que existe entre la gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020

**Tesista: Jacqueline Evelyn Mauricio Tobalino**

#### Consentimiento y/o Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera:

✓ Datos del participante o representante legal \_\_\_\_\_

✓ Firmas del participante o responsable legal

✓ Firma del investigador responsable:

**Amarilis - Huánuco 2020**





### ANEXO 03: Instrumentos CUESTIONARIO N° 01



Sr(a) Estoy realizando una encuesta sobre la *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2020*, que será de uso exclusivo de esta investigación. No demandará más que unos minutos y realmente nos sería de gran ayuda y le agradeceremos mucho".

Dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

#### PRIMERA VARIABLE: Gestión de Recursos Humanos

1. Menos de una vez	2. 1 o 2 veces	3. 3 o 4 veces	4. 4 a 5 veces	5. Más de 6 veces					
N°	ÍTEMS				1	2	3	4	5
<b>Gestión del empleo</b>									
1.	¿En cuántos procedimientos disciplinarios se encuentra vinculado?								
<b>Gestión del rendimiento</b>									
2.	¿De acuerdo a la escala establecida, cuántas veces le realizaron seguimiento referente a su desempeño laboral?								
3.	¿Con que frecuencia le realizan evaluaciones relacionado a conocimientos técnicos del área donde se desempeña?								
4.	¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año?								
<b>Gestión de relaciones humanas y sociales</b>									
5.	¿Cuántos reclamos generaste a tus superiores o al área de recursos humanos al sentir que vulneraban tus derechos como trabajador?								
6.	¿Cuántas veces atendieron tus reclamos tus superiores o el área de recursos humanos?								

1 Muy malo	2. Malo	3. Indiferente	4. Bueno	5. Muy Bueno					
N°	ÍTEMS				1	2	3	4	5
<b>Gestión del empleo</b>									
7.	¿De acuerdo a las escalas establecidas como, calificas los procesos que emplea la oficina de recursos humano para seleccionar personal?								
8.	¿De acuerdo a la siguiente escala, cómo califica el nivel de control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos?								
9.	¿De acuerdo a la escala establecida como califica el nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad?								
<b>Gestión de relaciones humanas y sociales</b>									
10.	¿Cómo calificas el nivel de clima laboral en el área en que te desempeñas?								

Gracias por su colaboración



## Cuestionario N°02



Dirigido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Sr(a) Estoy realizando una encuesta sobre la *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2020*, que será de uso exclusivo de esta investigación. No demandará más que unos minutos y realmente nos sería de gran ayuda y le agradeceremos mucho".

A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Muy malo	2. Malo	3. Indiferente	4. Bueno	5. Muy Bueno
-------------	---------	----------------	----------	--------------

### SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Elementos Tangibles</b>						
1	¿Cómo califica el estado en que se encuentran las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis?					
2	¿De acuerdo a la siguiente escala, en qué nivel califica los equipos informáticos que tiene Municipalidad Distrital de Amarilis?					
3	¿Cómo califica el nivel de atención del personal de la Entidad?					
4	¿Cómo califica el nivel de eficiencia y eficacia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
5	¿Qué nivel de capacidad tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para entender las necesidades de la ciudadanía?					
6	¿Cómo califica al personal de la municipalidad referente a las respuestas que les brindan ante sus inquietudes?					
7	¿Cómo califica el nivel de tiempo que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para dar respuesta a sus trámites?					
<b>Empatía</b>						
8	¿Cuál es el nivel de trato personalizado que emplea la Municipalidad Distrital de Amarilis?					
9	¿Cuál es el nivel de amabilidad que tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?					
10	¿Qué nivel de comprensión tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?					

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 04: Validación de los instrumentos por Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
HUÁNUCO – PERÚ



### ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nombre del expert: Econ. ANGELA ANDREA ALVARADO LEGUIA Especialidad: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIONES Variable: Gestión de recursos humanos	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Gestión del empleo</b>	1. ¿En cuántos procedimientos disciplinarios se encuentra vinculado?	4	4	4	4
	2. ¿De acuerdo a las escalas establecidas como calificas los procesos que emplea la oficina de recursos humano para seleccionar personal?	4	4	4	4
	3. ¿De acuerdo a la siguiente escala, cómo califica el nivel de control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos?	4	4	4	4
	4. ¿De acuerdo a la escala establecida como califica el nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad?	4	4	4	4
<b>Gestión de rendimiento</b>	5. ¿De acuerdo a la escala establecida, cuántas veces le realizaron seguimiento referente a su desempeño laboral?	4	4	4	4
	6. ¿Con que frecuencia le realizan evaluaciones relacionado a conocimientos técnicos del área donde se desempeña?	4	4	4	4
	7. ¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año?	4	4	4	4
<b>Gestión de relaciones humanas y sociales</b>	8. ¿Cuántos reclamos generaste a tus superiores o al área de recursos humanos al sentir que vulneraban tus derechos como trabajador?	4	4	4	4
	9. ¿Cuántas veces atendieron tus reclamos tus superiores o el área de recursos humanos?	4	4	4	4
	10. ¿Cómo calificas el nivel de clima laboral en el área en que te desempeñas?	4	4	4	4

<b>DIMENSIONES</b> Variable: Calidad de servicio	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Elementos Tangibles	11. ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	12. ¿De acuerdo a la siguiente escala, en qué nivel califica los equipos informáticos que tiene Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	13. ¿Cómo califica el nivel de atención del personal de la Entidad?	4	4	4	4
	14. ¿Cómo califica el nivel de eficiencia y eficacia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	15. ¿Qué nivel de capacidad tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para entender las necesidades de la ciudadanía?	4	4	4	4
	16. ¿Cómo califica al personal de la municipalidad referente a las respuestas que les brindan ante sus inquietudes?	4	4	4	4
	17. ¿Cómo califica el nivel de tiempo que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para dar respuesta a sus trámites?	4	4	4	4
Empatía	18. ¿Cuál es el nivel de trato personalizado que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	19. ¿Cuál es el nivel de amabilidad que tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	20. ¿Qué nivel de comprensión tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Mg. Angela A. Alvarado Leguía



1

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**

**Nombre del experto:** Ing. Agustina VALVERDE RODRIGUEZ **Especialidad:** MAGÍSTER EN CIENCIAS AGROPECUARIAS CON MENCIÓN EN SANIDAD VEGETAL

**“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

<b>DIMENSIONES</b> <b>Variable:</b> <b>Gestión de</b> <b>recursos</b> <b>humanos</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
<b>Gestión del empleo</b>	1. ¿En cuántos procedimientos disciplinarios se encuentra vinculado?	4	4	4	4
	2. ¿De acuerdo a las escalas establecidas como calificas los procesos que emplea la oficina de recursos humano para seleccionar personal?	4	4	4	4
	3. ¿De acuerdo a la siguiente escala, cómo califica el nivel de control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos?	4	4	4	4
	4. ¿De acuerdo a la escala establecida como califica el nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad?	4	4	4	4
<b>Gestión de rendimiento</b>	5. ¿De acuerdo a la escala establecida, cuántas veces le realizaron seguimiento referente a su desempeño laboral?	4	4	4	4
	6. ¿Con que frecuencia le realizan evaluaciones relacionado a conocimientos técnicos del área donde se desempeña?	4	4	4	4
	7. ¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año?	4	4	4	4
<b>Gestión de relaciones humanas y sociales</b>	8. ¿Cuántos reclamos generaste a tus superiores o al área de recursos humanos al sentir que vulneraban tus derechos como trabajador?	4	4	4	4
	9. ¿Cuántas veces atendieron tus reclamos tus superiores o el área de recursos humanos?	4	4	4	4
	10. ¿Cómo calificas el nivel de clima laboral en el área en que te desempeñas?	4	4	4	4

<b>DIMENSIONES</b> <b>Variable:</b> <b>Calidad de</b> <b>servicio</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Elementos Tangibles	11. ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	12. ¿De acuerdo a la siguiente escala, en qué nivel califica los equipos informáticos que tiene Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	13. ¿Cómo califica el nivel de atención del personal de la Entidad?	4	4	4	4
	14. ¿Cómo califica el nivel de eficiencia y eficacia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	15. ¿Qué nivel de capacidad tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para entender las necesidades de la ciudadanía?	4	4	4	4
	16. ¿Cómo califica al personal de la municipalidad referente a las respuestas que les brindan ante sus inquietudes?	4	4	4	4
	17. ¿Cómo califica el nivel de tiempo que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para dar respuesta a sus trámites?	4	4	4	4
Empatía	18. ¿Cuál es el nivel de trato personalizado que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	19. ¿Cuál es el nivel de amabilidad que tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	20. ¿Qué nivel de comprensión tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO (x)



AGUSTINA VALVERDE RODRIK UEZ  
INGENIERO AGRÓNOMO  
Reg. CIP N° 119844

Firma y sello del experto



1

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**

Nombre del experto: **Mg. Sc. Alessandra Leonela Valentin Chavez** Especialidad: **Mg. Sc. Producción animal.**

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

<b>DIMENSIONES</b> Variable: <b>Gestión de recursos humanos</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
<b>Gestión del empleo</b>	1. ¿En cuántos procedimientos disciplinarios se encuentra vinculado?	4	4	4	4
	2. ¿De acuerdo a las escalas establecidas como calificas los procesos que emplea la oficina de recursos humanos para seleccionar personal?	4	4	4	4
	3. ¿De acuerdo a la siguiente escala, cómo califica el nivel de control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos?	4	4	4	4
	4. ¿De acuerdo a la escala establecida como califica el nivel de inducción que recibió al ingresar a laborar a la municipalidad?	4	4	4	4
<b>Gestión de rendimiento</b>	5. ¿De acuerdo a la escala establecida, cuántas veces le realizaron seguimiento referente a su desempeño laboral?	4	4	4	4
	6. ¿Con que frecuencia le realizan evaluaciones relacionado a conocimientos técnicos del área donde se desempeña?	4	4	4	4
	7. ¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año?	4	4	4	4
<b>Gestión de relaciones humanas y sociales</b>	8. ¿Cuántos reclamos generaste a tus superiores o al área de recursos humanos al sentir que vulneraban tus derechos como trabajador?	4	4	4	4
	9. ¿Cuántas veces atendieron tus reclamos tus superiores o el área de recursos humanos?	4	4	4	4
	10. ¿Cómo calificas el nivel de clima laboral en el área en que te desempeñas?	4	4	4	4

DIMENSIONES Variable: Calidad de servicio	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Elementos Tangibles	11. ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	12. ¿De acuerdo a la siguiente escala, en qué nivel califica los equipos informáticos que tiene Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	13. ¿Cómo califica el nivel de atención del personal de la Entidad?	4	4	4	4
	14. ¿Cómo califica el nivel de eficiencia y eficacia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	15. ¿Qué nivel de capacidad tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para entender las necesidades de la ciudadanía?	4	4	4	4
	16. ¿Cómo califica al personal de la municipalidad referente a las respuestas que les brindan ante sus inquietudes?	4	4	4	4
	17. ¿Cómo califica el nivel de tiempo que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para dar respuesta a sus trámites?	4	4	4	4
Empatía	18. ¿Cuál es el nivel de trato personalizado que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	19. ¿Cuál es el nivel de amabilidad que tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	20. ¿Qué nivel de comprensión tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )



**Alexandru Valentin Clăves**  
Ingeniero Zootecnista  
DNI: 45757389

Firma y sello del experto





1

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
HUÁNUCO – PERÚ**



**ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**

Nombre del experto: MG. LUCIA CHACON PRESENTACION Especialidad: MG. EN INVESTIGACION Y EDUCACION SUPERIOR

**“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

<b>DIMENSIONES</b> Variable: <b>Gestión de recursos humanos</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
<b>Gestión del empleo</b>	1. ¿En cuántos procedimientos disciplinarios se encuentra vinculado?	4	4	4	4
	2. ¿De acuerdo a las escalas establecidas como calificas los procesos que emplea la oficina de recursos humano para seleccionar personal?	4	4	4	4
	3. ¿De acuerdo a la siguiente escala, cómo califica el nivel de control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos?	4	4	4	4
	4. ¿De acuerdo a la escala establecida como califica el nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad?	4	4	4	4
<b>Gestión de rendimiento</b>	5. ¿De acuerdo a la escala establecida, cuántas veces le realizaron seguimiento referente a su desempeño laboral?	4	4	4	4
	6. ¿Con que frecuencia le realizan evaluaciones relacionado a conocimientos técnicos del área donde se desempeña?	4	4	4	4
	7. ¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año?	4	4	4	4
<b>Gestión de relaciones humanas y sociales</b>	8. ¿Cuántos reclamos generaste a tus superiores o al área de recursos humanos al sentir que vulneraban tus derechos como trabajador?	4	4	4	4
	9. ¿Cuántas veces atendieron tus reclamos tus superiores o el área de recursos humanos?	4	4	4	4
	10. ¿Cómo calificas el nivel de clima laboral en el área en que te desempeñas?	4	4	4	4

<b>DIMENSIONES</b> <b>Variable:</b> <b>Calidad de</b> <b>servicio</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Elementos Tangibles	11. ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	12. ¿De acuerdo a la siguiente escala, en qué nivel califica los equipos informáticos que tiene Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	13. ¿Cómo califica el nivel de atención del personal de la Entidad?	4	4	4	4
	14. ¿Cómo califica el nivel de eficiencia y eficacia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	15. ¿Qué nivel de capacidad tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para entender las necesidades de la ciudadanía?	4	4	4	4
	16. ¿Cómo califica al personal de la municipalidad referente a las respuestas que les brindan ante sus inquietudes?	4	4	4	4
	17. ¿Cómo califica el nivel de tiempo que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para dar respuesta a sus trámites?	4	4	4	4
Empatía	18. ¿Cuál es el nivel de trato personalizado que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	19. ¿Cuál es el nivel de amabilidad que tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	20. ¿Qué nivel de comprensión tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )


Firma y sello del experto



1

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
HUÁNUCO – PERÚ



ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Nombre del experto: Mg. MELINA CUELLAR LEANDRO Especialidad: GESTION PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

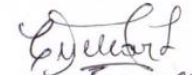
“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIONES Variable: Gestión de recursos humanos	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión del empleo	1. ¿En cuántos procedimientos disciplinarios se encuentra vinculado?	4	4	4	4
	2. ¿De acuerdo a las escalas establecidas como calificas los procesos que emplea la oficina de recursos humano para seleccionar personal?	4	4	4	4
	3. ¿De acuerdo a la siguiente escala, cómo califica el nivel de control de asistencia que emplea la oficina de recursos humanos?	4	4	4	4
	4. ¿De acuerdo a la escala establecida como califica el nivel de inducción que recibió al ingresar laborar a la municipalidad?	4	4	4	4
Gestión de rendimiento	5. ¿De acuerdo a la escala establecida, cuántas veces le realizaron seguimiento referente a su desempeño laboral?	4	4	4	4
	6. ¿Con que frecuencia le realizan evaluaciones relacionado a conocimientos técnicos del área donde se desempeña?	4	4	4	4
	7. ¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año?	4	4	4	4
Gestión de relaciones humanas y sociales	8. ¿Cuántos reclamos generaste a tus superiores o al área de recursos humanos al sentir que vulneraban tus derechos como trabajador?	4	4	4	4
	9. ¿Cuántas veces atendieron tus reclamos tus superiores o el área de recursos humanos?	4	4	4	4
	10. ¿Cómo calificas el nivel de clima laboral en el área en que te desempeñas?	4	4	4	4

DIMENSIONES Variable: Calidad de servicio	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Elementos Tangibles	11. ¿Cómo califica el estado en que se encuentran las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	12. ¿De acuerdo a la siguiente escala, en qué nivel califica los equipos informáticos que tiene Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	13. ¿Cómo califica el nivel de atención del personal de la Entidad?	4	4	4	4
	14. ¿Cómo califica el nivel de eficiencia y eficacia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	15. ¿Qué nivel de capacidad tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para entender las necesidades de la ciudadanía?	4	4	4	4
	16. ¿Cómo califica al personal de la municipalidad referente a las respuestas que les brindan ante sus inquietudes?	4	4	4	4
	17. ¿Cómo califica el nivel de tiempo que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis para dar respuesta a sus trámites?	4	4	4	4
Empatía	18. ¿Cuál es el nivel de trato personalizado que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	19. ¿Cuál es el nivel de amabilidad que tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4
	20. ¿Qué nivel de comprensión tiene el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

  
D.N.P. 4333651

Firma y sello del experto

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Jacqueline Evelyn Mauricio Tobalino. Nació en la provincia de Pasco, departamento de Pasco, Distrito de Vicco el 25 de Setiembre de 1984, en un hogar conformado por sus padres y cuatro hermanos.

Estudio sus estudios primarios y secundarios en su ciudad de origen, curso estudió universitarios en la Universidad Peruana los Andes – Huancayo en la carrera de Contabilidad y Finanzas, obteniendo el Título de Contador Público el año 2020, estudió la Maestría en Gerencia Publica egresando en el año 2021.

Posee estudios en contrataciones del estado, Gestión pública, Siaf y Siga, así como estudios en idioma inglés. Se desempeña como consultora en temas de liquidaciones financiera de proyectos de inversión y proceso de selección



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
 Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **jueves 24 DE FEBRERO DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Juan Jua TARAZONA TUCTO  
 Dr. Werner PINCHI RAMIREZ  
 Mg. Rocio Esmeralda CHAVEZ CABELLO

Presidente  
 Secretario  
 Vocal

**Asesor de tesis:** Mg. Angel Francisco CALERO LUIS (Resolución N° 01659-2020-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Doña Jacqueline Evelyn MAURICIO TOBALINO.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2020”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de diecisiete ( 17 )  
 Equivalente a Muy bueno, por lo que se declara Aprobado  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:10 horas de 24 de febrero de 2022.

PRESIDENTE  
 DNI N° 40657599

SECRETARIO  
 DNI N° 22405436

VÓCAL  
 DNI N° 22481023

Leyenda:  
 19 a 20: ExcelenteS  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0340-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe:

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

**HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2020”**, realizado por la Maestría en Gerencia Pública, **Jacqueline Evelyn MAURICIO TOBALINO**, cuenta con un **índice de similitud del 13%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 09 de febrero de 2022.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

**Apellidos y nombres:** MAURICIO TOBALINO JACQUELINE EVELYN

**DNI:** 42743918

**Correo electrónico:** yemt\_88@hotmail.com

**Teléfono de casa:**

**Celular:** 993723690

**Oficina:**

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
<b>Maestría:</b> GERENCIA PÚBLICA
<b>Mención:</b>

**Grado académico obtenido:**

MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

**Título de la tesis:**

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2020

**Tipo de acceso que autoriza el autor:**

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

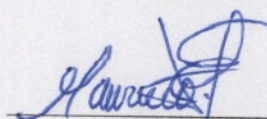
En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    ( ) 3 años    ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 05/04/2022

  
 Firma del autor