



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Gestión de recursos humanos y calidad de servicio del  
área defensa civil de la Municipalidad de Lurigancho,  
Lima - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Díaz Pino, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0001-9904-7463](https://orcid.org/0000-0001-9904-7463))

**ASESORA:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha ([orcid.org/0000-0002-2926-6027](https://orcid.org/0000-0002-2926-6027))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA- PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

Primordialmente este trabajo va dedicado a mi esposa e hijos por el gran apoyo incondicional que me ofrecieron en este trayecto logrado.

A mi Madre y hermanos que me enseñaron a ser perseverantes y cumplir con la meta de mis estudios.

Lic. Miguel Ángel Díaz Pino

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento muy especial a Dios por su guía y acompañamiento para lograr metas propuestas con el fin de cumplir mi carrera de estudio.

A mi esposa Marilú Núñez por todo su apoyo e inagotable paciencia a lo largo de mi carrera.

Agradezco totalmente a un gran amigo y guía que me inicio en este largo trayecto hasta el día de hoy.

Al señor Guy Mazulis Segond y a todos los profesores a lo largo de mi carrera de estudio de la universidad.

Lic. Miguel Ángel Diaz Pino.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	17
III. <b>METODOLOGÍA</b> .....	32
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b> .....	32
<b>3.2 Variables y operacionalización</b> .....	33
<b>3.3 Población, muestra y muestreo</b> .....	33
<b>3.3.1 Población</b> .....	33
<b>3.3.2 Muestra</b> .....	33
<b>3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b> .....	34
3.5 Procedimientos.....	37
<b>3.6 Método de análisis de datos</b> .....	37
<b>3.7 Aspectos éticos</b> .....	38
IV. RESULTADOS .....	39
4.1 Nivel descriptivo.....	39
4.1.1 Nivel descriptivo de la variable gestión de recursos humanos.....	39
4.1.2 Nivel descriptivo de la variable Calidad de Servicio.....	45
4.2 Nivel inferencial.....	51
4.2.1 Prueba de normalidad .....	51
4.2.2 Prueba de hipótesis.....	52
V. DISCUSIÓN.....	59
VI. CONCLUSIONES .....	65
VII. RECOMENDACIONES.....	67
<b>REFERENCIAS</b> .....	69
<b>ANEXOS</b> .....	76

<b>Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables .....</b>	<b>77</b>
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	80
<b>Anexo 3. Instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>83</b>
Anexo 4. Carta de presentada a la municipalidad para su autorización de los instrumentos .....	87
Anexo 5. Certificación de validez de contenido de los instrumentos .....	88
Anexo 6. Base de Datos y Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos .....	94
Anexo 7. Consentimientos de los participantes de la muestra de estudio.....	96
Anexo 9. Prueba de normalidad .....	98

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la variable gestión de recursos humanos.....	39
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la dimensión procesos de planificación .	40
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de reclutamiento .	41
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de selección .....	42
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de desarrollo y evaluación .....	43
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de compensación y protección .....	44
Tabla 7. Distribución de la variable calidad de servicio .....	45
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad .....	46
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión sensibilidad.....	47
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad.....	48
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión empatía.....	49
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles.....	50
Tabla 13. Prueba de normalidad Shapiro- Wilk.....	51
Tabla 14. Correlación de la hipótesis general .....	52
Tabla 15. Correlación de la hipótesis específica 1.....	53
Tabla 16. Correlación de la hipótesis específica 2. ....	54
Tabla 17. Correlación de la hipótesis específica 3.....	55
Tabla 18. Correlación de la hipótesis específica 4.....	56
Tabla 19. Correlación de la hipótesis específica 5. ....	57

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión de recursos humanos .....	39
Figura 2. Proceso de planificación .....	40
Figura 3. Procesos de reclutamiento .....	41
Figura 4. Procesos de selección .....	42
Figura 5. Procesos desarrollo y evaluación.....	43
Figura 6. Procesos compensación y protección .....	44
Figura 7. Calidad de servicios .....	45
Figura 8. Fiabilidad.....	46
Figura 9. Sensibilidad.....	47
Figura 10. Seguridad.....	48
Figura 11. Empatía.....	49
Figura 12. Elementos tangibles .....	50

## Resumen

Este estudio tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión de los recursos humanos y calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2022. Esta investigación fue un estudio básico, con el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptiva correlacional. Se representó a un grupo de estudio integrado por 35 servidores públicos del área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho. En sus resultados percibir que la correlación existente entre la Gestión de recursos humanos y la Calidad de servicio, mediante el P valor o sig. (bilateral), el que es cero y comparado con el parámetro del SPSS (1% = 0,01) se llega a la conclusión de la existencia de un grado de relación significativa. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson muestra el grado de correlación que existe entre estas variables, este es igual a 0,683\*\*, considerándose una correlación positiva moderada, que en valor porcentual representa a 68,3%. Por lo cual se concluye, que a mejor empleo de la gestión de recursos humanos mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Palabra clave:** Gestión de recursos, planificación, reclutamiento, desarrollo y evaluación, calidad de servicios, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.

## **Abstract**

The general objective of this study is to determine the relationship between human resource management and service quality in the civil defense area of the district municipality of Lurigancho Chosica, 2022. This research was a basic study, with a quantitative approach, of the non-experimental descriptive correlational design. A study group made up of 35 public servants from the civil defense area of the municipality of Lurigancho was represented. In its results, perceive that the existing correlation between Human Resources Management and Service Quality, through the P value or sig. (bilateral), which is zero and compared with the SPSS parameter (1% = 0.01), it is concluded that there is a significant degree of relationship. On the other hand, the Pearson correlation coefficient shows the degree of correlation that exists between these variables, this is equal to 0.683\*\*, considering a moderate positive correlation, which in percentage value represents 68.3%. Therefore, it is concluded that the better use of human resource management, the better the quality of service in the civil defense area of the district municipality of Lurigancho Chosica.

**Keyword:** Resource management, planning, recruitment, development and evaluation, quality of services, reliability, sensitivity, security and empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

En el aspecto internacional, los problemas de la gestión en los gobiernos municipal de México derivan de múltiples elementos que se relacionan con el proceso histórico y de adaptación institucional propia del proceso de sistematización del gobierno por medio de su sistema político, laboral, social y económico ubicando a los gobiernos locales en una posición vulnerable a nivel administrativo. Vera y Trujillo (2018) De esta manera, entre los problemas principales, especialmente en Latinoamérica, se encuentran las limitaciones que evitan una gestión municipal óptima, con una normatividad débil en lo referente a la administración municipal, se perciben por medio de lo obsoleto, insuficiente e incompetente de las leyes y reglamentos que rigen los procesos municipales. Igualmente, se percibe que entre las fases del gobierno se hallan los problemas que demandan la maximización del marco normativo, que depende en todo caso de los factores externos del entorno de la localidad. Por ello, se consideró que el mantener el sistema administrativo antiguo y que en casi la totalidad de los casos son completamente improvisados, trae consigo malversación, ineficiencia y escasez de los recursos que disponen las municipalidades. Esto evidencio el nivel de precariedad que existe en los sistemas de gestión de servicios públicos a nivel municipal, estos no se adaptan a la realidad mundial de la actualidad, lo que permite que se atiendan adecuadamente a los ciudadanos de su jurisdicción. Para Phuong, Grant, y Menachof (2019) en el enfoque de una organización, la calidad de servicios en las empresas y organizaciones latinoamericanas se ha podido evidenciar que en la mayoría de ellas les brindan a sus usuarios un servicio bastante innovador, sin embargo, el efecto sobre los procesos y gestiones de un departamento u organización asistencial se evidencia mediante metodologías que pretenden mejorar continuamente. De cualquier manera, “logra relacionar medidas subjetivas con otras que necesitan ser investigadas más profundamente la manera como se comportan, puesto que, entienden que la calidad de atención al cliente es una de las principales variables que determinan la lealtad del usuario” (Nunkoo et. al (2019). Se desarrolla multidimensionalmente con las medidas que hacen contrastando un área y luego hacia la próxima.

Asimismo, Rojas, y otros (2020), señalaron que los componentes de la calidad de servicio brindan alternativas y opciones a las organizaciones para ser incluidos en el proceso de atención al cliente, ya que, estos están sustentados en las exigencias y expectativas de los usuarios, además, permitieron corroborar que las empresas de logísticas si logran activar los procesos necesarios y adecuados que les permiten alcanzar una atención premium y confiable a sus usuarios, brindando espacios apropiados y un personal altamente competente que conoce cada una de las acciones y estrategias inherentes a las metas y objetivos. Al comprobarse la fallas que existen en el proceso de planificación dentro de la localidad que ofrezca a mediano y largo plazo un alto nivel de desarrollo a nivel municipal, por las carencias de instrumentos en la gestión que adicione o brinde un enfoque integral acerca del desarrollo del municipio, logrando que este municipio se considere un agente que promueve el desarrollo a partir del proyecto de la región con diversos personajes y medios que a su vez se complementan con los de otras regiones del país. En este ámbito, se puede afirmar la existencia de esta problemática tan compleja en el municipio, evidenciándose a través de encuestas, censos, investigaciones, etc.

En el aspecto nacional, de acuerdo con Quispe y Alcoser (2020), refieren que la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en los gobiernos municipales son elementos diferenciadores de los enfoques que se relacionan con la calidad de la gestión pública, se dificulten en su cumplimiento si no existe un compromiso en relación a la aplicación de un régimen de carrera pública, en la que se consideran la organización y la función del estado en cada uno de sus niveles, lo que conlleva a un aspecto más complejo y diverso. Del mismo modo, Quispe y Alcoser (2020) Afirieron que “la descentralización es un medio para que el gobierno asegure el desarrollo y mejore los servicios a la sociedad”. Por lo que es importante acotar que los recursos humanos están en pleno proceso de transformación bastante complejo especialmente en su aspecto de conceptualización e implementación, alcanzando ser el factor clave para conseguir beneficios a nivel de competitividad del municipio, bien sea, en el desarrollo y desempeño del personal como en la administración de sus finanzas y bienes tecnológicos y mobiliarios, son los que están sufriendo estos cambios. Igualmente, para demostrar que el proceso de gestión de evaluación padece grandes reformas

con el propósito de adaptarse a los nuevos enfoques de los entornos modernos. (Sánchez, 2020) Es decir, mediante la teoría se entiende que es necesario actualizar el proceso de gestión de las personas que laboran dentro de la institución, con el objetivo y los propósitos de la municipalidad, de manera que, esta municipalidad esté inmersa en el desarrollo de talento humano, o como es, conocido actualmente por los expertos gestión de las personas, indicando que son estos el indicador principal de los niveles de productividad y una fuente de evolución económica (Soto, 2017). Por lo que, Soto (2017) lo explica a través del “aumento del aprovechamiento de los productos (output), por unidad de insumo (input) en el lapso del tiempo, considerando que la humanidad tomo por completo el dominio sobre las fuerzas de la naturaleza, por medio del proceso de la culturización”. De igual manera, la globalización de la economía surge de la productividad y competencias que se basan en los datos caracterizados por su autonomía, la regionalización, la no simetría y la creciente multidiversificación en las regiones. Esto se puede sustentar en Soto (2017) quien mencionó que:

Se necesita la revisión y la aplicación de ciertas reformas normativas que permiten minimizar riesgos y complicaciones en el proceso de contratación de personal, citando como ejemplo; el decreto supremo 025-2007-PCM, en el que se estipulan los límites y condiciones de la remuneración de los alcaldes y en el que se define las reglas salariales como por ejemplo en una municipalidad con un número de votantes < 10000 ciudadanos, el burgomaestre debe tener un salario < 2,600.00 soles al mes, siendo este, instrumento contraproducente, ya que, aleja a los profesionales competentes y, a su vez, ocasiona que los municipios evadan la implementación de la norma.

Para finalizar, con el ámbito nacional es evidente que existe una demanda que exige replantear acerca de la discreción de la autoridad municipal propia del régimen alcaldes para designar y renovar de manera independiente a los funcionarios de confianza, afirmado, en todo caso, que continúan en sus labores aquellos funcionarios de carrera que cumplen con los requisitos, están preparados para ocupar su cargo y su remuneración es justa. Tal como se conoce una buena gestión de los recursos humanos facilita y mejora la organización y control de la

totalidad del personal que conforma la nómina, a través de, esta gestión se puede tener un mejor control de las faltas y asistencias, además, permite comprobar que estén cumpliendo sus funciones, lo que permite mejorar e incrementar la producción. La gestión de los recursos humanos y las oportunidades para brindar una calidad de servicio como estrategia para brindar un servicio más óptimo a los usuarios y ciudadanos. Asimismo, es un método fundamental para un desarrollo institucional exitoso, con mucha frecuencia no es valorado, sino que más bien es muy subestimado, debido a que todos los departamentos, áreas y unidades que conforman la organización lleva a cabo y ejecuta parte de la labor de recursos humanos y se pierden dentro de la estructura administrativas y departamentos de trabajo que están diseñados para medir las acciones, funciones, personas y estructuras, sin embargo, no evidencian los procesos integrales de la gestión administrativa. No obstante, en la realidad la teoría dista de la práctica dentro de muchas organizaciones y empresas, que no ofrecen las condiciones mínimas para que su departamento de recursos humanos desarrolle cabalmente sus potencialidades y ventajas dentro de los lineamientos impuestos por el sistema estatal.

En el aspecto local; en Chosica, Vela (2019) la experiencia y el conocimiento desarrollado por los individuos como parte de su perfil profesional y ocupacional contiene el valor agregado de las cualidades y atributos a nivel profesional, que lo califican para cumplir determinadas funciones en el contexto de su profesión u ocupación, integrándose los valores que conforman los recursos humanos que contribuye en la marcha de las organizaciones mediante su desempeño. Ahora bien, dentro de los procesos de la gestión de recursos humanos, toma relevancia los lineamientos que conciben la definición del término procesos que se emanan del enfoque de calidad de servicios como una metodología que organiza exitosamente la administración y operaciones para el desarrollo integral de las organizaciones, en especial con las instituciones del estado. La gestión de los recursos humanos se dimensiona en los siguientes subprocesos de planificación, en medio de este, se hace una detección y diagnóstico de las exigencias y demandas de la realidad previendo las demandas y necesidades futuras, garantizando a la institución la disponibilidad en calidad y cantidad de individuos aptos y competentes para alcanzar las metas de la institución. Subproceso de

reclutamiento en esta se identifican a sujetos que sean posibles candidatos para ocupar los cargos que están vacíos o los que se pueden crear para cubrir las demandas de la organización. Otra dimensión, es la selección en esta fase se eligen entre cada uno de los posibles candidatos, a los que se consideran más adecuados para ocupar las vacantes u ocupar nuevos cargos en la organización. Este subproceso comprende un conjunto de etapas que se deben cumplir cabalmente para elegir al mejor candidato posible. Siguiendo con el subproceso de desarrollo y evaluación, mediante esta dimensión se pretende que el empleado se convierta en un buen empleado, por lo que, es obligatorio que en el proceso de selección la persona que entre a la institución debe depender únicamente de su formación previa y de la demanda la organización, en esta fase se hacen los requerimientos para brindar capacitación y actualización al personal para contribuir con su desarrollo tanto personal como profesional, de esta manera, se sientan las bases para brindar la oportunidad de ascender dentro de la jerarquía institucional, es por ello que, se requiere de una evaluación adecuada de su labor y acciones, de este modo, contrastar con el rendimiento verdadero con el deseado, en pro de mejorar ciertos aspectos que se encuentren deficientes. Por último, se encuentra el subproceso de compensación y protección, en este se definen las maneras en que se retribuye al personal por las funciones realizadas, del mismo modo, la cantidad y la calidad de retribuciones económicas y sociales complementarias, necesarias para que los empleados dispongan de una calidad de vida de cierto nivel mediante su trabajo. Además, en esta dimensión se definen y determinan las reglas y normas para el tratamiento de las relaciones laborales y las disposiciones para la gestión y el manejo de los distintos trámites administrativos correspondiente al manejo y gestión del personal, (Fernández, 2021) dado que, la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en área de defensa civil de las Municipalidades, debe ajustarse a la manera en que se desempeña el personal nombrado y contratado que al mismo tiempo debe capacitarse y desempeñarse ser responsable en el cumplimiento de las funciones inherentes a su cargo, luego de cumplir con un periodo de adaptación al entorno laboral de la municipalidad entre los que se encuentra ajustarse al tiempo que llevan los procesos de la gestión administrativa. Siendo el problema que los recursos humanos y la gerencia de la municipalidad no han tenido nunca una gestión eficiente y productiva. Por lo que el alcalde requiere de funcionarios de confianza lo que puede ser considerados como indebidos o

erróneos. Por ello, se entiende que contratar a nuevos funcionarios abarca pérdida de tiempo, conocimiento y dinero. Demandando de procesos más eficaces y eficientes para transmitir el conocimiento que exige el cargo o por medio de una gestión más responsable y comprometida del personal que se desempeñará en la municipalidad.

El planteamiento de esta investigación en el problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos del área defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2022? De tal manera se formuló los problemas específicos son: 1. ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos de la planificación con la calidad de servicio?; 2. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de reclutamiento con la calidad de servicio?; 3. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de selección y la calidad de servicio?; 4. ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos desarrollo y evaluación con la calidad de servicio?; 5. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso compensación y protección con la calidad de servicio?

Según Hernández, (2018) en su teoría “es decir indicar motivos y necesidades que llevan al o los investigadores el tema a desarrollar estos motivos son de orden externos u objetivo de orden interno o subjetivo” (p. 175). El desarrollo de esta investigación tiene como justificación el aspecto teórico, dado que, existe elemento que se investigara y que refuerza el hecho de que, si se realiza una buena gerencia de la gestión de recursos humanos y calidad de Servicio, dentro de las organizaciones, conlleva a lograr una prestación de servicios con calidad. En el aspecto práctico los objetivos de este estudio van a contribuir al desarrollo de la gestión de recursos humanos, ya que, esta finalidad se concentra en mejorar la correlación que existe entre variables de estudio a su desenvolvimiento en el servicio que ofrece, está enfocado a los servidores públicos del área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho- Chosica. En lo social, va a poder ayudar a la comunidad o AAHH del distrito de Lurigancho – Chosica, a la realización de capacitación y simulacros de defensa civil con dirección a lograr los objetivos de la entidad edil mencionada. Justificación metodológica, en este estudio la proporción de elementos por juicios útiles para mejorar el desarrollo teórico y práctico de las acciones relacionadas en la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio

constatar las problemáticas del área de defensa civil de la Municipalidad de Lurigancho, se aplicará los instrumentos para comprobar la hipótesis planteada en este estudio.

Del mismo modo, la investigación plantea el O<sub>G</sub>: Determinar la relación que existe entre la Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2022. Describiendo los objetivos específicos, que deseamos alcanzar, son: H<sub>E1</sub>. Describir la relación que existe entre el proceso de la planificación con la calidad de servicio; H<sub>E2</sub>. Establecer la relación que existe entre el proceso de reclutamiento con la calidad; H<sub>E3</sub>.- Describir la relación que existe entre el proceso de selección y la calidad de servicio; H<sub>E4</sub>.- Establecer la relación que existe entre los procesos desarrollo y evaluación con la calidad de servicio; H<sub>E5</sub>. Establecer la relación que existe entre los procesos compensación y protección con la calidad de servicio.

La hipótesis general que se formula es Gestión de recursos humanos, se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2022. Las hipótesis específicas son: H<sub>E1</sub>. El proceso de planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio; H<sub>E2</sub>. El proceso de reclutamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio; H<sub>E3</sub>. El proceso de selección se relaciona significativamente con la calidad de servicio; H<sub>E4</sub>. El proceso desarrollo y evaluación se relaciona significativamente con la calidad de servicio; H<sub>E5</sub>. El proceso desarrollo y evaluación se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes a nivel internacional, hallamos en México a, Terán, et., al. (2021) quienes realizaron un artículo con la finalidad de recoger datos de artículos científicos referente a la calidad de servicio, se trabajó con un método cualitativo no experimental, con tipo de estudio descriptivo, se realizó una selección de 150 artículos, de los cuales se escogieron solo 16 artículos, de acuerdo a las semejanzas del tema en relación a la calidad del servicio, los países de origen fueron México, Cuba, España, Chile, Colombia, Perú y Ecuador. El 90% fueron sacados de la base de datos de SciELO, Redalyc, SCOPUS, CONACyT, entre otros. Del mismo modo, las publicaciones halladas fueron publicadas en los últimos cinco años (2016-2020). Llegando a la conclusión, que la gran parte de los estudios recolectados acerca de la medición de la calidad de servicio emplearon como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo mismo que iba a garantizar su uso en diferentes estudios, ya que, permite saber cuál es la percepción que tiene los consumidores ante la calidad de los servicios prestados por las instituciones.

En Chile, Paredes (2016) presentó una tesis con la que pudo explicar la varianza del aspecto satisfacción en un 82,4%, por ello, dicha modalidad fue aplicada, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población. Aun cuando el modelo es mejorable, se consideró como un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad, para poder valorar las perspectivas de los usuarios determinando cuáles son los factores que más incidencia tiene en la satisfacción de los mismos en cuanto al servicio, con el propósito de administrar mejor el gasto, en caso de que el presupuesto sea escaso.

En Ecuador, Tonato (2017) en su investigación de tipo mixta, tuvo una muestra de estudio conformada por 384 usuarios, aplicó la técnica de la encuesta a esta investigación. Concluyendo los procesos de atención no tiene una buena estructura y sistema de comunicativas que mejoren la atención a los usuarios del IESS - DMQ.

Para Rodríguez y Delgado (2020) de México, en su artículo de tipo básico, con diseño descriptivo propositivo, tuvo como finalidad desarrollar y proporcionar

informes técnicos para el beneficio a la municipalidad, este análisis se desarrolló entrevistando por medios telefónicos, Correos para recabar la data de información para dicho estudio. Se analizaron (20) artículos relacionados en este estudio de investigación. Llegando a la conclusión el servicio debe tener aspectos confiables para los usuarios, donde deben finiquitar los problemas, creando la atención en más servicios, incrementando la calidad de servicio; en crear un buen servicio público y a la vez satisfacer las necesidades de los usuarios. Según el análisis de los artículos revisados precisan que son pertinentes para mejorar las condiciones institucionales, infraestructura para la funcionalidad del municipio.

Álvarez (2021) de Venezuela, presentó un estudio con el fin de distinguir la conexión de la gestión de recursos humanos y producción laboral en las entidades con fines de lucro. Tuvo una ejecución descriptiva correlacional con una delineación de campo no experimental, la población de estudio fueron 15 empresas, la muestra la conformaron 2 colaboradores responsables de la gestión de recursos humanos de cada empresa, es decir, 30 personas. Para su recolección de datos utilizó el cuestionario teniendo 21 ítems de tipo de escala de Likert, validado por juicio de expertos, comuna confiabilidad de alfa Cronbach de 0.87, para su contrastación de hipótesis utilizó el coeficiente de Pearson de 0.355 por lo tanto la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la productividad, es significativa.

En Venezuela, Aular (2021) presentó un artículo desde las perfectivas de sus directivas con el fin de contribuir con la realidad de la práctica de la referencia administrativa en el área de gestión de los recursos humanos. Su método de estudio fue de un enfoque cuantitativo, tipo básica, con un diseño de campo descriptivo, la investigación se desarrolló en un espacio geográfico de 8 estados de la república de Bolivariana – Venezuela, teniendo una muestra de estudio 38 gerentes. Para evidenciar el dominio de naturaleza operativa, para eso, es necesario buenas medidas de funciones de carácter estratégico. Concluye que el personal se concentra en el cumplimiento de sus funciones tradicionales y es esta razón por la que aún se considera un reto reconocer el valor y la importancia a los departamentos de recursos humanos y los aportes del mismo en el logro de las estrategias y objetivos de la institución que estudio.

En el contexto nacional, se halló a Dulanto (2019) quién presentó un estudio con la finalidad de determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio. Del mismo modo, la variable 1 se basó en las siguientes dimensiones: planear, organizar, dirección y control. Para la variable calidad de servicio las dimensiones fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos físicos. Tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. Se aplicó un instrumento a 40 trabajadores. La encuesta fue constituida por 32 ítems de actitudes en la escala Likert, de la cual, se concluye que la gestión administrativa si tiene influencia significativa en la calidad del servicio en la institución que estudió. Igualmente, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, por lo tanto, la correlación resultó ser positiva y baja.

Perales (2018) presento una investigación con el objetivo determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos. Teniendo en cuenta que es un estudio de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional. Siendo la población integrada por 428 colaboradores de la M. P. de Ica, la muestra estuvo conformada por 50 empleados administrativos. Para concluir en se evidenció que la gestión municipal tiene relación significativamente con la calidad de servicios públicos en la referida institución. Esto evidencia en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,836$ .

Medrano (2017) presentó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre competitividad y calidad de los servicios públicos. En la metodología se empleó el enfoque cuantitativo, de tipo básico, de método hipotético deductivo, con un diseño no experimental. La población fue conformada por 100 servidores y funcionarios públicos, la muestra fue de 80 directivos y ejecutivos públicos, para la recopilación de información se recurrió a la técnica de la encuesta, cuyo instrumento empleado fue el cuestionario uno para cada variable respectivamente. En su conclusión, si existe una relación significativa entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.746, existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Quispe (2018) desarrolló un estudio con la finalidad de determinar la gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral. La estrategia metodológica fue un diseño transversal descriptivo-correlacional, con un enfoque cualitativo-cuantitativo apoyado en un trabajo de campo. La muestra estuvo conformada por 92 trabajadores administrativos. En sus conclusiones se encontró que existe una relación causa efecto entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante.

Evangelista (2018), desarrolló como objetivo determinar los efectos de la gestión de recursos humanos en una municipalidad de Arequipa. Metodológicamente la investigación fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional causal lo cual tiene como propósito evaluar los efectos que producen las variables de estudio teniendo como muestra de estudio 116 personales administrativos, elaboró un instrumento de GRH teniendo 29 ítems, utilizando la técnica SERVQUAL. En sus resultados, se comprobó el alto índice de insatisfacción por la calidad de servicio brindada por la municipalidad, por ende, se recomendó que brindar adecuadamente los servicios es un elemento indispensable, ya que, dependen de la gestión de recursos humanos, lo que incrementará los niveles de calidad. Por lo que, se concluye que existe una relación causa – efecto entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en la referida institución.

Esta investigación se orienta en sustento a las bases teóricas de la variable 1 Gestión de recursos humanos en relación a las variables gestión de recursos humanos y la calidad de humanos. De acuerdo con Huergo (2018), la gestión es definida como un acto general mencionado como un procedimiento de actividades y organización en el cual se adecuan distintas perspectivas para progresar de manera eficiente hacia los propósitos planteados de la institución y que se anhelan que sean cobijados de forma integrada y democráticamente. Entrelazar funciones que conduzcan hacia una nueva política corporativa, para así, planificar, proyectar, controlar y guiar los recursos de una institución con el fin de alcanzar las metas propuestas eficaz y eficientemente mediante los recursos humanos que son la razón de ser de toda empresa, Drucker (2018) en relación a la gestión de recursos humanos, Robbins y Coulter (2014) lo definen como un conjunto de criterios y

procedimientos que buscan optimizar la eficacia de los colaboradores en los espacios laborales.

Por su parte, Wayne y Noé (2010) refirieron que es el total de recursos de infraestructura (maquinarias, sitio de labor, entre otros) y humanos (los individuos que trabajan) los mismos que se unifican para conseguir los propósitos de la organización, conservando el modelo de productividad y calidad de la organización.

Asimismo, Chiavenato (2020) mencionó que, es la suma de normativas y ejercicios cuyo objetivo es direccionar la organización, de manera que, se fomenta el mejoramiento continuo de los trabajadores desde que son seleccionados hasta su desempeño laboral, esta acción es denominada también como una función administrativa, el cual se encarga de entrenar, evaluar y remunerar la función realizada, del mismo modo, Wright y Mc Williams (1994), definieron el término como un procedimiento administrativo, la cual es utilizado para optimizar las labores de los trabajadores de una organización, teniendo en cuenta las capacitaciones para mejorar sus habilidades profesionales y brindarles un entorno ideal de trabajo.

Según Barney y Clark (2007) consta de una planificación, organización y ejecución de acciones que fomenten el cumplimiento de las funciones del personal que integran las estructuras de una institución. Asimismo, Werther y Davis (2008) manifestaron que es el acto de administrar personas, dirigiéndose en función a los propósitos de la organización y metodologías de trabajo, en el cual son captados nuevos recursos mediante la elección y capacitación para el mejoramiento de sus funciones. Por otro lado, Chiavenato (2011) manifestó que la administración de las características humanas es una acción de dirección que se destina a la calificación, reclutamiento, enseñanza y remuneración de los empleados.

Anteriormente se hizo mención a los elementos fundamentales de la gestión de recursos humanos, por lo cual se deben considerar las funcionalidades que tiene la variable de estudio.

En consonancia con Amit y Schoemaker (2013), la gestión de recursos humanos consta de cinco funciones considerando: planificar, dirigir, darle dotación

al trabajador, guiar y supervisar. Basándose en los aspectos antes mencionados, Caballano (2010) mencionó que “es trascendental que se considere dentro de la dirección de recursos humanos a las estrategias, debido a que esta es la raíz de la capacidad de la organización”. Por consiguiente, para Cappelli y Singh (2014) la gestión de recursos humanos representa un beneficio para toda la institución, ya que, los enfoques están determinados en el conocimiento y experiencia de los trabajadores los cuales contribuyen con diferentes orientaciones que guían la labor hacia los propósitos proyectados, por lo tanto, son ellos los que ofrecen una mayor entrada económica, por esa razón tienen que gestionarse y emporar al capital humano, además de ofrecer infraestructura y recursos de calidad para el desarrollo de sus responsabilidades.

Al referirnos a la administración de recursos humanos es necesario destacar teorías que han dado origen a la palabra, de las cuales resaltan tres:

La Torre (2011), la llamó teoría X, se basa en el razonamiento del sujeto como un ser falto de cariño, por lo tanto, indiferente por esencia, quién no le da relevancia a las responsabilidades y el crecimiento, y, por ello, elige que lo dirijan, no obstante, Andrade (2010) refirió que en la teoría Y, a pesar de que se produce una transformación, está es mínima, el empleado obtiene compromisos, desea contribuir, ayuda con el objetivo de la organización, está apto para autocontrolarse; pese a ello no aprovecha al máximo su potencial intelectual, aportando solo lo necesario. Por otra parte, nos encontramos con De la Cruz (2012) con la teoría Z, está dirigida a la labor humanística, por ese motivo, la institución ya no se aprecia como un ente separado del empleado, al contrario, es parte del medio donde se desarrolla y convive. Asimismo, las teorías han contribuido a lograr mayores dimensiones para identificar factores importantes de la gestión del recurso humano, sin embargo, se deben detallar las dimensiones que esta contiene, mismas que serán señaladas seguidamente:

Se visualizó que esta perspectiva restringida y antigua generaba rencores e inconvenientes en el ámbito laboral, adicional a ello se producía enemistades entre los trabajadores de sus actividades en la institución. Como resultado, existían dificultades de producción y calidad, que debían ser enfrentadas como si solo

fuesen interés de la dirección y la gerencia, más no de los empleados. No obstante, la dirección y gerencia tenían muy poco personal perteneciente a la institución, y dichos inconvenientes debían ser evaluados y resueltos por una minoría que tenían muchas cosas por realizar. De hecho, varias de esas dificultades eran diferidas y aplazadas, lo que les restaba competitividad a las organizaciones. Actualmente la tendencia, es que todos los individuos sean administradores en todos los niveles, que no solo realicen sus actividades, sino que, además sean capaces de buscar elementos de diagnóstico y solución a los inconvenientes que puedan presentarse, para que su función dentro de la institución mejore de forma constante. Precisamente así las instituciones exitosas se fortalecen y progresan (Chiavenato, 2011, p.38). Los sujetos en su totalidad representan el capital humano de la institución. Dicho capital va a valer dependiendo del potencial y capacidades que sean de beneficio para agregar valor a la institución, y que pueda ser más flexible y competitiva. Por ende, ese capital valdrá más a medida de las funciones que influyan en el destino de la organización. Para eso, es necesario que la institución utilice cuatro dimensiones (Chiavenato, 2011, p.9).

Ahora bien, cuando hablamos de las funciones de la administración de recursos humanos Mondy (2010) presentó las siguientes: *El desarrollo de recursos humanos (DRH)*: dicha función facilita la evaluación del rendimiento, por lo tanto, se debe entrenar y proyectar a los empleados de la organización. *Seguridad y salud*. Permite que los trabajadores cuenten con una protección en caso de cualquier accidente, enfermedad emocional o física. *Relaciones con los empleados y relaciones laborales*. Facilita las negociaciones a favor de los empleados, que son representados por un sindicato. *Autoridad*: otorgarle poder a los individuos para la toma de decisiones autónomas respecto a recursos y procedimientos. Al respecto, cada jefe delega y transfiere potestad a las personas para que laboren en consonancia con lo que dominan y conocen. Es decir, darles libertad a los individuos, o lo que también es conocido como otorgamiento de poder. *Información*: promover la accesibilidad a los datos a lo largo de las fronteras. Establecer situaciones para la propagación de las informaciones, también que sea provechoso y fructífero desde el punto de vista que permite tomar decisiones y buscar nuevos caminos y distintas *recompensas*: darle estímulos compartidos que impulsen hacia los propósitos institucionales. Una buena recompensa por el trabajo bien realizado

es uno de los motivadores más poderosos. Esto ayuda como fortalecimiento positivo e indicador de la conducta que la institución espera de sus trabajadores

*Competencias:* facilitar el desarrollo de las destrezas y capacidades para utilizar la información y asumir su independencia. De manera que se forman talentos dentro de la institución; al precisar las competencias que son necesarias para lograr los propósitos y al establecer condiciones internas para que los individuos obtengan y promuevan las competencias de la manera correcta.

Las dimensiones de gestión de recursos humanos que se evaluará en esta investigación son las siguientes: *Proceso de planificación*, este proceso brinda la garantía a la organización de contar con trabajadores competentes, aptos y de calidad para que sean la columna vertebral de la organización, por lo que, es un instrumento imprescindible para mantener y mejorar la administración del recurso humano. Además, esta estrategia proporciona un flujo constante de trabajadores calificados lo que garantiza la mejor que los empleados se adapten a su puesto de trabajo de la mejor manera posible, a su vez, impide la carencia excedencia de trabajadores dentro de la organización. Para Fernández (2021) “existen todo tipo de técnicas para los pronósticos que van desde las más simples basadas en la experiencia a las más complejas que se fundamentan en factores como la tendencia entre otros” (p.572). *Proceso de reclutamiento*, mediante este proceso se identifican y captan a posibles empleados señalando las capacidades idóneas para que se alcancen los objetivos organizacionales. Generalmente, cuando surge una vacante es posible que se establezca anticipadamente, pese a que, sea una emergencia o un fallecimiento, los datos correspondientes a estos aspirantes se debe recaudar de con un instrumento estandarizado, por ejemplo, mediante un formulario de solicitud de empleo, en el que se deben consignar los datos personales, la formación académica, las referencias laborales anteriores y otros factores de interés para la organización, además de las referencias personales y recomendaciones (Fernández, 2021, p.572). *Proceso de selección*, este proceso consta en preseleccionar entre los candidatos los que cumplen con el perfil del cargo, esto se hace por medio del análisis del historial profesional y académico, mediante una primera entrevista, depende del perfil de demandas del cargo vacante si se aplica una estrategia u otra. Posterior al proceso de preselección se aplican los predictores pertinentes. Se conoce por predictor a los instrumentos de

evaluación que les son aplicados a los aspirantes y que pretenden predecir el desempeño y rendimiento del candidato en el puesto. Es decir, en esta parte del proceso se aplican las mediciones de ciertas características que son consideradas fundamentales para evaluar el éxito profesional. Una vez recolectados los datos de los aspirantes, se puede elegir cuáles son los que han alcanzado el nivel mínimo exigible, utilizando el procedimiento de análisis de decisión ante el sistema de estructuración para minimizar los riesgos de una toma de decisión equivocada. Posterior a esto, se presentan los seleccionados a las personas encargadas para decidir cuál es el más óptimo para la contratación. Seguido de comunicarle a los candidatos no seleccionados los resultados del proceso. Por último, se define un periodo de seguimiento para garantizar el éxito del proceso de selección (Fernández, 2021, p.574). *Proceso de desarrollo y evaluación*, El desarrollo del personal es uno de los factores imprescindible que tiene una organización para alcanzar la serie de habilidades y destrezas que se requiere, con el propósito de ser competitivos tanto en el presente como en el futuro, es una clase de inversión que se relaciona de manera directa con la facultad de la organización para tener flexibilidad y ajustar a los cambios del medio. El programa que se aplicara debe brindar la garantía de un aprendizaje de conocimientos especializados y técnicos adecuados, además, de actitudes y valores que aporten al desarrollo de la empresa (Fernández, 2021, p.575). *Proceso de compensación y protección*, las estrategias de retribución o retributivas de la empresa deben contener, entre muchos otros aspectos, su posicionamiento en el mercado, los factores de compensación que se incluirán dentro del paquete de retribución, el vínculo entre resultados y retribución, del mismo modo, debe quedar establecidas las condiciones de retribución al contratar nuevos trabajadores. La política retributiva en sus distintos modos, variable, fija y demás beneficios, así como también, deben estar incluidos los sistemas que la sustentan, entre los que se encuentran la estructura salarial para el proceso retributivo fijo, el proceso de gestión de rendimiento para el proceso de retribución variable, entre otros. También, debe haber comunicación al interior de la organización sobre las políticas retributivas de la organización (Fernández, 2021, p.576).

Respecto a la variable calidad de servicio, de conformidad con Fontalvo y Vergara (2015) es producir una ventaja intangible que les brinda una emoción de

placer y bienestar a los clientes en función a los servicios u objetos obtenidos, por otro lado, Doyle (2002) definió al término como la suma de las perspectivas de los usuarios, donde se encuentra inmerso la eficacia, el trato, la rapidez y percepciones del servicio o producto. En virtud de ello, Giese y Cote (2019) expresaron que calidad del servicio abarca la atención prestada, compuesta por individuos hacia los clientes o usuarios que deseen disfrutar del servicio, se debe interpretar cuáles y como son los requerimientos de los consumidores como es la percepción de estos, posterior a eso se debe trabajar enfocándose en lo que se quiere brindar, se debe tener una estructura distribuida racionalmente, para que se pueda lograr una satisfacción global ante el usuario interna y externamente.

Conforme con García (2018), es vista como el acondicionamiento entre las exigencias del cliente, mientras más apropiado mayor calidad y menos apropiado menor calidad esto depende del contexto que proporciona de la diferencia que hay entre el deseo o probabilidad de los clientes y su noción de aspirar un servicio idóneo, asimismo se nota la desigualdad como se interpreta el requerimiento y el anhelo de cada individuo debido a que se visualiza de conformidad a las apreciaciones y además de cómo fue la atención respecto al servicio prestado, también pase que hay clientes que se basan en experiencias pasadas y de acuerdo a eso se dan dos grandes variables, la calidad y el precio de ello dependerá el crecimiento rentable de la organización.

Según Mora (2017), profesionalmente sabemos que, en la actualidad la imagen personal y la apariencia de la organización es trascendental conjuntamente con el comportamiento, y, a partir de eso, se clasifican en dos partes como lo mencionó Fiorella en una entrevista ofrecida al diario Gestión en el 2014, donde refirió que las apariencias que el cliente siempre notará es la postura del cuerpo que tendrá el trabajador, la manera en cómo se expresa y proporciona la información del producto o servicio que es ofrecido por la organización, seguidamente de la aptitud del ánimo. En toda organización los clientes cada vez son más exigentes y buscan cubrir sus necesidades y anhelos.

Por otra parte, el modelo de calidad del servicio, es considerado como un prototipo que contribuye con el direccionamiento para diseñar, manipular y ejecutar

algún servicio o producto, los cuales son usados por los líderes de las organizaciones para determinar un plan de trabajo que tiene que ser cumplido con el propósito de garantizar el logro de las metas institucionales, mediante un modelo donde se puede definir un conjunto de aspectos que ayuden al mejoramiento de la atención hacia el cliente y optimizar los procesos (Intriago y Mendoza, 2017). No obstante, Gutiérrez (2010) manifestó que:

El modelo de calidad es definido como la representación minimizada de la realidad, que comprende ciertos factores que generan resultados positivos, por lo que, se necesita tener en cuenta al ciclo de gestión compuesto por los procesos de planificación, ejecución, verificación y actuación, porque tiene muchas ventajas en la ejecución de proyectos con la intención de mejorar tanto la productividad como la calidad en cualquier grado jerárquico en una empresa u institución.

En este sentido, la calidad de servicios públicos basándose en Cabanillas (2015) quien indicó que calidad en los servicios es el que ofrece el estado y está dirigido a cubrir los requerimientos de la mejor forma a los civiles de una comunidad (sociedad), en sus distintos entes dependientes del gobierno central. Es una obligación constitucional y una exigencia absoluta de la administración pública. Adicionalmente, es el recurso con el cual cuenta un estado para resarcir las diferencias de la población a la que sirve, dado que, es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Es preciso mencionar la importancia de la calidad de servicio como una herramienta para avanzar con la utilidad de la institución, de acuerdo con Pérez (2014) el elemento que más vende y le otorga promoción algún producto es el nivel de atención que tiene el trabajador en cuanto al cumplimiento de las exigencias de los clientes y la manera de tratarlos, en ciertos casos se fomenta un entorno familiar, seguridad, entre otros. Por lo tanto, es importante considerar todos los aspectos que lo componen.

Para Armada (2015) entre los objetivos principales del logro de la calidad de servicios públicos se encuentran: 1. Asumir una perspectiva o visión empresarial para alcanzar resultados institucionales exitosos, definiendo los indicadores para medir el rendimiento y las metas que pretende cumplir; 2. Las remuneraciones y

retribuciones que otorga a los directores y al personal debe estar adaptado a las metas y resultados de la institución, ser flexible en la gestión del capital humanos y presupuestario. Es decir, que los gestores sean más libres de emplear los recursos y medios de la institución para el alcance de las metas y obtener los resultados planeados. Sin embargo, esa independencia debe estar adjunta a un mayor nivel de exigencia en la redición de cuentas y en la responsabilidad. 3. Inclínarse a escuchar las peticiones de los ciudadanos, atendiendo a sus demandas y deseos al momento de estructurar la prestación del servicio público. Esto involucra que los gestores asistan constantemente a la atención de los usuarios y ciudadanos para estructurar, capacitar y dotar los servicios que se les brindan a estos. El proceso transitorio a nueva gestión pública es muy constante, en el que los directores diariamente se empeñan en asumir en cierto punto los métodos y filosofías de las organizaciones privadas, primordialmente las que se rigen en cumplir las demandas del cliente. Por lo que buscar, captar y ganarse la lealtad del usuario originan que se comience a trabajar en dos aspectos en un inicio, independientes, que son incrementar la competitividad y perseguir y alcanzar un alto nivel de calidad de servicio.

Asimismo, para Calero (2016), entre los grados calidad de servicio público se pueden mencionar: 1. *Control de la calidad*: se trata de intervenir en el resultado final de un procedimiento o producto para comparar el producto obtenido con las metas u objetivos planteados. 2. *Aseguramiento de la calidad*: los líderes comprueban el buen desarrollo del procedimiento y el producto de los procesos para el logro de las metas previstas. 3. *Administración de la calidad*: este componente de la planeación, organización, dirección, control y seguimiento de la calidad. *Calidad total*: Se refiere a la filosofía de la administración enfocada en movilizar a la organización a la satisfacción, en otras palabras, captar al usuario, mediante las técnicas de detección de futuros clientes, y detectando y analizando las fallas. Se entiende también como una táctica, un modelo para los negocios, enfocados en el cliente.

Las dimensiones de la calidad de servicio fueron determinadas por diversos autores al detectar que muchos clientes y usuarios que evaluaron, consideran cinco aspectos para evaluar la calidad de los servicios, conocidas como las dimensiones

intangibles que se representan con la *confiabilidad o fiabilidad*, que de acuerdo con Clemenza, Gotera y Araujo (2011), quienes mencionaron que “es la facultad que tiene el individuo para desempeñarse y desarrollarse en el servicio que se prometió de manera formal y con precisión. Incluye cada uno de los componentes que permiten al cliente evidenciar la capacidad y el conocimiento profesional del personal que conforma la institución.”. *Sensibilidad*. De acuerdo con Clemenza, Gotera y Araujo (2011) “es estar dispuesto a contribuir y proporcionar ayuda a los clientes, brindándoles un servicio capaz, eficiente y competente. Haciendo referencia a la atención y rapidez para responder inquietudes, solicitudes y quejas de los usuarios, además de la capacidad para resolver problemas. *Seguridad*, “los usuarios deja en mano de las instituciones la resolución de sus problemas con la certeza de que estos los resolverán del mejor modo posible. Esta dimensión comprende indicadores como la credibilidad, integridad y honestidad” (Clemenza, Gotera y Araujo, 2011). *Empatía*, se refiere a ser comprensivo con lo que dice o expone el cliente. Se es empático cuando brindan una atención personalizada, respetuosa y cuidadosa, transmitiendo a los clientes interés por lo que tiene este que decir, construyendo la idea de que son una institución única y especial (Clemenza, Gotera y Araujo, 2011). Sustentados en que los usuarios requieren sentirse comprendidos e importantes para la empresa que le presta el servicio. *Elementos tangibles*, “Es la parte visible de la oferta del servicio” (Clemenza, Gotera y Araujo, 2011). Se entiende por tangible al aspecto físico de las infraestructuras o las instalaciones, el personal, los equipos y los recursos de comunicación. Cada uno de estos aspectos emiten representaciones imágenes o físicas del servicio que los clientes y en particular los más innovadores para evaluar la calidad (Clemenza, Gotera y Araujo, 2011).

Actualmente, los ciudadanos están convencidos de que las instituciones públicas tienen un rol clave en la renovación, social, ambiental y económica, por ser el actor principal a nivel económico que promueve el crecimiento de la sociedad. La administración pública tiene el desafío continuo de la mejora de su productividad, eficacia y la calidad de los servicios que brinda. Sin embargo, en ciertos casos, no disponen de un presupuesto que les permita cumplir con los mismos. Es por lo que surge que la importancia de que la administración pública, brinde servicios de calidad. La innovación de los modelos de atención, las nuevas tecnologías de

información y comunicación aportan ventaja a la gestión administrativa pública para hacer frente a la gran cantidad de desafíos que surgen cotidianamente. No obstante, no se deben enfocar en estos desafíos, sino más bien en el empleo y aplicación de estas tecnologías, fusionadas con la transformación organizativa y con las nuevas metodologías que le permiten mejorar la calidad de los servicios y las políticas públicas.

A nivel general los estados han ido creciendo por lo que demandan que la administración pública se comprometa en brindar una gran cantidad de servicios, pasando de lo cuantitativo para cubrir adecuadamente las demandas, solicitudes y exigencias de los usuarios, a lo cualitativo para obtener más prestigio e incrementar su financiación, lo que es redundante en la búsqueda de una mayor calidad para los servicios que ofrece. Cuando se hace referencia a la calidad se hace alusión a una mayor efectividad, competitividad, responsabilidad social y operatividad. Para lograr dichos objetivos, se logra por medio de la evaluación, es la única vía que hace posible, entiendo que es imposible que se mejore lo que se desconoce, y ya que, además, brinda la oportunidad de participación y mejoramiento cuando se conoce profundamente la realidad de la institución, aportándole a los usuarios una información más efectiva de la organización.

Es por medio del resultado alcanzado mediante la aplicación de evaluaciones, que es posible definir las estrategias de mejora o métodos de calidad que generaran transformaciones profundas en la manera en se gestiona y dirige la institución, previendo que cada institución procederá a emplear el contenido que le proporciona la evaluación como el motor de la gestión. Es importante evaluar, ya que a través de esta se puede mejorar el funcionamiento de la misma, contribuye a la construcción de nuevas soluciones e ideas, promoviendo la competencia por los recursos tanto humanos como materiales (Casermeiro, 2009).

Es importante esforzarse por comprender por qué el servicio que brinda como institución es significativo para el cliente. El área de Defensa Civil de una municipalidad debe:

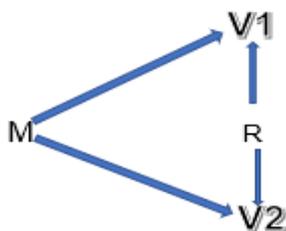
- Repotenciar la institucionalidad del sistema en el contexto de los procesos para prevenir y responder ante una emergencia, fusionando los procesos de planificar, ejecutar y evaluar las acciones, además, concientizar, organizar, sensibilizar y preparar a la ciudadanía en una cultura de Gestión del Riesgo de Desastres, dentro de los alineamientos del Marco de SENDAI.
- Considerar y estimar el grado de los riesgos, como resultados de los posibles peligros o desastres tanto naturales como tecnológicos que se puedan presentar en cualquier punto de su jurisdicción.
- Preparar, capacitar y educar a la ciudadanía para que estos tengan la oportunidad hacer una planificación y ejecución de actividades para prevenir ciertos peligros, lo que incrementa su facultad para responder efectivamente ante cualquier situación de riesgo.
- Impulsar la priorización de la ejecución de los planes y programas de desarrollo que se tienen en cuenta para la prevención de riesgos como uno de sus componentes principales.
- Promoción y coordinación de la participación interinstitucional en busca del desarrollo de una planeación en conjunto que origine el desarrollo sostenible del distrito disminuyendo las consecuencias de los desastres.

Estos funcionarios deben escuchar a los ciudadanos ante las inquietudes o demandas de posibles peligros inherentes en sus comunidades, en lugar de dar pie al papeleo burocrático para exponer cualquier llamado a la municipalidad para prevenir cualquier riesgo que acechan la comunidad que habitan. Escuchar es elogiar. Por lo que, es importante que estos respondan cortés y pacientemente a estos ciudadanos, haciendo las preguntas necesarias para medir el nivel de peligro a los que están expuestos, mostrarse atento e interesado. Para Tschohl (2011) no es mostrarse como interesado, es interesarse genuinamente. “Si lo desea, siempre encontrara algo que sea de interés respecto al cliente o a sus necesidades” (p. 273)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de este trabajo investigativo fue cuantitativo, ya que, es probatorio y secuencial. Emerge de la idea que se va acotando, y, que, al mismo tiempo ya delimitada, surgen metas e interrogantes que se consideran como los problemas y los objetivos a investigar, se investiga la información ya existente para construir el marco teórico y su perspectiva. De las interrogantes se formulan las hipótesis y definen las variables; se realiza un esquema para probar el diseño: se evalúan las variables en un ámbito determinado; se hace un análisis al tratamiento estadístico y se llega a establecer un conjunto de conclusiones (Hernández, et., al. 2014). Se llevó a cabo un estudio de tipo básica, que comprende un conjunto de procedimientos y metodologías sistematizadas y empíricas que se implementan para las investigaciones de un fenómeno determinado (Hernández, et., al. 2014). El proceso metodológico de carácter hipotético – deductivo, que pretende hacer un experimento directo relacionado con el objeto de estudio, con la intención de comprobar si es posible o no la hipótesis propuesta (Zarzar, 2015). El alcance fue descriptivo correlacional partiendo de la descripción de cada variable. Considerando la problemática que se estudió y sus respectivas dimensiones, confrontando las variables, esto hace más fácil predecir y cuantificar los niveles de correlación entre las variables (Hernández, et., al. 2014). El diseño fue no experimental porque no se manipularon directamente las variables. A su vez, es transversal por la aplicación en un único momento en la recolección de información del estudio planteado.



Donde:

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Gestión de recursos humanos

V<sub>2</sub> = Calidad de servicio

R = Relación entre variables

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Gestión de recursos humanos**

*Definición conceptual.* “Es la suma de normativas y ejercicios cuyo objetivo es direccionar la organización, del mismo modo se fomenta el mejoramiento continuo de los trabajadores desde que son seleccionados hasta su desempeño laboral, esta acción es denominada también como una función administrativa, el cual se encarga de entrenar, evaluar y remunerar la función realizada” (Fernández 2021).

### **Variable 2: Calidad de servicios**

*Definición conceptual.* La calidad del servicio abarca la atención prestada, compuesta por individuos hacia los clientes o usuarios que deseen disfrutar del servicio, se debe interpretar cuáles y como son los requerimientos de los consumidores como es la percepción de estos, posterior a eso se debe trabajar enfocándose en lo que se quiere brindar (Clemenza, Gotera, y Araujo, 2011).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

El término población a nivel investigativo se define como las medidas, individuos y objetos que tienen ciertas características en común, en un espacio y tiempo definido. Al realizar una investigación se debe considerar las propiedades esenciales al establecerse la población sujeta a estudio (Arias y col, 2016).

En otras palabras, es la serie de cada uno de los casos que coinciden con un conjunto de especificaciones (Selltiz, 1980). Por ello en la presente investigación la población estuvo constituida por el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra es una subdivisión fiel de la representación de la población. Para seleccionar la muestra se estudia una parte o un subconjunto de la población, sin embargo, es necesario conocer que la muestra debe ser lo suficientemente representativa de esta para que se pueda generalizar la garantía de ellas a la

población. La representación de la muestra depende lo preciso que sea el investigador desea realizar su estudio. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población (Arias y col, 2016).

Por lo tanto, la muestra se consideró censal, ya que, se seleccionó el 100% de la población, a la vez, se considera un número manejable de sujetos de estudio en esta investigación. Al ver que la población tiene una menor cantidad de empleados en área de defensa civil municipalidad. Según López (1998), define el muestreo censal es aquella porción que representa toda la población, es decir que la totalidad de mi población se convierte en una muestra de estudio.

Por lo tanto, la población a estudiarse se determina como censal por ser a la vez población, universo y muestra, tomando los 35 servidores públicos que conforman el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Para hacer un análisis de las variables de investigación, se necesita que recolectan datos a partir del contexto de aplicación; por ello, es clave definir la técnica y el instrumento de evaluación para cumplir con la meta.

#### **Técnicas**

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2015), consideran “la técnica como una serie de criterios predefinidos que son diseñados en la ejecución de un estudio con el objetivo de recopilar información precisa para verificar las hipótesis planteadas”. En el desarrollo de este estudio se ha considerado la encuesta con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2022.

#### **Instrumentos**

El instrumento permite obtener información detallada y específica que nos permite ordenar y clasificar los datos consultados (Tamayo, 2012).

Para López y Fachelli (2015), definieron el cuestionario como el instrumento que tiene como propósito recolectar información directamente de la población o muestra objeto de investigación, para lo que no se necesita contar los datos personales o la identificación de los individuos a los que se les aplicará el instrumento (p.14); Lo que permite concluir que el cuestionario es anónimo. Los instrumentos fueron seleccionados de acuerdo con el diseño y los objetivos de la investigación son dos cuestionarios.

### **Ficha técnica de variable: la gestión de recursos humanos**

<b>Ficha técnica de cuestionario de la gestión de recursos humanos</b>	
Denominación	Cuestionario: Gestión de Recursos Humanos
Autor	Lic. Miguel Ángel Díaz Pino
Administración	Individual
Duración	15 a 20 minutos a más
Aplicación	A los empleados del área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho (interno)
Lugar	Municipalidad de Lurigancho - Chosica
Fecha	10 de junio 2022
Objetivo	Determinar la relación que existe entre la Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2022
Descripción	La encuesta para medir la percepción de la variable gestión de recurso humanos tiene 25 preguntas y la escala de medición empleada es la escala de Likert, las cuales tienen cinco posibilidades de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente acuerdo (5); Asimismo el encuestado solo puede marcar alternativa, con un aspa (X), si marca más de una alternativa, se invalida los ítems.
Dimensiones	Proceso de planificación, Proceso de reclutamiento, Proceso de selección y Proceso desarrollo y evaluación
Margen de error	0.05%

## Ficha técnica de variable: la Calidad de servicios

<b>Ficha técnica de cuestionario la Calidad de servicios</b>	
<b>Denominación</b>	Cuestionario: Gestión de Recursos Humanos
<b>Autor</b>	Lic. Miguel Ángel Díaz Pino
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	15 a 20 minutos a más
<b>Aplicación</b>	A los empleados del área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho (interno)
<b>Lugar</b>	Municipalidad de Lurigancho - Chosica
<b>Fecha</b>	10 de junio 2022
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación que existe entre la Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2022
<b>Descripción</b>	La encuesta para medir la percepción de la variable Calidad de servicios tiene 25 preguntas y la escala de medición empleada es la escala de Likert, las cuales tienen cinco posibilidades de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente acuerdo (5); Asimismo el encuestado solo puede marcar alternativa, con un aspa (X), si marca más de una alternativa, se invalida los ítems
<b>Dimensiones</b>	las dimensiones que evalúa el cuestionario liderazgo docente están agrupadas en las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad Empatía y Elementos tangibles
<b>Margen de error</b>	0.05%

### **3.5 Procedimientos**

De acuerdo con Hernández et al. (2018) “es comprendido como el procedimiento el de abreviar cada uno de los procesos en los que se lleva a cabo el estudio” así tenemos:

#### **Procedimientos para el procesamiento de los datos.**

Para procesar los datos obtenidos es útil aplicar las técnicas de estadísticas que van a ayudar a manejar la información recogida. Por lo que se recogieron los datos a partir de la implementación de los instrumentos a la población, se muestran a través de tablas frecuencias tanto absolutas como relativas (porcentajes).

#### **Procedimientos para presentar e interpretar los datos.**

Para distribuir las frecuencias se presentaron de manera histogramas o figuras de otro tipo. Igualmente, en este estudio la información obtenida se presentó en histogramas representando los valores de cada ítem.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El estudio se validará a los instrumentos de evaluación externamente por medio de la comprobación por Juicio de expertos, en el que el nivel de ratificación genera seguridad y fiabilidad a los mismos que después se empleó a una muestra piloto (Díaz, 2020) El estudio previo es un desarrollo realmente fundamental en el método de la investigación, en el que se enfoca al análisis de los componentes de los procedimientos y la metodología de un futuro estudio a gran escala, por ende, se programa, desarrolla y difunde estrictamente.

El resultado se sometió a una prueba conocida como el coeficiente Alfa de Cronbach, que evalúa el grado de confiabilidad y precisión interna de los instrumentos por medio de la escala de Likert.

Según Frías (2021) el coeficiente Alfa de Cronbach es un procedimiento que se basa en evaluar la resistencia interna sustentado las valoraciones si se encuentra correlación entre el grupo de ítems. Entre sus características está la oportunidad de realizar una investigación en relación a la optimización en la fiabilidad de la prueba si se separa cierto ítem. Se desarrollo la estadística descriptiva donde comprueba las variables y dimensiones las frecuencias y niveles

de la misma manera, se realizó inferencial con comprueba normalidad de Shapiro-Wilk determino que es una distribución paramétrica, para su aplicación de la contratación de hipótesis utilizara la prueba de R de Pearson.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para nuestra casa de estudio, Universidad Cesar Vallejo respeto a lo ético por la persona en su integridad y autonomía referencia a mi investigación busca del bienestar, justicia, honestidad, compromiso científico, con mis competencias profesionales y científica para sus especificaciones propias en el estudio de maestría en Gestión Pública, para continuar el desarrollo de mi investigación con las siguientes especificaciones:

- Se solicitó la aprobación y autorización a los directivos para la divulgación y promociones de los resultados del estudio.
- Se citó de manera apropiada a los autores que aportaron información y datos relevantes al tema.
- Se cuidó el uso de la rigurosidad científica en el procesamiento de los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Nivel descriptivo.

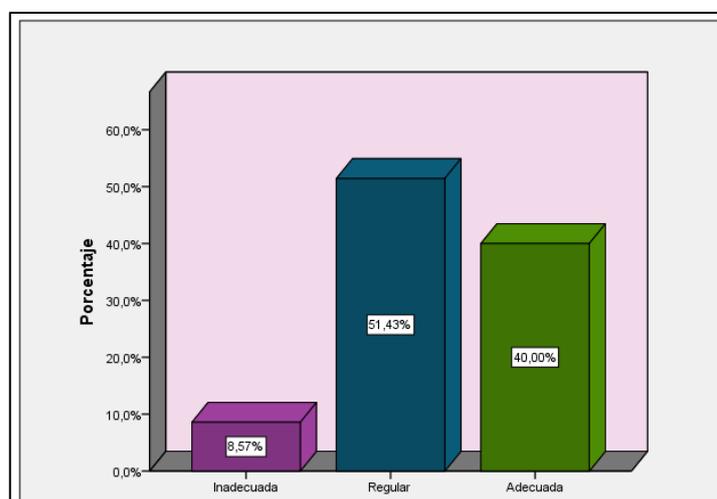
#### 4.1.1 Nivel descriptivo de la variable gestión de recursos humanos.

**Tabla 1**

*Distribución de la variable gestión de recursos humanos*

Niveles	Baremos	f	%
Inadecuada	[24 - 55]	3	8,6%
Regular	[56 - 87]	18	51,4%
Adecuada	[88 - 120]	14	40,0%
Total		35	100,0%

*Figura 1. Gestión de recursos humanos*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 1, siendo un total de 35 personas encuestadas, demostraron que la variable gestión de recursos humanos dicta los siguientes resultados:

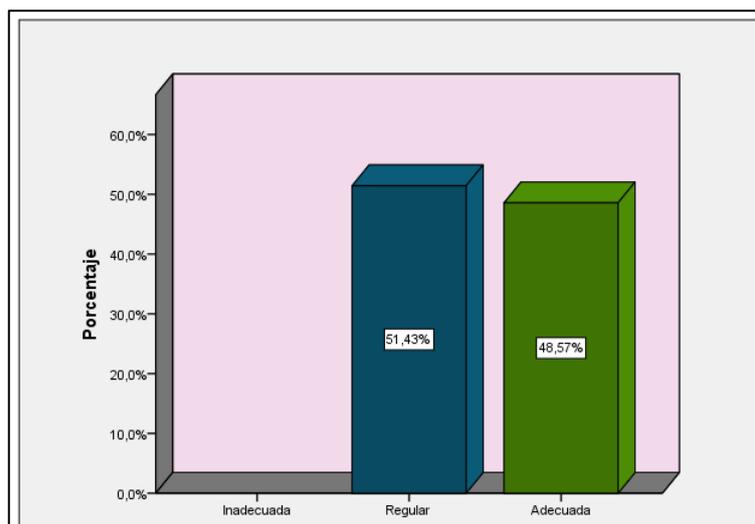
1. El 51,4% de los encuestados consideran que es regular la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 40,0% de la población encuestada consideran que es adecuada la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
3. Por último, el 8,6% de los encuestados restantes, consideran que es inadecuada la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la dimensión procesos de planificación*

Niveles	Baremos	f	%
Regular	[12 - 18]	18	51,4%
Adecuada	[19 – 25]	17	48,6%
Total		35	100,0%

*Figura 2. Proceso de planificación*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 2, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión procesos de planificación dicta los siguientes resultados:

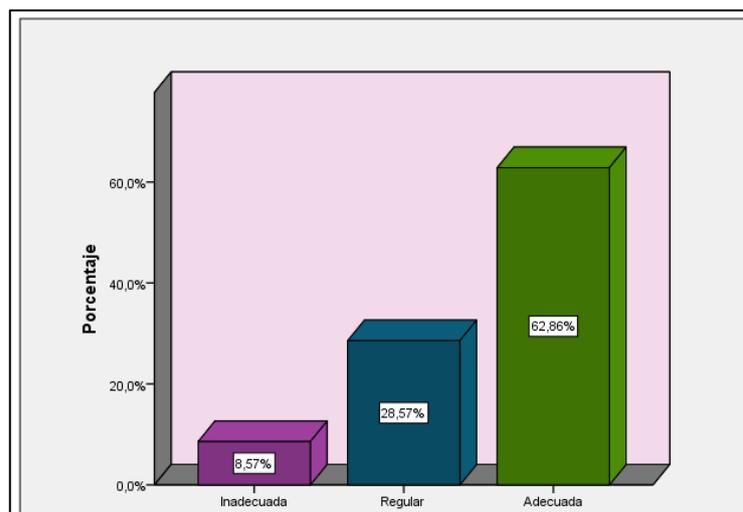
1. El 51,4% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión procesos de planificación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
2. El 48,6% de la población restante consideran que se encuentra en el nivel adecuada la dimensión procesos de planificación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de reclutamiento*

Niveles	Baremos	f	%
Inadecuada	[5 - 11]	3	8,6%
Regular	[12 - 18]	10	28,6%
Adecuada	[19 - 25]	22	62,9%
Total		35	100,0%

*Figura 3. Procesos de reclutamiento*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 3, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión procesos de reclutamiento dicta los siguientes resultados:

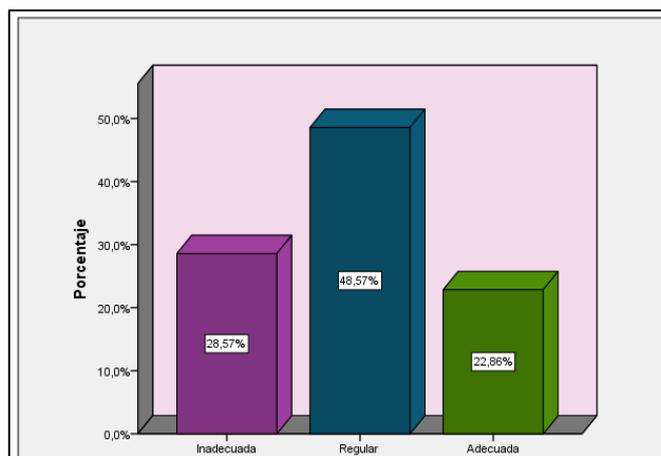
1. El 62,9% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel adecuado la dimensión procesos de reclutamiento de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 28,6% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión procesos de reclutamiento de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 8,6% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel inadecuada la dimensión procesos de reclutamiento de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de selección*

Niveles	Baremos	f	%
Inadecuada	[5 - 11]	10	28,6%
Regular	[12 - 18]	17	48,6%
Adecuada	[19 - 25]	8	22,9%
Total		35	100,0%

*Figura 4. Procesos de selección*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 4, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión procesos de selección dicta los siguientes resultados:

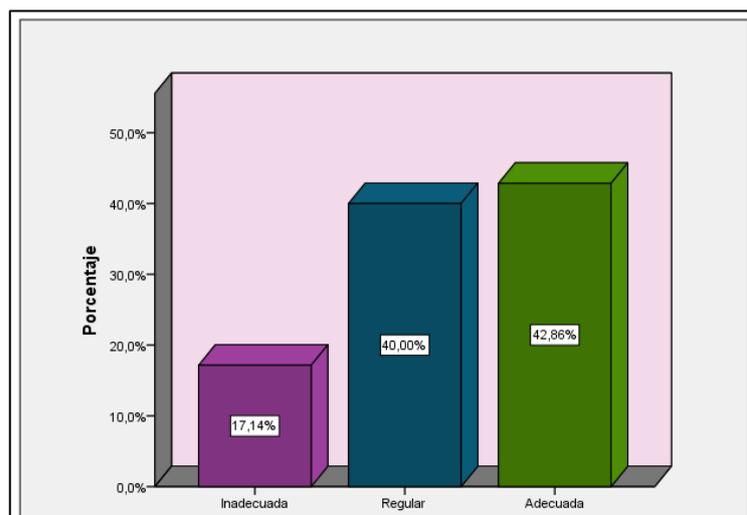
1. El 48,6% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión procesos de selección de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 28,6% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel inadecuado la dimensión procesos de selección de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 22,9% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel adecuado la dimensión procesos de selección de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de desarrollo y evaluación*

Niveles	Baremos	f	%
Inadecuada	[4 - 9]	6	17,1%
Regular	[10 - 15]	14	40,0%
Adecuada	[16 – 20]	15	42,9%
Total		35	100,0%

*Figura 5. Procesos desarrollo y evaluación*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 5, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión procesos de desarrollo y evaluación dicta los siguientes resultados:

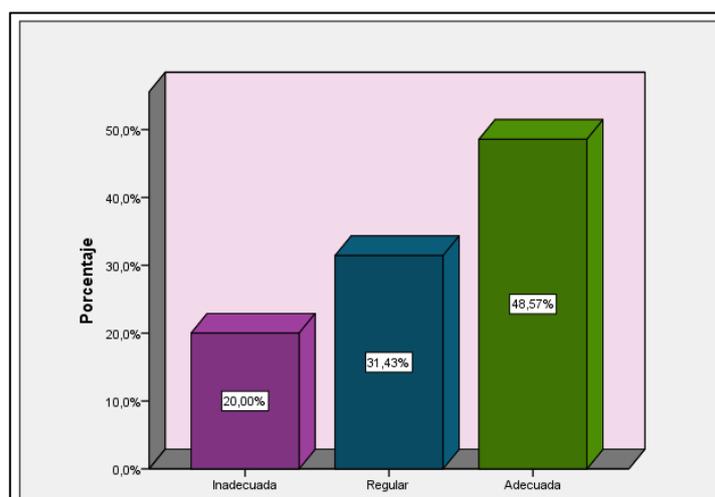
1. El 42,9% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel adecuado la dimensión procesos de desarrollo y evaluación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 40,0% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión procesos de desarrollo y evaluación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 17,1% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel inadecuado la dimensión procesos de desarrollo y evaluación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de desarrollo de compensación y protección*

Niveles	Baremos	f	%
Inadecuada	[5 - 11]	7	20,0%
Regular	[12 - 18]	11	31,4%
Adecuada	[19 - 25]	17	48,6%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100,0%</b>

*Figura 6. Procesos compensación y protección*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 6, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión procesos de desarrollo de compensación dicta los siguientes resultados:

1. El 48,6% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel adecuado la dimensión procesos de desarrollo de compensación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 31,4% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión procesos de desarrollo de compensación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 20,0% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel inadecuado la dimensión procesos de desarrollo de compensación de la gestión de recursos humanos en la municipalidad de Lurigancho.

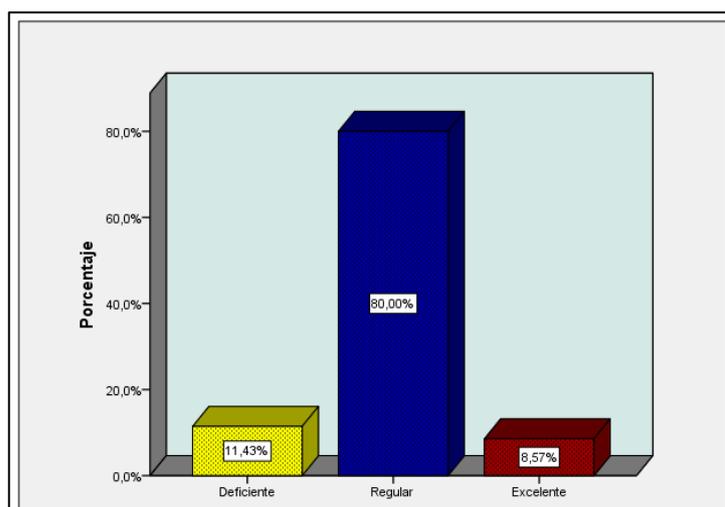
#### 4.1.2 Nivel descriptivo de la variable Calidad de Servicio.

**Tabla 7**

*Distribución de la variable calidad de servicio*

Niveles	Baremos	f	%
Deficiente	[24 - 55]	4	11,4%
Regular	[56 - 87]	128	80,0%
Excelente	[88 - 120]	3	8,6%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100,0%</b>

*Figura 7. Calidad de servicios*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 7, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la variable calidad de servicio dicta los siguientes resultados:

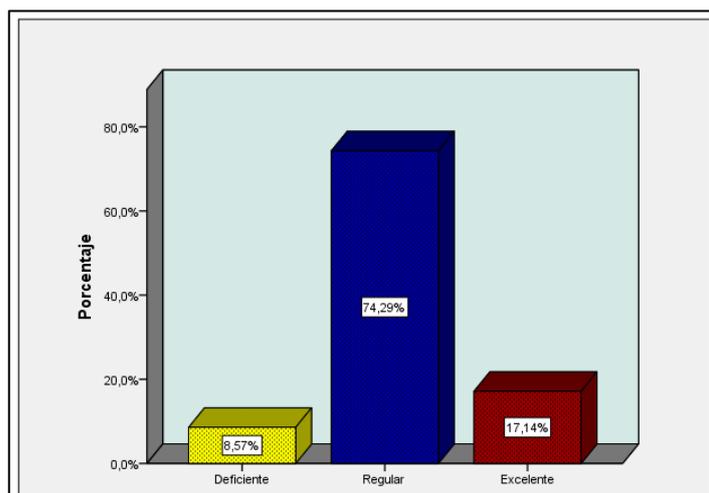
1. El 80,0% de los encuestados consideran que es regular la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 11,4% de la población encuestada consideran que es deficiente la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
3. Por último, el 8,6% de los encuestados restantes, consideran que es excelente la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad*

Niveles	Baremos	f	%
Deficiente	[5 - 11]	3	8,6%
Regular	[12 - 18]	26	74,3%
Excelente	[19 - 25]	6	17,1%
Total		35	100,0%

*Figura 8. Fiabilidad*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 8, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión fiabilidad dicta los siguientes resultados:

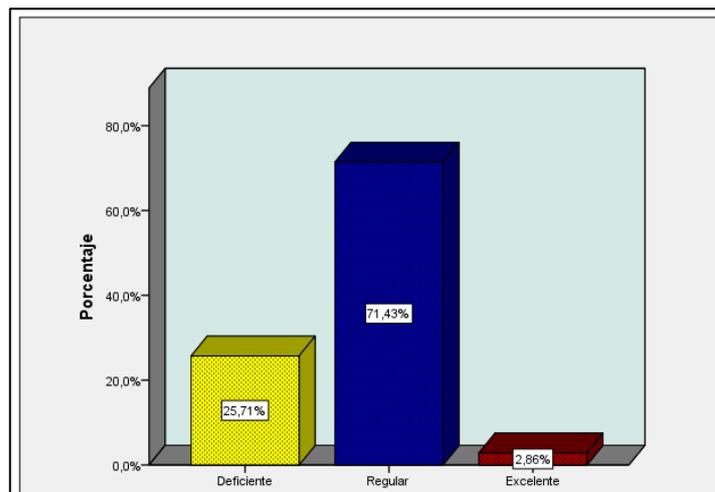
1. El 74,3% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 17,1% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel excelente la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 8,6% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel deficiente la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias de la dimensión sensibilidad*

<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	[4 - 9]	9	25,7
Regular	[10 - 15]	25	71,4
Excelente	[16 – 20]	1	2,9%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100,0%</b>

*Figura 9. Sensibilidad*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 9, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión sensibilidad dicta los siguientes resultados:

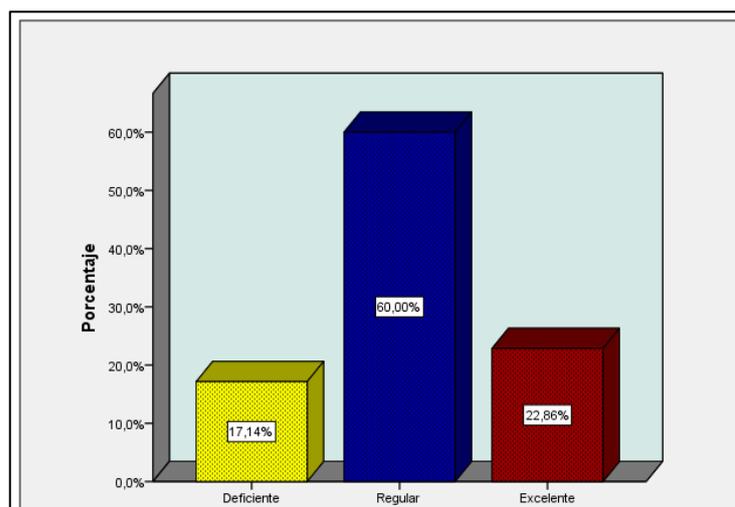
1. El 71,4% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 25,7% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel deficiente la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 2,9% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel excelente la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad*

<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	[5 - 11]	6	17,1%
Regular	[12 - 18]	21	60,0%
Excelente	[19 - 25]	8	22,9%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100,0%</b>

*Figura 10. Seguridad*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 10, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión seguridad dicta los siguientes resultados:

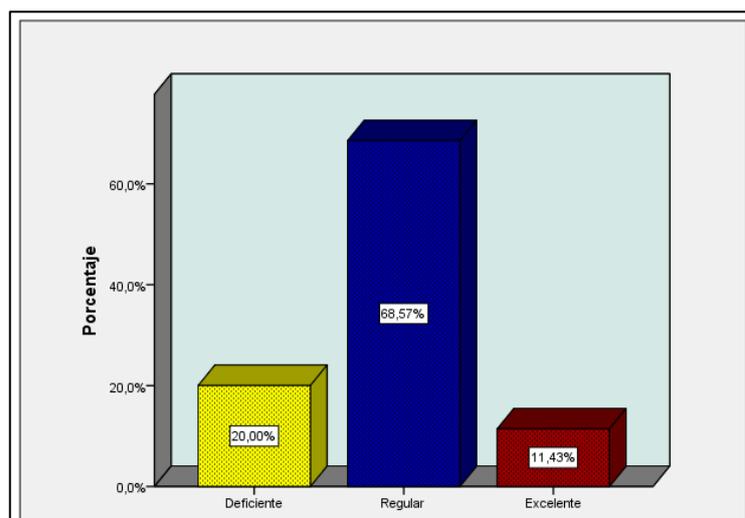
1. El 60,0% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 22,9% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel excelente la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 17,1% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel deficiente la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias de la dimensión empatía*

Niveles	Baremos	f	%
Deficiente	[5 - 11]	7	20,0%
Regular	[12 - 18]	24	68,6%
Excelente	[19 - 25]	4	11,4%
Total		35	100,0%

*Figura 11. Empatía*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 11, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión empatía dicta los siguientes resultados:

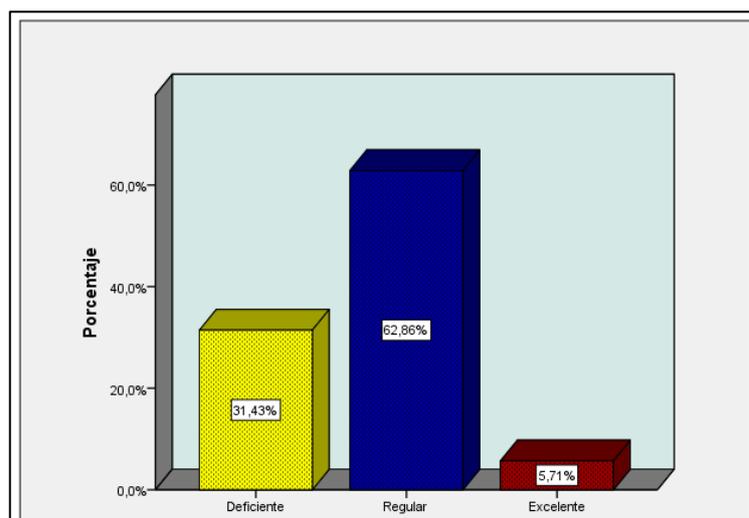
1. El 68,6% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión empatía de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 20,0% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel deficiente la dimensión empatía de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 11,4% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel excelente la dimensión empatía de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles*

Niveles	Baremos	f	%
Deficiente	[5 - 11]	11	31,4%
Regular	[12 - 18]	22	62,9%
Excelente	[19 - 25]	2	5,7%
Total		35	100,0%

*Figura 12. Elementos tangibles*



**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla 12, siendo un total de 35 personas encuestadas, demuestran que la dimensión elementos tangibles dicta los siguientes resultados:

1. El 62,9% de los encuestados consideran que se encuentra en el nivel regular la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
2. El otro 31,4% de la población encuestada consideran que se encuentra en el nivel deficiente la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho.
3. El 5,7% de los encuestados restantes consideran que se encuentra en el nivel excelente la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad de Lurigancho

## 4.2 Nivel inferencial.

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Teniendo en cuenta el valor obtenido en la prueba de distribución se estableció la aplicación del estadístico paramétrico (r de Pearson) o no paramétricos (Rho de Spearman, Chi cuadrado) con la finalidad de establecer la contratación de hipótesis, se logró establecer los parámetros estadísticos siguientes:

95% de confianza 0.05 nivel de significancia

**H1:** Si p-valor < 0,05 entonces, si hay relación estadísticamente significativa

**H0:** Si p-valor  $\geq$  0,05 entonces, no hay relación estadísticamente significativa

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad Shapiro- Wilk*

		Shapiro- Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Servicio	,911	35	,093
		,948	35	,096

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Obsérvese la tabla 13, podemos deducir que de acuerdo al estadístico de Shapiro-Wilk el nivel de significancia para el cuestionario Gestión de Recursos Humanos es  $> 0,05$ , el cual nos permite aceptar la  $H_0$  asumiendo que los datos provienen de una distribución normal, asimismo dada el segundo cuestionario, Calidad de Servicio el nivel de significancia es  $> 0,05$ , del cual se acepta la  $H_0$  asumiendo que los datos provienen de una distribución normal, por lo tanto para probar la hipótesis en la contrastación se empleara la prueba paramétrica de normalidad conocida como la prueba de correlación R de Pearson.

De igual forma, se observa que el nivel de significancia (Sig. Asintót. bilateral) para la prueba de normalidad Shapiro-Wilk ambas variables superan el 0.05, por tanto, se infiere que las distribuciones de los puntajes del cuestionario Gestión de Recursos Humanos y de la Calidad de Servicio no discrepan de la distribución normal, por esta razón, para el desarrollo de la prueba de hipótesis; se concluye que se utilizara la prueba paramétrica para distribución normal de los datos, denominado correlación R Pearson por excelencia.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis.

##### **Prueba de hipótesis general.**

**$H_0: p \neq 0$ :** La gestión de recursos humanos mejor No se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**$H_G: p \neq 0$ :** La gestión de recursos humanos mejor se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

**Tabla 14**

*Correlación de la hipótesis general*

		<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,683**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,683**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

En la tabla 14 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observado es inferior a 0,005 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio del Área Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho. Por otro lado, el coeficiente de correlación R Pearson es igual a = 0,683\*\*, lo que implica que la relación entre las variables inversión pública y cuidados intensivos es positiva y moderada (media).

Por lo cual se infiere que a mejor empleo de la gestión de recursos humanos mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

### **Prueba de hipótesis específica 1.**

**H<sub>A</sub>:**  $p \neq 0$ : La Gestión planificación NO se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**H<sub>1</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de planificación se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_1$

**Tabla 15**

*Correlación de la hipótesis específica 1.*

		<b>Proceso de planificación</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Proceso de planificación	Correlación de Pearson	1	,342**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,342**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35a	35

a. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es inferior a 0,005 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión proceso de planificación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio del Área Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho. Por otro lado, el coeficiente de correlación R Pearson es igual a  $= 0,342^{**}$ , lo que implica que la relación entre las variables proceso de planificación y calidad de servicio es positiva y baja (débil).

Por lo cual se infiere que a mejor empleo del Proceso de planificación mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

### **Prueba de hipótesis específica 2.**

**H<sub>A</sub>:**  $p \neq 0$ : La Gestión de reclutamiento NO se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica

**H<sub>2</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de reclutamiento se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0 > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_1$

**Tabla 16.**

*Correlación de la hipótesis específica 2.*

		<b>Proceso de reclutamiento</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Proceso de reclutamiento	Correlación de Pearson	1	,757**
	Sig. (bilateral)		,746
	N	35	35
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,757**	1
	Sig. (bilateral)	,746	
	N	35	35

a. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es inferior a 0,005 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión proceso de reclutamiento de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio del Área Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho. Por otro lado, el coeficiente de correlación R Pearson es igual a  $= 0,757^{**}$ , lo que implica que la relación entre las variables inversión pública y cuidados intensivos es positiva y alta (fuerte o considerable).

Por lo cual se infiere que a mejor empleo del proceso de reclutamiento mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

### **Prueba de hipótesis específica 3.**

**H<sub>A</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de selección NO se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**H<sub>3</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de selección se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_1$

**Tabla 17**

*Correlación de la hipótesis específica 3.*

		<b>Proceso de selección</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Proceso de selección	Correlación de Pearson	1	,580**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	35	35
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,580**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	35	35

a. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es inferior a 0,005 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión proceso de selección de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio del Área Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho. Por otro lado, el coeficiente de correlación R Pearson es igual a  $= 0,580^{**}$ , lo que implica que la relación entre las variables proceso de selección y calidad de servicio es positiva y moderada (media).

Por lo cual se infiere que a mejor empleo del Proceso de selección mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

***Prueba de hipótesis específica 4.***

**H<sub>A</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de desarrollo y evaluación NO se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**H<sub>1</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de desarrollo y evaluación se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_1$

**Tabla 18.**

*Correlación de la hipótesis específica 4.*

			Proceso desarrollo y evaluación	Calidad de Servicio
Proceso desarrollo y evaluación		Correlación de Pearson	1	,340*
		Sig. (bilateral)		,045
		N	35	35
Calidad de Servicio		Correlación de Pearson	,340*	1
		Sig. (bilateral)	,045	
		N	35	35

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 18 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es inferior a 0,005 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión proceso de desarrollo y evaluación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio del Área Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho. Por otro lado, el coeficiente de correlación R Pearson es igual a  $= 0,340^{**}$ , lo que implica que la relación entre las variables inversión pública y cuidados intensivos es positiva y baja (débil).

Por lo cual se infiere que a mejor empleo del Proceso de desarrollo y evaluación mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Prueba de hipótesis específica 5.**

**H<sub>A</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de compensación y protección NO se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**H<sub>s</sub>:**  $p \neq 0$ : El proceso de compensación y protección se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**Regla de decisión:**  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$   $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_1$

**Tabla 19**

*Correlación de la hipótesis específica 5.*

		Procesos compensación y protección	Calidad de Servicio
Procesos compensación y protección	Correlación de Pearson	1	,611**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,611**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

a. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 19 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es inferior a 0,005 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión proceso de compensación y protección de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio del Área Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho. Por otro lado, el coeficiente de correlación R Pearson es igual a  $= 0,611^{**}$ , lo que implica que la relación entre las variables inversión pública y cuidados intensivos es positiva y moderada (media).

Por lo cual se infiere que a mejor empleo del Proceso de compensación y protección mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación respecto a las variables sostienen la comprobación de la hipótesis general “La Gestión de los recursos humanos se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica”.

Con lo que respecta al análisis descriptivo con lo que respecta a la primera variable y cada una de sus dimensiones, se obtuvo lo siguiente: Dada la variable: gestión de recursos humanos, siendo 35 el 100% de los encuestados, el 51,4% se ubica en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [56 a 87]; el 40,0% se ubica en el nivel adecuado el cual se maneja en el rango de [88 a 120]; por último, el 8,6% se ubica en el nivel inadecuado el cual se maneja en el rango de [24 a 55]. Asimismo, haciendo mención cada una de las dimensiones, se comprueba que, la dimensión proceso de planificación presenta el 51,4% encontrándose en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [12 a 18], y como valor mínimo se encontró que 48,6% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [19 a 25], la dimensión proceso de reclutamiento presenta el 62,9% encontrándose en el nivel adecuada el cual se maneja en el rango de [19 a 25] y como valor mínimo se encontró que 8,6% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [5 a 11], la dimensión proceso de selección presenta el 48,6% encontrándose en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [12 a 18] y como valor mínimo se encontró que 22,9% se maneja en el nivel adecuada en el rango de [19 a 25], la dimensión proceso de desarrollo y evaluación presenta el 42,9% encontrándose en el nivel adecuado el cual se maneja en el rango de [16 a 20] y como valor mínimo se encontró que 17,1% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [4 a 9] , y la dimensión proceso de compensación y protección presenta 48,6% encontrándose en el nivel adecuado el cual se maneja en el rango de [19 a 25] y como valor mínimo se encontró que 20,0% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [5 a 11]. Dicho en otras palabras, se concluye que, dada la variable gestión de recursos humanos y cada una de sus dimensiones demuestra que la mayoría de los porcentajes encontrados se manejan entre los niveles regular y adecuada.

Por otro lado, se puede percibir también respecto a la segunda variable: calidad de servicios, manejando el 35 el 100% de los encuestados, el 80,0% se

ubica en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [56 a 87]; el 11,4% se ubica en el nivel deficiente el cual se maneja en el rango de [24 a 55]; por último, el 8,6% se ubica en el nivel excelente el cual se maneja en el rango de [88 a 120]. Asimismo, haciendo mención cada una de las dimensiones, se comprueba que, la dimensión fiabilidad presenta que el 74,3% se encuentra en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [12 a 18] y como valor mínimo se encontró que 8,6% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [5 a 11], la dimensión sensibilidad presenta que el 71,4% se encuentra en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [10 a 15] y como valor mínimo se encontró que 2,9% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [16 a 20], la dimensión seguridad presenta que el 60,0% se encuentra en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [12 a 18] y como valor mínimo se encontró que 17,1% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [5 a 11], la empatía presenta que el 68,6% se encuentra en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [12 a 18] y como valor mínimo se encontró que 11,4% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [19 a 25], y la dimensión elementos tangibles presenta que el 62,9% se encuentra en el nivel regular el cual se maneja en el rango de [12 a 18] y como valor mínimo se encontró que 5,7% se maneja en el nivel adecuado en el rango de [19 a 25]. En resumidas cuentas, se concluye que, dada la variable calidad de servicio y cada una de sus dimensiones demuestra que la totalidad de los porcentajes encontrados se manejan en el nivel regular.

Tal como se plantea en la hipótesis general, se percibe que la Gestión de recursos humanos y la Calidad de servicio, presentan un grado de asociación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación R de Pearson nos muestra el grado de incidencia existente entre las variables, siendo este 0,683\*\*, considerándose una correlación positiva moderada (media). El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica. La investigación es de enfoque cuantitativo de tipo básica, con el diseño no experimental, transaccional correlacional. La población estuvo constituida por 35 miembros de la municipalidad de Lurigancho Chosica, su muestra fue censal, es decir estuvo constituida por toda la población; dicho de otra manera, lo conforman los 35 sujetos. Se empleó como instrumento dos cuestionarios, uno para la primera variable sobre la Gestión de

Recursos humanos, y otro para la segunda variable sobre la Calidad de Servicio, se recurrió a emplear un análisis de validez y confiabilidad de ambos instrumentos, La validez de contenido de ambos cuestionarios fue a través del Juicio de Expertos obteniendo resultado eficiente, los cuales permitieron el empleo de estos en la investigación, y el nivel de confiabilidad de los instrumentos fue muy bueno, el cual se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0,987 para el cuestionario Gestión de Recursos humanos ( 24 ítems), para el cuestionario de Calidad de Servicio se obtuvo un valor de 0,835. Los resultados de la investigación nos permitieron concluir que: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica. Al respecto se encontraron resultados similares en el artículo de, Terán, et., al. (2021) en el cual concluyeron que: La gran parte de los estudios recolectados acerca de la medición de la calidad de servicio emplearon como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo mismo que iba a garantizar su uso en diferentes estudios, ya que permite saber cuál es la percepción que tiene los consumidores ante la calidad de los servicios prestados por las instituciones. Asimismo, se encontró coincidencia con el estudio de Álvarez (2021) en su investigación encontró que la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la productividad, es significativa, es decir se encuentra relación entre ambas variables.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1 se percibe que el Proceso de planificación de la gestión de recursos humanos y la Calidad de servicio, presentan un grado de asociación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación R de Pearson nos muestra el grado de incidencia existente entre las variables, siendo este 0,342 \*\*, considerándose una correlación positiva baja (débil). Dicho en otras palabras, los resultados de la investigación nos permitieron concluir que a mejor empleo del Proceso de planificación en la gestión de recursos humanos mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica. Al respecto, se hallaron similitudes con las conclusiones de Dulanto (2019), quien en su investigación concluyó que la gestión administrativa si tiene influencia significativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Igualmente, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, por lo tanto, la correlación resultó ser positiva y baja. Dichos resultados

también coinciden con las evidencias encontradas por Quispe (2018), en sus conclusiones se encontró que existe una relación causa efecto entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante.

En lo que respecta a la hipótesis específica se percibe que el Proceso de reclutamiento de la gestión de recursos humanos y la Calidad de servicio, presentan un grado de asociación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación R de Pearson nos muestra el grado de incidencia existente entre las variables, siendo este 0,757 \*\*, considerándose una correlación positiva alta (fuerte o considerable). Dicho en otras palabras, los resultados de la investigación nos permitieron concluir que a mejor empleo del Proceso de reclutamiento en la gestión de recursos humanos mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica. Del mismo modo, se encontró coincidencias con la investigación de Paredes (2016) quien demostró la siguiente conclusión: se encontró que aun cuando el modelo es mejorable, se considera como un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad, para poder valorar las perspectivas de los usuarios determinando cuáles son los factores que más incidencia tiene en la satisfacción de los mismos en cuanto al servicio, con el propósito de administrar mejor el gasto, en caso de que el presupuesto sea escaso. Del mismo modo se halló similitud en la tesis de Tonato, (2017), en la que concluyó que los procesos de atención no tienen una buena estructura y sistema de comunicativas que mejoren la atención a los usuarios del IESS - DMQ.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3 se percibe que el Proceso de selección de la gestión de recursos humanos y la Calidad de servicio, presentan un grado de asociación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación R de Pearson nos muestra el grado de incidencia existente entre las variables, siendo este 0,580 \*\*, considerándose una correlación positiva moderada (media). Dicho en otras palabras, los resultados de la investigación nos permitieron concluir que a mejor empleo del Proceso de selección en la gestión de recursos humanos mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica. Del mismo modo, se encontró coincidencias con la investigación de Aular (2021) en su artículo concluye el talento humano se concentran en funciones tradicionales, por lo que aún existen desafíos para su

reconocimiento del valor que puede agregar esta unidad en el logro de las estrategias y objetivos de la organización de este estudio mencionado. Del mismo modo se halló similitud en los hallazgos de Medrano (2017), quien concluyó que, si existe una relación significativa entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0.746, existe relación significativa entre la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca.

En lo que respecta a la hipótesis específica 4 se percibe que el Proceso de desarrollo y evaluación de la gestión de recursos humanos y la Calidad de servicio, presentan un grado de asociación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación R de Pearson nos muestra el grado de incidencia existente entre las variables, siendo este 0,340 \*\*, considerándose una correlación positiva baja (débil). Dicho en otras palabras, los resultados de la investigación nos permitieron concluir que a mejor empleo del Proceso de desarrollo y evaluación en la gestión de recursos humanos mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica. Del mismo modo, se encontró coincidencias con lo hallado por Perales (2018), quien concluyó que la gestión municipal tiene relación significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,836$ . Igualmente, se relaciona con el estudio de Evangelista, (2018), cuya investigación concluye que existe una relación causa efecto entre la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Sachaca con la Gestión de Recursos Humanos.

En lo que respecta a la hipótesis específica 5 se percibe que el Proceso de compensación y protección de la gestión de recursos humanos y la Calidad de servicio, presentan un grado de asociación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación R de Pearson nos muestra el grado de incidencia existente entre las variables, siendo este 0,611 \*\*, considerándose una correlación positiva moderada (media). Dicho en otras palabras, los resultados de la investigación nos permitieron concluir que a mejor empleo del Proceso de desarrollo y evaluación en la gestión de recursos humanos mejor será la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica. Del mismo modo, se encontró coincidencias con lo la investigación hallada por Rodríguez y Delgado (2020),

quienes llegaron a la conclusión que el servicio debe tener aspectos confiables para los usuarios, donde deben finiquitar los problemas, creando la atención en más servicios, incrementando la calidad de servicio; en crear un buen servicio público y a la vez satisfacer las necesidades de los usuarios.

**En relación con los estadísticos, se obtiene que:**

La mayoría de la muestra, siendo esta altamente significativa, percibe que la variable gestión de recursos humanos, y sus dimensiones: Proceso de planificación, Procesos de reclutamiento, Procesos de elección, Proceso de desarrollo y evaluación, y Procesos de compensación y protección, se manejan entre los niveles regular y adecuado.

La mayoría de la muestra, siendo esta altamente significativa, percibe que la variable calidad de servicio, y sus dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, se manejan entre los niveles regular y adecuado.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Puesto que, el objetivo general “Determinar la relación que existe entre la Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica”. Se determinó que el coeficiente de correlación R de Pearson =0,683\*\* con un  $p < 0,005$  ( $\alpha < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, representando una correlación positiva moderada (media), se concluye que la variable gestión de recursos humanos, tiene una incidencia significativa en la variable calidad de servicio. Dicho, en otros términos, considerando la totalidad porcentual de mi población, se determina que la gestión de recursos humanos involucra en el 70.2% de la calidad de servicio en los trabajadores en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Segunda:** Puesto que, el objetivo específica 1 “Determinar la relación que existe entre la Gestión de la planificación y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica”. Se determinó que el coeficiente de correlación R de Pearson =0,342\*\* con un  $p < 0,005$  ( $\alpha < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, representando una correlación positiva baja (débil), se concluye que la variable gestión de planeación, tiene una incidencia significativa en la variable calidad de servicio. Dicho, en otros términos, considerando la totalidad porcentual de mi población, se determina que la gestión de planeación involucra en el 40,5% de la calidad de servicio en los trabajadores en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

**Tercera:** Puesto que, el objetivo específica 2 “Determinar la relación que existe entre la Gestión de reclutamiento y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica”. Se determinó que el coeficiente de correlación R de Pearson =0,757\*\* con un  $p < 0,005$  ( $\alpha < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, representando una correlación positiva alta (fuerte o considerable), se concluye que la variable gestión de reclutamiento, tiene

una incidencia significativa en la variable calidad de servicio. Dicho, en otros términos, considerando la totalidad porcentual de mi población, se determina que la gestión de reclutamiento involucra en el 78,6% de la calidad de servicio en los trabajadores en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Implementar la gestión de los recursos humanos del Área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho Chosica, por lo que, se debe encomendar a la dirección de recursos humanos, la revisión de los temas que se relacionan con compensar y proteger al personal, acerca del proceso de selección, sobre la capacitación y actualización de los mismos y el perfeccionamiento de las evaluaciones de desempeño, con el objetivo de aplicar medidas correctiva de las fallas y obstáculos que se presentan, entendiendo que únicamente de este modo que se puede alcanzar una correlación positiva y alta entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.

**Segunda:** Diseñar y construir estrategias innovadoras para el tratamiento y la satisfacción del personal, actualizando obligatoriamente al personal con nuevas propuestas, y, por tanto, optimizar la competitividad y el desempeño de los empleados, por medio de la motivación y la realización de actividades deportivas y recreativas, lo mejora la gestión y la cultura organizacional, promoviendo de este modo el desempeño laboral de los empleados, y, qué, se debe aplicar en toda el área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho Chosica.

**Tercera:** Promover el mantenimiento y la reparación de los aspectos tangibles, asimismo, de crear las condiciones que se requieren para dar garantía a la seguridad de los empleados, creando espacios en el que se brinden la condiciones mínimas de higiene y sea cómodo, así como también, de reconocer e incentivar monetariamente y con reconocimientos escritos el excelente desempeño laboral a los mejores trabajadores del área, en especial, en el área de defensa civil de este modo, se pueden alcanzar niveles más altos en la calidad de servicio.

**Cuarta :** Diseñar, crear y aplicar óptimas condiciones tanto internas como externas para la seguridad del personal, hacer las acciones de mantenimiento correspondientes a los espacios físicos, mejorar la estética mediante la

aplicación de pintura en las paredes, especialmente hacer evaluaciones constantes a los recursos y equipos del área de defensa civil, igualmente, de inspeccionar los puestos físicos y adaptarlos al trabajador, lo que garantiza una relación alta y significativa entre el desarrollo y la evaluación con la calidad del servicio a los usuarios del área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho Chosica.

**Quinta:** Hacer una evaluación de las capacidades, competencias, conocimientos y comportamientos de todos los empleados y asignarles las funciones en las que sea más competente, también, de brindarle capacitación en habilidades blandas con la intención de optimizar la relación e interacción entre los empleados, y, de modo consecuente atender y entender de mejor manera a los usuarios, lo que incrementará los niveles de autoestima, y lo que, hace posible alcanzar la relación positiva entre la mejora de las competencias y la calidad del servicio.

**Sexta:** Aplicar mejores niveles de orden en el cumplimiento de las responsabilidades y funciones laborales que permita evaluar de mejor manera los índices de rendimiento y productividad de los empleados, asimismo, de hacer promoción al ejercicio de las capacidades organizativas que fortalezcan el liderazgo en cada miembro de la nómina, esta condición hace más fácil tomar una posición en los equipos de trabajo, además, contribuirá en el logro de una relación positiva alta y significativa entre el reclutamiento y la calidad del servicio en el área de defensa civil de la municipalidad de Lurigancho.

## REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206 Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. Ciudad de México, México.
- Amit y Schoemaker (2013). *Strategic assets and organizational rent*. Strategic Management Journal, 14. 33-46.
- Andrade, K. (2010). *Los procesos de gestión de recursos humanos y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomí, Cochabamba en Educación en la Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba*. Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba. Cochabamba, Bolivia.
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes*. Percepción, Análisis y Evolución. Universidad de Murcia; España.
- Álvarez A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales, Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, Volumen N°2, Venezuela.
- Aular M. (2021) en su artículo, Funciones de la Gestión de talento Humano, Revista Dissertare Volumen N°6 Venezuela.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Segunda edición. México: Pearson Educación.
- Barney, J. y Clark, D. (2007). *Resource – Based theory: creating and sustaining competitive advantage*. 1. a ed. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill, 2020.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill, 2011.
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. 10ª ed. Colombia: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

- Cappelli, P. y Singh, H. (2014). *Integrating strategic human resources and strategic management*. Research frontiers in industrial relations and human resources. In D. Lewin, O. S. Mitchell & P. D. Sherer (Eds.) 165–192.
- Cabanillas, L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014*. Universidad Nacional de Cajamarca; Cajamarca – Perú.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; Huacho - Perú.
- De Soto, F. (2006). *La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio Laurus*, Tesis, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela
- Decreto Supremo N° 025-2007-PCM (22 de marzo de 2007). *Resolución Legal N° 28989*. Diario Oficial El Peruano, 23 de marzo de 2007
- De la Cruz (2012). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las Instituciones financieras de Huamanga*. Universidad Nacional de San Cristóbal. Huamanga, Perú.
- Díaz, C. (2020). *Investigación cualitativa y análisis de contenido temático*. Orientación intelectual de la revista Universum. Rev. gen. inf. doc. 28(1) 2020: 119-142.
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú.
- Evangelista, J. (2018). *Los efectos de la gestión de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Sachaca 2017 Arequipa - Perú*
- Fernández, F. (2021). *La Etapa Administrativa de la Gestión de los Recursos Humanos*. Escuela de Administración de Negocios. Universidad de Costa Rica
- Fernández, L., Sánchez, K. (2021) *Cualificación de los recursos humanos en el gobierno municipal: un caso de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, Perú*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), setiembre-

- Gallardo, J., Campos, A. (2011). *Situación Profesional de los Recursos Humanos de la Actividad Física y el Deporte en el Municipio de Coslada*. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte / International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport, vol. 11, núm. 43, septiembre, 2011, pp. 440-454 Universidad Autónoma de Madrid Madrid, España
- García, T. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Obtenido de [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Giese, J. y Cote, J. (2019). *Defining Customer Satisfaction*. Academy of Marketing Science, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: Interamericana de Editores, S.A. DE C.V.
- Hamzah, E., Harazneh, I., Abuhjeeleh, M., Alzghoul, A., Alnajdawi, S., Hysseim, H. (2019) *Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage The case of Northern Cyprus*. European Journal of Management and Business Economics Vol. 29 No. 2, 2020 pp. 125-149 Emerald Publishing Limited e-2444-8494 p-2444-8451 DOI 10.1108/EJMBE-01-2019-0001
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. Mc Graw Hill Education.
- Hill, P., McMahan, G., y McWilliams, A. (1994). *Human resources as a source of sustained competitive advantage: A resource-based view*. International Journal of Human Resource Management, 5: 299-324.
- Huergo, J. (2018). *Procesos de gestión*. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. D. F. México – México: Mc Graw Hill.

- Intriago, E. y Mendoza, M. (2017). *Aplicación del modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el disney park*, Quito. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Kavoura, A., Kefallonitis, E., y Theodoridis, P. (2019). *Strategic Innovative Marketing and Tourism*. Editors Springer  
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-36126-6>
- La Torre, M. (2011). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral para optar a su grado de Magíster en Administración en la Universidad de Autónoma de Nuevo León*. Recuperado de <http://www.tesisenred.net/handle/10803/81889>
- López, P. y Fachelli, S. (2016). *Análisis factorial*. En P. López y S. Fachelli (Eds.), Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universitat Autònoma de Barcelona.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142928/metinvsocua\\_cap3-11a2016v3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142928/metinvsocua_cap3-11a2016v3.pdf).
- Madriz, D. (2018). *Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado Táchira*. Tesis, ULA. Mérida - Venezuela
- Móra, D. (2017). *Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación*. ACADEMO, 4(2), 8. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetHorariosFlexiblesComoEstrategiaParaMejorarLaProduc-6235584%20(1).pdf
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Medrano, M. (2017). *Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). *Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>, International Journal of Hospitality Management
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Lima – Perú: Ediciones de la U

- Oraphan, D., Khlungsaend, W., Bousri, A., Pulphon, S. (2020). *The Role of Service Quality, Employee Satisfaction and Loyalty on the Effective Human Resource Management in the Pharmacies in Thailand: Mediating Role of Customer Satisfaction*. *Sys Rev Pharm* 2020; 11(3): 1-9 A multifaceted review journal in the field of pharmacy. DOI: 10.5530/srp.2020.3.01
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Paredes, J. (2016). *Satisfacción de los usuarios como apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado*. Chile.
- Paz, A. (2020). *Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A., 2020*. Tesis, UCV., Lima – Perú.
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). *Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam*. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>, The Asian Journal of Shipping and Logistics
- Pusvitasari, R. (2021) *Human resources management in improving the quality of education*. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 05 No. 02 (2021) : 125-135 Available online at <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim/index>
- Quispe, J. (2018). *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero 2015*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- Quispe, R., y Alcoser, A. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019*. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 43 - 66. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administration*. México D.F.: Pearson Education
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. *Rev. Información Tecnológica*. Vol. 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

- Rodríguez J. & Delgado J. (2020). Gestión de recursos humanos y ética en servidores municipales. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, Ciudad de México N°4
- Sabrang, M., Rachmat, T., Bata, G., Gusti, Y., Yusriadi, Y., Lionardo, A., Nasirin. C., (2021). *Analysis of Service Quality with Intellectual Capital and Social Capital through the Quality of Human Resources which has an Impact on Customer Satisfaction*. Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore
- Sánchez, J. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020*. Tesis, Universidad César Vallejo. Chimbote – Perú.
- Simanca, R., Silvera, A., Garcés, L., y Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 82, Universidad del Zulia, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>
- Siqueira, C. (2017). *Universidad Costa Rica*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Sixpence, S., De Braine, R., Bussin, M., & Mthombeni, M. (2021). *Anchoring human resource management to sustain employee performance at Johannesburg Metropolitan Municipality*. *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 19(0), a1611. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1611>
- Soto, R. (2019). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio en la Empresa GESNEXT, en el Distrito de San Isidro, Periodo 2017*. Tesis, Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima – Perú.
- Su, D., Tra, D., Thi, H., Thi, H., Omahony, B. (2021). *Enhancing resilience in the Covid-19 crisis: lessons from human resource management practices in Vietnam*, *Current Issues in Tourism*, DOI: 10.1080/13683500.2020.1863930
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa
- Tansthong, S., Agahi, H. (2018) *The Effects of Human Resource Management Practices on Employee Service Quality in Thailand's Chained-Brand Hotels*.

IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 20, Issue 3. Ver. IX (March. 2018), PP 56-71 [www.iosrjournals.org](http://www.iosrjournals.org)

- Terán, N., González, J., Ramírez, R., y Palomino, G. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2021, Volumen 5, Número 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320) p. 1184
- Tonato, B. (2017). *La Calidad de Servicio público en el Ecuador: caso centro de atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito,2014-2016*. Instituto de Altos Estudios Nacionales. República del Ecuador.
- Urbina, F. (2022). *Gestión de Recursos Humanos y desempeño de los trabajadores en el Gobierno Regional de Lambayeque, 2021*. Tesis, UCV. Lima -Perú.
- Valera, J. (2020). *La política de gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital de Manantay, año 2019*.Tesis, Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa - Perú.
- Vela, P. (2019). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta Chosica*. Tesis, Universidad Nacional de Educación. Lima – Perú
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Rev. Contaduría y Administración, Vol. 63, Nº. 2. ISSN 0186-1042. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Werther y Davis (2008). *Human Resources Administration, the human capital of companies*. Mexico: Editorial Mc Graww-HILL, 2008.
- Wayne, M. y Noé, S. (2010). *Human services administration*. Pearson. México

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Variable 1. Gestión de los recursos humanos			Rango y niveles
				• Indicadores	Ítems	Escala	
<b>Gestión de los recursos humanos</b>	Para Chiavenato, I. (2009). Menciona que “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. (10)	En esta variable de estudio se va a desarrollar con sus dimensiones planteadas sobre: proceso de planificación, Reclutamiento, Selección, Desarrollo y Evaluación y Compensación y protección. integrada con sus indicadores para formular sus Ítems para aplicarlos a mi muestra de estudio, teniendo un enfoque cuantitativo de tipo básico y con un diseño no experimental	<b>Proceso de planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abastecimiento</li> <li>• Personal y recursos humanos.</li> <li>• Sistema contable</li> <li>• Sistema tesorería y planillas</li> <li>• Control patrimonial y saneamiento de bienes</li> </ul>	Del 01 al 05	<b>Nivel:</b> Politómicas  <b>Escala:</b> <i>Ordinal:</i> Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente acuerdo	<b>Muy eficiente</b> (105-125)  <b>Eficiente</b> (85-104)  <b>Moderada</b> (65-84)  <b>Deficiente</b> (45-64)  <b>Muy deficiente</b> (25-44)
			<b>Proceso de reclutamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• importantes para seleccionar al trabajador</li> <li>• la entrevista de personal</li> <li>• selección de personal</li> <li>• capacitación de personal</li> <li>• planes o programas de capacitación</li> </ul>	Del 06 al 10		
			<b>Proceso de selección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de los criterios para la selección</li> <li>• recepción preliminar de los formularios de solicitud</li> <li>• entrevistas para la selección preliminar</li> <li>• verificación de datos y referencias dadas</li> <li>• pruebas de idoneidad para el puesto</li> <li>• período de prueba definido</li> </ul>	Del 11 al 17		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• decisión para los que no se contratan</li> </ul>			
			<b>Proceso desarrollo y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La orientación</li> <li>• La capacitación</li> <li>• Ascensos internos</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	Del 18 al 21		
			<b>Procesos compensación y protección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo y salarios del personal</li> <li>• Incentivos complementarios</li> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Tramitación</li> </ul>	Del 22 al 25		
Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Variable 2. Calidad de servicios			
				Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
<b>Calidad de servicio</b>	Un proceso continuo de mejora de la actuación administrativa que permite, entre otras cosas, una adaptación constante a las necesidades del usuario, "empatía" la detección de problemas de gestión y la búsqueda de soluciones, la prevención de errores en todas las áreas funcionales de la organización "capacidad de respuesta", la participación del personal en la búsqueda de fallas en la actuación y la creación de sistemas de control de facilitan el seguimiento del ejercicio administrativo "fiabilidad". (Barrera y Artunduaga 2010, p.18)	En esta variable de estudio se va a desarrollar con sus dimensiones planteadas sobre: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y elementos tangible, integrada con sus indicadores para formular sus Ítems para aplicarlos a mi muestra de estudio, y poder determinar la relación que existe las variables de estudio y llegar a una conclusión.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de promesas por parte de la organización.</li> <li>▪ Interés en la resolución de problemas por parte de la Municipalidad de Lurigancho-Chosica</li> <li>▪ Desempeño del servicio.</li> <li>▪ Información oportuna a los clientes</li> </ul>	Del 01 al 04	<b>Nivel:</b> Politémicas  <b>Ordinal:</b> Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente acuerdo	<b>Muy alta</b> (105-125)  <b>Alta</b> (85-104)  <b>Media</b> (65-84)  <b>Baja</b> (45-64)  <b>Muy baja</b> (25-44)
			<b>Sensibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio.</li> <li>▪ Disposición de servicio por parte de los empleados.</li> <li>▪ Disposición de atención al cliente</li> </ul>	Del 05 al 07		
			<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamiento de los empleados.</li> <li>▪ Seguridad al realizar transacciones.</li> <li>▪ Trato al empleado.</li> </ul>	Del 08 al 11		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de los empleados para responder consultas</li> </ul>		
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención individualizada por parte de la organización.</li> <li>▪ Atención personalizada por parte de los empleados de la organización.</li> <li>▪ Se cuida los intereses de sus clientes.</li> <li>▪ Los empleados entienden sus necesidades específicas</li> </ul>	Del 12 al 15	
			<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modernidad de equipos.</li> <li>▪ Atractivas instalaciones físicas.</li> <li>▪ Presentación de los empleados.</li> <li>▪ Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas)</li> <li>▪ Adecuados horarios de atención</li> </ul>	Del 16 al 20	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión de los recursos humanos y calidad de servicio del área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica							
Autor: Miguel Ángel Díaz Pino							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Variable dependiente. Gestión de los recursos humanos				
<b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.	<b>Hipótesis general</b> La Gestión de los recursos humanos se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
						<b>Proceso de planificación</b>	- Abastecimiento - Personal y recursos humanos. - Sistema contable - Sistema tesorería y planillas - Control patrimonial y saneamiento de bienes
				<b>Proceso de reclutamiento</b>	- Importantes para seleccionar al trabajador - La entrevista de personal - Selección de personal - Capacitación de personal - Planes o programas de capacitación	1 1 1 1 1	<b>Eficiente</b> (85-104)
				<b>Proceso de selección</b>	- Establecimiento de los criterios para la selección - Recepción preliminar de los formularios de solicitud - Entrevistas para la selección preliminar - Verificación de datos y referencias dadas - Pruebas de idoneidad para el puesto - Período de prueba definido - Decisión para los que no se contratan	1 1 1 1 1 1 1	<b>Moderada</b> (65-84)
				<b>Proceso de desarrollo y evaluación</b>	- La orientación - La capacitación - Ascensos internos - Evaluación	1 1 1 1	<b>Deficiente</b> (45-64)
				<b>Procesos compensación y protección</b>	- Sueldo y salarios del personal - Incentivos complementarios - Relaciones laborales - Tramitación	1 1 1 1	
		<b>Objetivos específicos</b> Describir la relación que existe entre la gestión de la planeación y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.	<b>Hipótesis específicas</b> La gestión de la planeación se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica				<b>Muy deficiente</b> (25-44)
		Establecer la relación que existe entre la gestión de la organización y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.	La gestión de la organización se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica				
	Describir es la relación que existe entre la gestión de la dirección y	La gestión de la dirección se relaciona					

		<b>Variable dependiente. Calidad de servicio</b>			
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
<p>la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la gestión del control y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica</p>	<p>significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.</p> <p>La gestión del control se relaciona significativamente y la calidad de servicio en el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica</p>	<b>Fiabilidad</b>	- Cumplimiento de promesas por parte de la organización.	1	<p><b>Muy alta</b> (105-125)</p> <p><b>Alta</b> (85-104)</p> <p><b>Media</b> (65-84)</p> <p><b>Baja</b> (45-64)</p> <p><b>Muy baja</b> (25-44)</p>
			- Interés en la resolución de problemas por parte de la Municipalidad de Lurigancho-Chosica	1	
- Desempeño del servicio.	1				
- Información oportuna a los clientes	1				
<b>Sensibilidad</b>	- Tiempo de atención del servicio.	1			
	- Disposición de servicio por parte de los empleados.	1			
<b>Seguridad</b>	- Disposición de atención al cliente	1			
	- Comportamiento de los empleados.	1			
	- Seguridad al realizar transacciones.	1			
	- Trato al empleado.	1			
	- Conocimiento de los empleados para responder consultas	1			
	<b>Empatía</b>	- Atención individualizada por parte de la organización.	1		
		- Atención personalizada por parte de los empleados de la organización.	1		
		- Se cuida los intereses de sus clientes.	1		
- Los empleados entienden sus necesidades específicas		1			
<b>Elementos tangibles</b>	- Modernidad de equipos.	1			
	- Atractivas instalaciones físicas.	1			
	- Presentación de los empleados.	1			
	- Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas)	1			
		- Adecuados horarios de atención	1		

Nivel – Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativo – básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Debido que, a partir de lo descrito, relacionado se podrá explicar los efectos que produce la variable gestión de recursos humanos en la calidad de servicios</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo constituida por el área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Censal</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Gestión de los recursos humanos</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Tabla de frecuencia Diagramas estadísticos Gráficos estadísticos</p> <p><b>Inferencial</b> Prueba de normalidad Contratación de hipótesis</p>

**Anexo 3. Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario: Gestión de los recursos humanos**

**Indicaciones:**

Estimados colaboradores de la gestión de los recursos humanos y calidad de servicio en el área Defensa Civil de la Municipalidad distrito de Lurigancho Chosica, se solicita su cooperación para desarrollar el siguiente cuestionario, debe marcar con un aspa una sola vez en donde crea conveniente, leer atentamente y tomar en cuenta las siguientes alternativas a continuación

<b>Niveles de medición</b>				
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente acuerdo
TD-1	DS-2	I-3	DA-4	TA-5

N°	Ítems	Valoración				
	<b>Dimensión 1. Proceso de planificación</b>	1	2	3	4	5
1	Los trabajos que se realizan llegan a cumplirse con el presupuesto inicial en el área de defensa civil					
2	La cantidad de colaboradores es lo suficiente para responder en emergencia (lluvias, huaycos y desastres)					
3	El área de trabajo es moderno y acorde a la función que realizas en el campo de trabajo					
4	La compra de equipos e insumos llega en el tiempo establecido en el área de defensa civil					
5	El área de tesorería realiza los pagos de haberes puntuales					
<b>Dimensión 2. Proceso de reclutamiento</b>						
6	Los avisos y publicaciones son los adecuados para el reclutamiento del personal					
7	El personal es idóneo en la función que realiza, verificaciones e inspecciones en el campo de trabajo					
8	La entrevista es virtual o presencial para el puesto de trabajo					
9	Realizan capacitaciones al personal del área de defensa civil					
10	El área de defensa civil planea o programa capacitación					

<b>Dimensión 3. Proceso de selección</b>						
11	La contratación del personal es fiable para el puesto de trabajo					
12	Solicitan la documentación adecuada para el puesto en función a su desarrollo					
13	La evaluación del personal es constante o criterio en la función que realizas					
14	Se realiza el filtro de verificación de los datos de los postulantes al puesto de trabajo					
15	Se realizan las pruebas de idoneidad del puesto de trabajo de defensa civil					
<b>Dimensión 4. Proceso desarrollo y evaluación</b>						
16	La dirección al desarrollo del puesto de trabajo es la adecuada en el departamento asignado de defensa civil					
17	La capacitación que se realiza está dirigida por el personal adecuado y en el tiempo justo					
18	Se realiza el ascenso por meritocracia en el área de defensa civil					
19	Evalúan el desempeño de tu labor en el área de defensa civil					
20	Recibes una inducción al inicio de cada trabajo en el área de defensa civil					
<b>Dimensión 5. Procesos compensación y protección</b>						
21	La infraestructura es la adecuada en el área de defensa civil					
22	La remuneración de sueldo es acorde con la función que realizas en el área de defensa civil					
23	Cuando realizas tus labores con esmero son reconocidos por tus superiores					
24	Hay una buena concordia con el equipo de trabajo del área de defensa civil					
25	La gestión de los incentivos o premios son los adecuados para el personal de defensa civil					

## Cuestionario: Calidad de servicios

### Indicaciones:

Estimados colaboradores de la gestión de los recursos humanos y calidad de servicio en el área Defensa Civil de la Municipalidad distrito de Lurigancho Chosica, se solicita su cooperación para desarrollar el siguiente cuestionario, debe marcar con un aspa una sola vez en donde crea conveniente, leer atentamente y tomar en cuenta las siguientes alternativas a continuación

<b>Niveles de medición</b>				
Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente acuerdo
TD-1	DS-2	I-3	DA-4	TA-5

<b>Ítems</b>		<b>Valoración</b>				
<b>N°</b>	<b>Dimensión 1. Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cuando un cliente tiene un problema, en el área de defensa civil, el personal muestra un interés en solucionar					
2	En el área de defensa civil ejecutan bien el trámite a la primera atención					
3	El área de defensa civil concluye el servicio en el tiempo pactado					
4	El área de defensa civil da información oportuna a sus usuarios					
5	El desempeño del servicio del área de defensa civil es el adecuado					
<b>Dimensión 2. Sensibilidad</b>						
6	En el área de defensa civil el tiempo de atención del servicio es eficiente					
7	En el área de defensa civil el tiempo de atención del servicio es deficiente					
8	El área de defensa civil tiene adecuados horarios de atención virtual y presencial para sus usuarios					
9	Tiene disposición de servicio por los empleados de defensa civil a los usuarios					

10	Los empleados de defensa civil tienen disposición de atención al cliente					
<b>Dimensión 3. Seguridad</b>						
11	La gerencia de defensa civil da un buen trato a los empleados					
12	El área de defensa civil con qué seguridad realizan sus transacciones					
13	El comportamiento de los empleados del área de defensa civil es eficiente					
14	El comportamiento de los empleados del área de defensa civil es deficiente					
15	En el área de defensa civil el personal tiene conocimiento para responder consulta de usuarios					
<b>Dimensión 4. Empatía</b>						
16	En el área de defensa civil en las asesorías que realiza a los usuarios da una atención individualizada					
17	El personal de defensa civil cuida el interés de sus usuarios					
18	En el área de defensa civil se preocupan por la seguridad de sus usuarios					
19	El área de defensa civil tiene colaboradores que ofrece asesorías personalizadas para todos sus usuarios					
20	En el área de defensa civil los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los usuarios					
<b>Dimensión 5. Elementos tangibles</b>						
21	El área de defensa civil tiene equipos de apariencia actual					
22	Las instalaciones físicas del área de defensa civil son visualmente atractivas					
23	Los colaboradores del área de defensa civil tienen aspecto cuidadoso					
24	Los empleados del área de defensa civil se presentan oportunamente ante los usuarios					
25	Los proshow del área de defensa civil son atractivos para los usuarios					

## Anexo 4. Carta de presentada a la municipalidad para su autorización de los instrumentos



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 18 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 033 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)

Lic. Alberto William Zegarra Carranza

**MUNICIPALIDAD DE LURIGANCHO-CHOSICA**

Sub-Gerente del área de Defensa Civil

Presente.-



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DIAZ PINO MIGUEL ANGEL N° DNI 10173714** y código de matrícula **N° 7002405287**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE LURIGANCHO, LIMA-2022”**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

---

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

## Anexo 5. Certificación de validez de contenido de los instrumentos



### FICHA TÉCNICAS DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**"Gestión de los recursos humanos y calidad de servicio del área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica"**  
**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión de los recursos humanos**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>a</sup>		Claridad <sup>a</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Primera Dimensión: Proceso de planificación</b>								
1	Los trabajos que se realizan llegan a cumplirse con el presupuesto inicial en el área de defensa civil	X		X		X		
2	La cantidad de colaboradores es lo suficiente para responder en emergencia (lluvias, huaycos y desastres)	X		X		X		
3	El área de trabajo es moderno y acorde a la función que realizas en el campo de trabajo	X		X		X		
4	La compra de equipos e insumos llega en el tiempo establecido en el área de defensa civil	X		X		X		
5	El área de tesorería realiza los pagos de haberes puntuales	X		X		X		
<b>Segunda Dimensión: Proceso de reclutamiento</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
6	Los avisos y publicaciones son los adecuados para el reclutamiento del personal	X		X		X		
7	El personal es idóneo en la función que realiza, verificaciones e inspecciones en el campo de trabajo	X		X		X		
8	La entrevista es virtual o presencial para el puesto de trabajo	X		X		X		
9	Realizan capacitaciones al personal del área de defensa civil	X		X		X		
10	El área de defensa civil planea o programa capacitación	X		X		X		
<b>Tercera Dimensión: Proceso de selección</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	La contratación del personal es fiable para el puesto de trabajo	X		X		X		
12	Solicitan la documentación adecuada para el puesto en función a su desarrollo	X		X		X		
13	La evaluación del personal es constante o criterio en la función que realizas	X		X		X		
14	Se realiza el filtro de verificación de los datos de los postulantes al puesto de trabajo	X		X		X		
15	Se realizan las pruebas de idoneidad del puesto de trabajo de defensa civil	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Proceso desarrollo y evaluación</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
16	La dirección al desarrollo del puesto de trabajo es la adecuada en el departamento asignado de defensa civil	X		X		X		
17	La capacitación que se realiza está dirigida por el personal adecuado y en el tiempo justo	X		X		X		
18	Se realiza el ascenso por meritocracia en el área de defensa civil	X		X		X		
19	Evalúan el desempeño de tu labor en el área de defensa civil	X		X		X		

20	Recibes una inducción al inicio de cada trabajo en el área de defensa civil	X		X		X		
<b>Quinta Dimensión: Procesos compensación y protección</b>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La infraestructura es la adecuada en el área de defensa civil	X		X		X		
22	La remuneración de sueldo es acorde con la función que realizas en el área de defensa civil	X		X		X		
23	Cuando realizas tus labores con esmero son reconocidos por tus superiores	X		X		X		
24	Hay una buena concordia con el equipo de trabajo del área de defensa civil	X		X		X		
25	La gestión de los incentivos o premios son los adecuados para el personal de defensa civil	X		X		X		

### CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: **Gestión de los recursos humanos**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Garay Flores, Germán Vicente**

Grado académico del juez validador: **Doctor**

Especialidad del validador: **Estadística e investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **10790283**

Lima, 30 de mayo del 2022

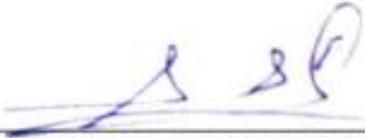
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Juez    Firma del Juez Validador

### FICHA TÉCNICAS DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**"Gestión de los recursos humanos y calidad de servicio del área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica"**  
**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión de los recursos humanos**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>a</sup>		Claridad <sup>a</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Primera Dimensión: Proceso de planificación</b>								
1	Los trabajos que se realizan llegan a cumplirse con el presupuesto inicial en el área de defensa civil	X		X		X		
2	La cantidad de colaboradores es lo suficiente para responder en emergencia (lluvias, huaycos y desastres)	X		X		X		
3	El área de trabajo es moderno y acorde a la función que realizas en el campo de trabajo	X		X		X		
4	La compra de equipos e insumos llega en el tiempo establecido en el área de defensa civil	X		X		X		
5	El área de tesorería realiza los pagos de haberes puntuales	X		X		X		
<b>Segunda Dimensión: Proceso de reclutamiento</b>								
6	Los avisos y publicaciones son los adecuados para el reclutamiento del personal	X		X		X		
7	El personal es idóneo en la función que realiza, verificaciones e inspecciones en el campo de trabajo	X		X		X		
8	La entrevista es virtual o presencial para el puesto de trabajo	X		X		X		
9	Realizan capacitaciones al personal del área de defensa civil	X		X		X		
10	El área de defensa civil planea o programa capacitación	X		X		X		
<b>Tercera Dimensión: Proceso de selección</b>								
11	La contratación del personal es fiable para el puesto de trabajo	X		X		X		
12	Solicitan la documentación adecuada para el puesto en función a su desarrollo	X		X		X		
13	La evaluación del personal es constante o criterio en la función que realizas	X		X		X		
14	Se realiza el filtro de verificación de los datos de los postulantes al puesto de trabajo	X		X		X		
15	Se realizan las pruebas de idoneidad del puesto de trabajo de defensa civil	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Proceso desarrollo y evaluación</b>								
16	La dirección al desarrollo del puesto de trabajo es la adecuada en el departamento asignado de defensa civil	X		x		X		
17	La capacitación que se realiza está dirigida por el personal adecuado y en el tiempo justo	X		X		X		
18	Se realiza el ascenso por meritocracia en el área de defensa civil	X		X		X		
19	Evalúan el desempeño de tu labor en el área de defensa civil	x		X		X		

20	Recibes una inducción al inicio de cada trabajo en el área de defensa civil	x		X		X		
<b>Quinta Dimensión:</b> Procesos compensación y protección		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La infraestructura es la adecuada en el área de defensa civil	x		X		X		
22	La remuneración de sueldo es acorde con la función que realizas en el área de defensa civil	X		X		X		
23	Cuando realizas tus labores con esmero son reconocidos por tus superiores	X		X		X		
24	Hay una buena concordia con el equipo de trabajo del área de defensa civil	X		X		X		
25	La gestión de los incentivos o premios son los adecuados para el personal de defensa civil	x		X		X		

**CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Gestión de los recursos humanos**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Quispe Vargas, Rebeca Fidencia**

Grado académico del juez validador: **Magister**

Especialidad del validador: **Matemática**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **09765301**

Lima, 29 de mayo del 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Juez    Firma del Juez Validador

### FICHA TÉCNICAS DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**“Gestión de los recursos humanos y calidad de servicio del área de defensa civil de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica”**  
**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión de los recursos humanos**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Primera Dimensión: Proceso de planificación</b>								
1	Los trabajos que se realizan llegan a cumplirse con el presupuesto inicial en el área de defensa civil	X		X		X		
2	La cantidad de colaboradores es lo suficiente para responder en emergencia (lluvias, huaycos y desastres)	X		X		X		
3	El área de trabajo es moderno y acorde a la función que realizas en el campo de trabajo	X		X		X		
4	La compra de equipos e insumos llega en el tiempo establecido en el área de defensa civil	X		X		X		
5	El área de tesorería realiza los pagos de haberes puntuales	X		X		X		
<b>Segunda Dimensión: Proceso de reclutamiento</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
6	Los avisos y publicaciones son los adecuados para el reclutamiento del personal	X		X		X		
7	El personal es idóneo en la función que realiza, verificaciones e inspecciones en el campo de trabajo	X		X		X		
8	La entrevista es virtual o presencial para el puesto de trabajo	X		X		X		
9	Realizan capacitaciones al personal del área de defensa civil	X		X		X		
10	El área de defensa civil planea o programa capacitación	X		X		X		
<b>Tercera Dimensión: Proceso de selección</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	La contratación del personal es fiable para el puesto de trabajo	X		X		X		
12	Solicitan la documentación adecuada para el puesto en función a su desarrollo	X		X		X		
13	La evaluación del personal es constante o criterio en la función que realizas	X		X		X		
14	Se realiza el filtro de verificación de los datos de los postulantes al puesto de trabajo	X		X		X		
15	Se realizan las pruebas de idoneidad del puesto de trabajo de defensa civil	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Proceso desarrollo y evaluación</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
16	La dirección al desarrollo del puesto de trabajo es la adecuada en el departamento asignado de defensa civil	X		X		X		
17	La capacitación que se realiza está dirigida por el personal adecuado y en el tiempo justo	X		X		X		
18	Se realiza el ascenso por meritocracia en el área de defensa civil	X		X		X		
19	Evalúan el desempeño de tu labor en el área de defensa civil	X		X		X		

20	Recibes una inducción al inicio de cada trabajo en el área de defensa civil	X		X		X		
<b>Quinta Dimensión:</b> Procesos compensación y protección		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La infraestructura es la adecuada en el área de defensa civil	X		x		x		
22	La remuneración de sueldo es acorde con la función que realizas en el área de defensa civil	X		X		X		
23	Cuando realizas tus labores con esmero son reconocidos por tus superiores	X		X		X		
24	Hay una buena concordia con el equipo de trabajo del área de defensa civil	X		X		X		
25	La gestión de los incentivos o premios son los adecuados para el personal de defensa civil	x		X		X		

### CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: **Gestión de los recursos humanos**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Ugarte Herrera Grover Jesus Eduardo**

Grado académico del juez validador: **Maestro en Administración con mención en Gestión Pública**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **08577250**

Lima, 30 de mayo del 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Juez Validador

## Anexo 6. Base de Datos y Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

N°	Gestión de los Recursos Humanos																				Calidad de Servicios																																					
	Planificación					Reclutamiento					Selección					Des. Evaluación					Comp. Y Desarroll					Fiabilidad					Sensibilidad					Seguridad					Empatía					Elem Tangibles												
	E1	E2	E3	E4	E5	D1	E6	E7	E8	E9	E10	D2	E11	E12	E13	E14	E15	D3	E16	E17	E18	E19	D4	E20	E21	E22	E23	E24	D5	E1	E2	E3	E4	E5	D1	E6	E7	E8	E9	D2	E10	E11	E12	E13	E14	D3	E15	E16	E17	E18	E19	D4	E20	E21	E22	E23	E24	D5
1	4	3	4	3	4	18	5	5	3	4	4	21	4	3	3	5	1	16	3	4	2	3	12	5	3	4	4	4	20	1	3	5	2	3	14	4	5	4	2	15	2	4	4	1	4	15	3	2	2	3	4	14	3	1	4	2	3	13
2	4	4	5	2	3	18	4	5	5	4	4	22	4	3	2	2	2	13	3	4	4	4	15	5	5	4	4	4	22	1	2	5	5	2	15	5	4	2	1	12	1	2	3	2	3	11	1	5	2	2	5	15	3	1	1	4	1	10
3	5	4	5	4	4	22	5	4	2	5	5	21	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	18	4	5	3	3	3	18	2	5	5	4	3	19	2	4	5	1	12	4	4	4	5	5	22	5	3	4	4	2	18	1	4	3	5	5	18
4	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	17	5	5	4	4	4	22	2	5	3	4	5	19	3	1	3	4	11	1	5	4	5	3	18	1	1	2	2	1	7	5	5	1	1	4	16
5	5	4	4	3	4	20	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	3	22	4	4	5	4	17	4	5	5	5	4	23	3	3	1	4	1	12	5	2	1	5	13	3	4	4	4	4	19	5	1	5	5	1	17	2	1	2	5	1	11
6	4	4	4	2	4	18	4	5	2	4	4	19	3	4	4	4	1	16	4	4	4	4	16	5	2	4	4	3	18	4	3	1	5	1	14	1	3	4	2	10	3	5	4	5	2	19	5	4	5	3	3	20	2	4	4	2	5	17
7	4	4	4	2	4	18	4	5	2	4	4	19	4	2	2	2	1	11	4	4	2	4	14	5	2	4	4	4	19	2	3	2	5	5	17	4	2	2	4	12	3	2	2	1	4	12	1	2	5	2	4	14	3	4	1	3	5	16
8	4	5	5	4	4	22	4	2	4	5	5	20	4	5	5	5	5	24	4	4	3	5	16	5	4	5	5	4	23	1	1	4	3	1	10	2	2	2	5	11	2	3	5	3	3	16	5	3	5	4	1	18	2	3	5	1	1	12
9	4	5	4	5	4	22	4	3	2	2	4	15	4	2	4	3	2	15	2	4	4	5	15	3	2	2	4	4	15	2	1	2	3	4	12	4	4	5	2	15	4	4	3	5	1	17	2	5	4	3	1	15	4	4	1	1	5	15
10	4	5	4	4	4	21	4	5	2	2	2	15	4	3	4	4	2	17	3	4	4	5	16	5	2	2	2	4	15	4	3	2	4	1	14	2	1	5	1	9	3	4	3	2	4	16	2	4	4	3	2	15	5	3	1	5	3	17
11	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	5	4	2	2	1	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	5	20	1	2	5	4	2	14	2	5	3	5	15	3	5	3	5	4	20	3	3	5	3	5	19	3	1	3	4	3	14
12	5	4	5	4	4	22	4	3	5	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22	3	3	3	1	2	12	3	1	1	3	8	3	1	1	3	1	9	1	1	1	3	1	7	1	1	3	1	1	7
13	4	4	4	2	4	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	2	18	4	4	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	1	19	4	3	2	2	11	1	4	1	2	2	10	2	3	3	5	4	17	1	3	3	2	1	10
14	4	5	5	4	4	22	4	5	3	3	4	19	3	3	3	4	2	15	3	4	3	5	15	5	3	3	4	3	18	2	3	5	3	4	17	1	3	2	1	7	2	3	5	3	1	14	5	3	3	1	3	15	3	5	2	4	3	17
15	4	3	5	2	4	18	4	3	3	4	3	17	2	2	3	3	4	14	3	2	3	3	11	3	3	4	3	2	15	2	2	4	5	2	15	3	3	5	2	13	5	2	4	5	5	21	1	2	3	5	1	12	5	3	2	1	5	16
16	4	3	4	4	1	16	1	2	1	2	1	7	1	1	1	5	2	10	3	1	1	3	8	2	2	2	1	3	10	2	5	3	5	3	18	3	2	1	2	8	1	3	4	1	3	12	1	1	3	3	2	10	2	1	2	2	3	10
17	3	2	4	4	3	16	3	2	4	3	2	14	2	3	1	2	1	9	1	1	3	2	7	2	1	3	2	2	10	1	1	1	2	4	9	4	4	1	1	10	3	2	2	1	4	12	1	3	1	1	3	9	1	4	4	1	4	14
18	3	2	4	3	3	15	3	4	1	1	3	12	1	2	4	1	2	10	1	3	3	2	9	1	1	2	3	1	8	5	3	3	2	1	14	5	3	1	3	12	2	2	4	5	3	16	3	1	5	2	3	14	1	5	1	2	1	10
19	4	5	5	5	4	23	4	3	5	5	4	21	4	5	2	3	3	17	4	5	3	5	17	3	5	5	4	4	21	5	5	1	1	4	16	5	3	1	1	10	3	1	5	5	2	16	3	4	2	4	1	14	3	5	3	3	3	17
20	4	5	3	2	3	17	4	2	3	3	2	14	3	3	2	3	1	12	5	5	4	5	19	2	3	3	2	3	13	4	5	3	5	5	22	5	5	5	5	20	3	5	5	4	5	22	5	4	5	5	3	22	5	5	5	4	4	23
21	4	4	5	4	5	22	5	4	5	3	4	21	4	3	4	2	2	15	2	3	4	4	13	4	5	3	4	4	20	5	5	2	1	3	16	5	3	3	2	13	1	1	2	5	3	12	1	4	2	5	2	14	5	2	5	4	4	20
22	4	3	3	3	3	16	2	3	2	2	2	11	2	1	3	2	2	10	3	5	5	3	16	3	2	2	2	11	3	4	5	4	2	18	1	5	4	2	12	4	4	2	3	1	14	5	3	2	4	2	16	4	1	3	4	5	17	
23	1	2	4	4	3	14	5	4	4	4	2	19	2	2	1	1	1	7	1	1	1	2	5	4	4	4	2	2	16	2	3	3	3	1	12	1	1	4	3	9	5	2	3	1	2	13	2	1	2	5	4	14	4	1	1	3	5	14
24	3	2	3	3	3	14	4	3	2	3	3	15	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	10	3	2	3	3	2	13	3	1	4	1	4	13	1	1	4	3	9	3	3	3	3	5	17	4	1	4	3	4	16	1	5	3	3	1	13
25	2	3	3	2	3	13	4	3	2	3	1	13	1	3	2	1	1	8	3	4	3	1	11	3	2	3	1	2	11	5	2	3	3	5	18	5	4	3	3	15	5	1	3	5	1	15	5	1	2	4	3	15	4	4	3	1	2	14
26	4	5	4	4	4	21	4	5	2	2	2	15	4	3	4	4	2	17	3	4	4	5	16	5	2	2	2	4	15	4	3	2	4	1	14	2	1	5	1	9	3	4	3	2	4	16	2	4	4	3	2	15	5	3	1	5	3	17
27	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	5	4	2	2	1	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	5	20	1	2	5	4	2	14	2	5	3	5	15	3	5	3	5	4	20	3	3	5	3	5	19	3	1	3	4	3	14
28	5	4	5	4	4	22	4	3	5	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22	3	3	3	1	2	12	3	1	1	3	8	3	1	1	3	1	9	1	1	1	3	1	7	1	1	3	1	1	7
29	4	4	4	2	4	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	2	18	4	4	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	1	19	4	3	2	2	11	1	4	1	2	2	10	2	3	3	5	4	17	1	3	3	2	1	10
30	4	3	4	4	1	16	1	2	1	2	1	7	1	1	1	5	2	10	3	1	1	3	8	2	2	2	1	3	10	2	5	3	5	3	18	3	2	1	2	8	1	3	4	1	3	12	1	1	3	3	2	10	2	1	2	2	3	10
31	3	2	4	4	3	16	3	2	4	3	2	14	2	3	1	2	1	9	1	1	3	2	7	2	1	3	2	2	10	1	1	1	2	4	9	4	4	1	1	10	3	2	2	1	4	12	1	3	1	1	3	9	1	4	4	1	4	14
32	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	17	5	5	4	4	4	22	5	3	3	2	1	14	5	3	1	3	12	2	2	4	5	3													

*Estadístico de fiabilidad de la variable Gestión de los recursos humanos y sus dimensiones.*

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
D1: Proceso de planificación	0,708	5
D2: Proceso de reclutamiento	0,767	5
D3: Proceso de selección	0,825	5
D4: Proceso desarrollo y evaluación	0,815	5
D5: Procesos compensación y protección	0,855	5
V1: Gestión de los recursos humanos	<b>0,939</b>	<b>25</b>

*Estadístico de fiabilidad de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones*

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
D1: Fiabilidad	0,830	5
D2: Sensibilidad	0,814	5
D3: Seguridad	0,937	5
D4: Empatía	0,880	5
D5: Elementos tangibles	0,882	5
V1: Calidad de servicio	<b>0,970</b>	<b>25</b>

## Anexo 7. Consentimientos de los participantes de la muestra de estudio

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Soy estudiante de Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Lima- Este Ate-Vitarte y estoy realizando una investigación a cerca de La Gestión de Recursos Humanos y Calidad de servicio del Área de Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho, Lima-2022. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que nos brindes serán totalmente confidenciales, el cuestionario es anónimo y recuerda que no hay respuestas malas. Por lo que te pido, sí aceptas firmes este documento donde se indica y luego respondas con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, solo levanta la mano para acercarme y resolver tu duda.

Atentamente Miguel Ángel Diaz Pino

Yo RIVERA CRUZ MARCO ANTONIO, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.



Firma

## Anexo 8. Respuesta de la Municipalidad de Lurigancho

	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURIGANCHO	GSC	SGDC
---	---------------------------------------	-----	------

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

LURIGANCHO 20 DE JUNIO DEL 2022

CARTA N° 048 -2022/MDL/GSC-SGDC-AC

**Díaz Pino Miguel Ángel**  
**Estudiante de la Universidad Privada Cesar Vallejo**  
**Presente.**

Asunto: Respuesta a la Carta de Presentación

Por intermedio del presente, me dirijo a Ud. A fin de hacerle llegar los saludos fraternos, sinceros y cordiales, a nombre de todos los que laboramos en la **Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica**

El motivo de la presente, tiene la finalidad dar respuesta a la carta de Presentación N°033-2022-UCV-VA-EPG-F05L03/J sobre el desarrollo de trabajo de investigación (tesis) "Gestión de Recursos Humanos y Calidad de servicio del área de Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho, Lima -2022" dándole las facilidades al estudiante en mención para realizar los cuestionarios a fin de que pueda realizar su trabajo de investigación sobre su tesis.

Sin otro particular, esperando su comprensión, aprovecho la oportunidad a fin de reiterarle los sentimientos de estima personal e institucional.

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE LURIGANCHO  
H. ALCALDE M. OSCAR C. PANIZA  
SUB GERENTE DE DESARROLLO

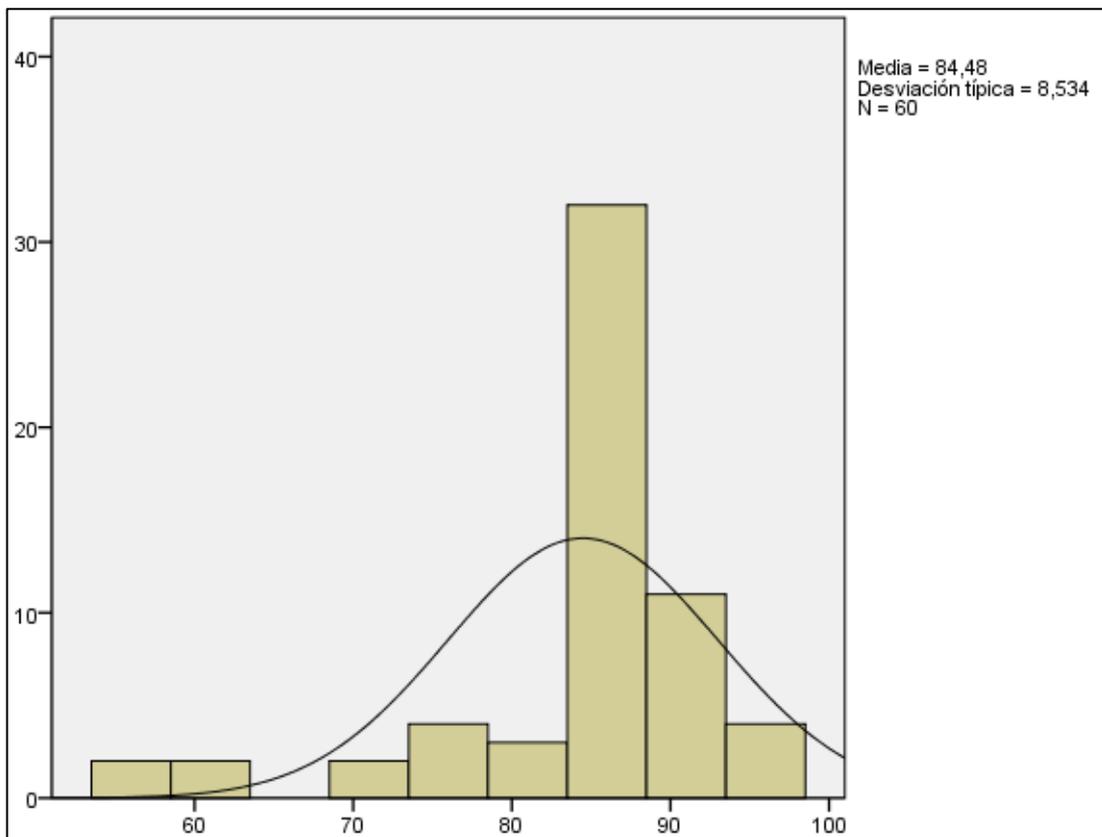
## Anexo 9. Prueba de normalidad

### Prueba de normalidad.

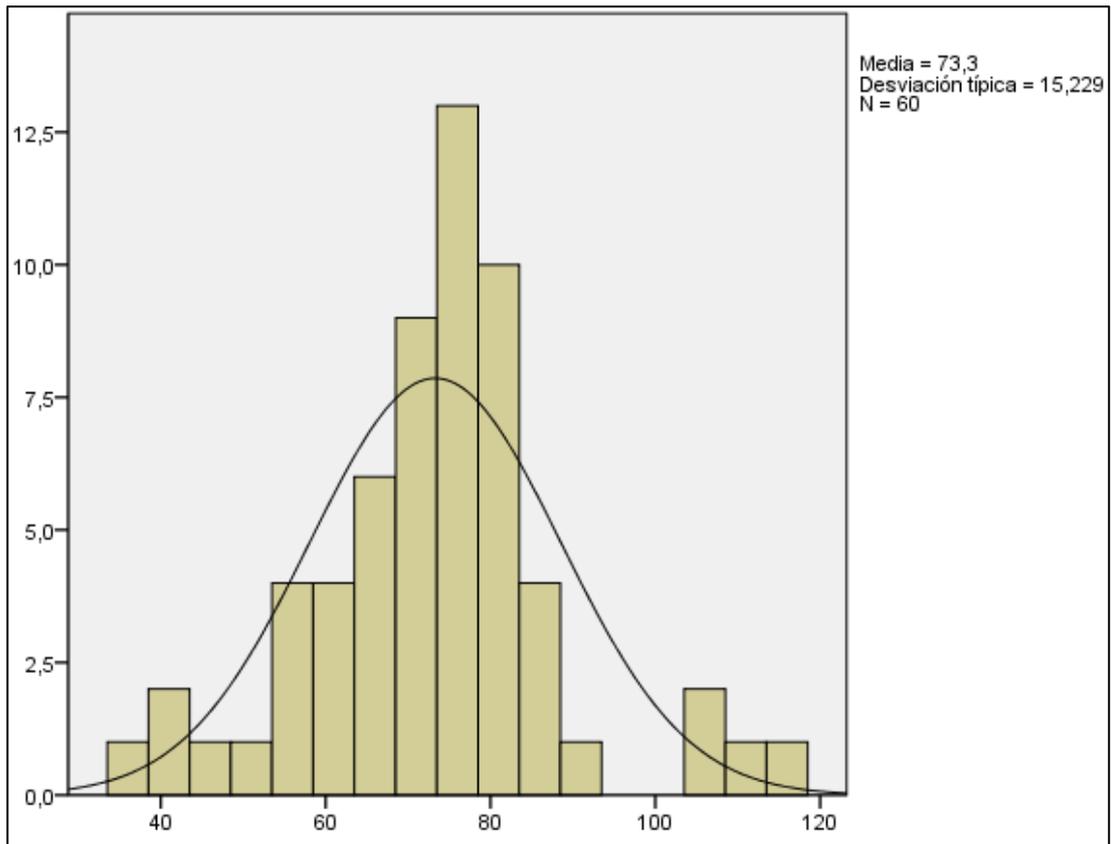
#### Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,274	60	,000
Calidad de servicio	,119	60	,035

a. Corrección de la significación de Lilliefors.



Distribución de frecuencias de los puntajes de Gestión de Recursos Humanos.



Distribución de frecuencias de Calidad de Servicio.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Área Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho, Lima -2022", cuyo autor es DIAZ PINO MIGUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 19-08- 2022 12:24:21

Código documento Trilce: TRI - 0420241