



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y calidad de servicio durante la
pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ramirez Ramos, Norma Alicia (orcid.org/0000-0003-0954-8745)

ASESOR:

Mgtr. Vilcapoma Perez, Cesar Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

CO-ASESOR:

Mgtr. Rojas Santillan, Victor Abdel (orcid.org/0000-0001-8402-8569)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Ofrezco este Tesis, a mis padres que hoy gozan de la gloria de Dios, por darme la vida y enseñarme a no rendirme frente a cualquier adversidad. A mi hijo, porque es mi razón de vivir y el que me inspira a lograr mis objetivos. A mis hermanas y hermanos por su comprensión y amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios por darme fuerza para lograr este objetivo, al docente Mg. Vilcapoma Pérez, César Robín, Asesor de nuestra investigación, por habernos orientado con paciencia para realizar de este trabajo, a los Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Barranca, por autorizar publicar la identidad de la organización y a todos aquellos que me apoyaron para lograr este proyecto.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	5
III. Metodología.....	21
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	21
3.2 Variables y Operacionalización.....	22
3.3 Población Muestra y Muestreo.....	22
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	24
3.6 Método de Análisis de Datos.....	24
3.7 Aspectos Éticos.....	24
IV. Resultados.....	25
Análisis Descriptivo.....	25
Análisis Inferencial.....	29
V. Discusión.....	34
VI. Conclusiones.....	41
VII. Recomendaciones.....	42
Referencias.....	44
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles para la variable gestión de recursos humanos.	25
Tabla 2. Niveles para la variable calidad de servicio.	26
Tabla 3. Niveles para las dimensiones de la variable Gestión de RRHH.	27
Tabla 4. Niveles para las dimensiones de la variable calidad de servicio.	28
Tabla 5. Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y calidad de servicio.	29
Tabla 6. Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la fiabilidad.	30
Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la sensibilidad	31
Tabla 8. Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la seguridad	32
Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la empatía.	33
Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y los Elementos Tangibles.	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles para la variable Gestión de RRHH .	25
Figura 2. Niveles para la variable Calidad de Servicio.	26
Figura 3. Niveles para las dimensiones de la variable Gestión de Recursos Humanos.	27
Figura 4. Niveles para las dimensiones de la variable calidad de servicio.	28

RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. El estudio se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental. La población quedó constituida por 360 trabajadores y una muestra de 185 trabajadores. Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Para recoger la información se manejó la técnica de la encuesta y como instrumentos el cuestionario con la escala de Likert para cada variable. De acuerdo a los resultados derivados de la prueba de Rho de Spearman, se concluyó que existe relación entre las variables gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, ya que se obtuvo un valor sig = 0,000 menor a 0,05 y de acuerdo a la regla de decisión se estableció que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo cual constituye que existe relación directa y fuerte entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios, habiendo obtenido un valor positivo $r = 0,518$ que corrobora que la relación es directa y también se verifica que la relación es de grado moderado.

Palabras clave: Gestión, Servicio, Confiabilidad, Seguridad, Empatía.

ABSTRACT

The objective of this project was to determine the relationship that exists between the management of human resources and the quality of service during the pandemic in the Provincial Municipality of Barranca. The study was developed from a quantitative approach, basic type, non-experimental design. The population was made up of 360 workers and a sample of 185 workers. Simple random probabilistic sampling was used. To collect the information, the survey technique was used and as instruments, the questionnaire with the Likert scale for each variable. According to the results derived from Spearman's Rho test, it was concluded that there is a relationship between the human resource management variables and the quality of service, since a sig value = 0.000 less than 0.05 was obtained and according to the decision rule established that there is evidence to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis, which constitutes that there is a direct and strong relationship between human resource management and the quality of services, having obtained a positive value $r = 0.518$ which corroborates that the relationship is direct and also verifies that the relationship is of moderate degree.

Keywords: Management, Service, Reliability, Security, Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

En lo que respecta al marco Internacional, la Revista Pilquen de la Ciudad de Argentina, en uno de sus artículos precisa que el manejo de los recursos humanos (RRHH) en toda institución, presenta dificultad debido a que no existe una verdadera función pública profesionalizada, más por el contrario el ingreso a la carrera pública se basa en la influencia y los interés de diversos grupos o partidos políticos, la situación financiera que condiciona el manejo presupuestal para el gasto del personal; así mismo existe personal con poca capacidad y experiencia para manejar las nuevas políticas públicas locales, lo cual trae consigo una inadecuado servicio a la población. De acuerdo al Diagnóstico de gestión del talento Humano del Gobierno de Honduras, se llegó a evidenciar carencias en el nivel normativo y operativo de la gestión de su talento humano, por cuanto el servidor no cuenta con las competencias para ocupar un cargo y motivación para desempeñarse eficientemente, lo cual impide que la ciudadanía reciba un servicio de calidad. La Escuela Superior Tepeji del Rio, de la Ciudad de México, en su Boletín Científico precisa que el municipio de Tepeji del Rio, requiere de un plan para potenciar las habilidades y aptitudes de su talento humano, lo cual permitirá no solo perfeccionar su capacidad para operar estratégicamente los objetivos y metas de la entidad, si no también optimizar el servicio a la ciudadanía.

Con relación al aspecto nacional, se puede indicar que, de acuerdo a un estudio realizado por Ipsos, se tiene que la administración pública en el Perú presenta un 44% de procesos burocráticos; el 42% de la falta de coordinación intersectorial y el 29% de personal ineficiente; así mismo se tiene que 01 de cada 05 funcionarios son honrados; lo cual demuestra una baja aceptación del ciudadano hacia la gestión pública y que el ciudadano busca recibir un mejor servicio en las instituciones del estado. Según la Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, señala que en un estudio realizado a la Municipalidad de Rioja, sobre una propuesta de gestión de talentos, se concluyó mejorar las condiciones institucionales con la reestructuración organizacional para facilitar el acercamiento de la población; asimismo cerrar brechas y ofrecer servicios de calidad al ciudadano, ampliándose la cobertura de los servicios, buscando generar valor público para recuperar la calidad de vida del ciudadano. Gobernarte, publicó los resultados de la encuesta

efectuado en la región, señalándose que la complejidad de toda burocracia, se traduce en que los ciudadanos necesitan de 5 a 4 horas para completar un trámite con la administración pública; perdiendo el tiempo no solo en completar una gestión, sino que el 25% de los tramites se requiere de tres a más días para ser atendidos, y tan sólo la mitad de dicho porcentaje se va a resolver el mismo día, lo cual deviene en el rechazo de la población por el mal servicio brindado.

En el entorno local, podemos decir que si bien es cierto la Municipalidad Provincial de Barranca (MPB), contiene una plataforma digital de gestión documental, esta aun no es manejada por todo el aparato administrativo de la Institución, debido a una escasa capacitación de su personal; asimismo existe una falta de identificación del factor humano, un deficiente clima laboral y constante movimiento del personal, y como consecuencia de la pandemia existe un ausentismo del personal estable, que al encontrarse dentro del grupo de riesgo, se encuentran gozando de Licencia con Goce con cargo a recuperación; lo que conlleva a un retraso y continuidad de las actividades programadas para una adecuada gestión. Aunado a ello podemos decir, que desde la llegada la pandemia por la Covid -19 el ciudadano se encuentra aún más insatisfecho con el servicio que se ofrece en la Institución, por existir mayores barreras burocráticas, un horario inferior a las ocho horas que establece la normativa para la atención al público, no se brinda una orientación correcta al ofrecer un servicio, incumplimiento de los plazos establecidos para la atención de sus diversos trámites administrativos; se podría decir escasa empatía para atender al vecino y dar solución a sus problemas; asimismo podemos decir que no existe capacidad y criterio para dar respuestas a las exigencias y reclamos de los ciudadanos, provocando insatisfacción en los mismos.

Esta investigación, es significativo para el Profesional de Administración, porque ayudará ampliar sus conocimientos, fortalecer sus habilidades y buscar posibles alternativas de solución ante las dificultades que se producen en la Entidad, para perfeccionar la gestión del factor humano y el servicio que se brinda a cada ciudadano. En cuanto a la perspectiva profesional, este estudio contribuyo al desarrollo laboral para ocupar cargos Directivos que permitan aportar conocimientos, asimismo la posibilidad de mejorar los ingresos económicos para el

bienestar familiar. En la relevancia social, este trabajo permitió ejecutar un plan para modernizar la Calidad del Servicio en la MPB, adaptándose a los nuevos cambios que implica estar de acuerdo a la modernización y digitalización del Estado, promoviendo canales de atención seguros y confiables, para lo cual debe brindarse una capacitación constante a los servidores, que les permita enriquecer sus conocimientos y brindar un eficaz servicio.

Partiendo de lo expresado, se redactó el **problema general**: ¿Qué, relación existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca? Asimismo, se ha podido formular tales **preguntas específicas**: a) ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la fiabilidad durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca?, b) ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la sensibilidad durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca?, c) ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la seguridad durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca?, d) ¿Qué, relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca?, e) ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y los Elementos Tangibles durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca?.

Esta investigación, se justifica de forma teórica, por cuanto se ha procedido a revisar y analizar diversas investigaciones, que han permitido reforzar los conocimientos y corroborar las teorías de las variables, lo cual ayudara a comprobar la conexión que existe entre las variables de la investigación. En cuanto a la justificación práctica, este estudio no solo permitirá coadyuvar la gestión de los servidores y la asistencia de los servicios en la MPB, si no también ayudara a las futuras investigaciones que se realicen en la entidad sobre el tema de investigación. En otras circunstancias, la explicación metodológica para la investigación, se basó en el uso de cuestionarios y encuestas que permitieron recoger información para poder comprender cuales son las causas de la problemática en relación a las variables. En lo que respecta a la justificación legal, este trabajo se ha basado en la normativa legal Ley N. ° 27972, como en la Res. N°238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva que reglamenta las normas para la gestión del sistema

administrativo de gestión de RRHH en los organismos públicos. Ante lo expresado, se ha podido formular el **Objetivo General**: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. De la misma manera se ha procedido a describir los **objetivos específicos**: a) Determinar la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. b) Determinar la forma en que se relaciona la gestión del recurso humano y la sensibilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. c) Determinar la forma en que se relaciona la gestión del recurso humano y la seguridad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. d) Determinar la forma en que se relaciona la gestión del recurso humano y la empatía en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. e) Determinar la forma en que se relaciona la gestión del recurso humano y los elementos tangibles en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Por último, se estimó la **Hipótesis General** para la investigación: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. Asimismo, se redactó las **hipótesis específicas**: a) Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. b) Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la sensibilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. c) Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la seguridad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. d) Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la empatía en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca. e) Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y los elementos tangibles en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

II. MARCO TEÓRICO

Muñoz (2021) en su estudio concerniente a calidad del servicio y satisfacción del consumidor, de nivel descriptivo correlacional, señaló el objetivo fijar el porcentaje de asociación de las variables. La muestra tuvo como base a una población de 4800 colaboradores, finalmente se contó solo con el apoyo de 95 colaboradores. Se utilizó como instrumento el cuestionario de veintiséis interrogantes. Del análisis inferencial, obtuvo un valor de 0.270, concluyéndose que existió un nivel de asociación medio entre las variables.

Naula (2021) en su proyecto sobre Gestión de la relación con los usuarios y Calidad de Servicio, de nivel descriptivo correlacional, señaló como propósito identificar la relación entre estas variables. La muestra quedó formada por noventa colaboradores y diez funcionarios. Siendo el cuestionario utilizado como Instrumento de investigación. Según la prueba de Spearman, dio un resultado de 0,600, evidenciándose una correlación efectiva muy considerable.

Según Salas (2017) en su trabajo referente a la Calidad de Servicio y sus dimensiones, de nivel descriptivo correlacional, buscó conocer la relación entre estas variables. La muestra se constituyó por una población de 160 sujetos. Utilizando el cuestionario como Instrumento de estudio. Según indicador de correlación se alcanzó un valor de 0,752, evidenciándose una correlación directa.

Remache (2019) en su trabajo denominado Calidad del Servicio y satisfacción del cliente, de nivel descriptivo correlacional, señalando como objeto establecer si existe relación entre las variables. El proyecto se realizó con una muestra de doce compradores. Se usó el cuestionario como Instrumento de investigación. Según indicador de correlación se obtuvo un valor de 0,579, evidenciándose una similitud significativa.

Gómez (2019) en su investigación Análisis del capital humano para aumentar la productividad, de nivel correlacional y transversal, preciso como objeto determinar el impacto que hubo entre las dos variables. La muestra estuvo compuesta por cien casos importantes. Se aplicó las encuestas como instrumento. El resultado arrojado de la prueba de Pearson es de 0,700, evidenciándose correlación directa entre estas variables.

García (2018) en su trabajo concerniente a Gestión de RRHH y calidad de atención, de nivel descriptivo correlacional, incluyó como propósito identificar la relación entre la gestión de RRHH y calidad atención al usuario. La muestra estuvo formada por 42 trabajadores, utilizando el Instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta que fue aplicado a los trabajadores. Según la prueba de Spearman, alcanzó un valor de 0.901, concluyendo que las variables se relacionan directa y significativamente.

Mauricio (2022) en su trabajo titulado Gestión de RRHH y la calidad de servicio al ciudadano, de nivel correlacional, buscó identificar la relación que hay entre las dos variables. Estuvo aplicada a trabajadores del Gobierno Local de Amarilis y los usuarios de la misma. Se utilizó las encuestas como instrumento. Se concluyó que hay correlación directa y significativa ($r=0,454$, $p=0.000<0.05$) entre ambas variables.

García (2017) en el proyecto sobre Gestión de RRHH y la Calidad de Servicio, de nivel descriptivo correlacional, buscó identificar como se relacionan las variables descritas. Esta muestra estuvo representada por setenta colaboradores. Se trabajó 02 cuestionarios. El autor concluyo que se evidencia correlación directa y significativa ($r=0,454$, $p=0.000<0.05$) entre las variables.

Palacios (2018) en su trabajo relacionado a la percepción sobre gestión de RRHH y calidad del servicio, de nivel descriptivo correlacional, busco conocer la relación que existe entre las variables. La muestra estuvo constituida por 226 usuarios externos, para lo cual uso el método de la encuesta y como su herramienta el cuestionario. El valor de coeficiente de relación Spearman fue de 0.796, concluyendo el autor que existe una correlación positiva muy alta.

Choquehuanca (2022) con su trabajo concerniente a Gestión administrativa y calidad de servicio, de nivel descriptivo correlacional, planteó identificar la relación de las variables. La muestra estuvo formada por 120 colaboradores. Se manejó la técnica de la encuesta y se aplicó la herramienta del cuestionario. Estableció que existe una relación alta y significativa, dado a que se logró un valor de Rho de 0,302 (valor de $p= 0,001$).

Garate (2021) con su proyecto Gestión de RRHH y la calidad de servicio, de nivel descriptivo correlacional, planteó como fin identificar como se relaciona la gestión de RRHH y la calidad de servicio. La muestra quedó formada por 50 colaboradores. Haciendo uso de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario. El autor precisó que hay correlación significativa y muy alta entre estas dos variables, dado a que se logró un valor de Rho de 0,976 p-(valor de $p= 0,001$).

Con relación a la teoría concerniente a la gestión de RRHH, se puede afirmar claramente que SERVIR (2014) puntualiza al sistema de gestión de personal, como un sistema de normas y procedimientos, que maneja el estado, con la finalidad de fortalecer el servicio civil y optimizar los servicios para los ciudadanos. Por otro lado se señala que las oficinas de RRHH actúan sobre los 7 subsistemas, siendo los más importantes como son: Gestión del empleo, Gestión de desarrollo y capacitación y Gestión de las relaciones humanas y sociales.

Armstrong, (2014), como cito Vesga (2020), señala que la gestión de los RRHH es un planteamiento valioso, integrado y coherente, orientado al desarrollo y bienestar del factor humano que labora en la organización, implementando una estrategia para lograr los objetivos institucionales.

Para Delgado (2004), como cita Oliveros (2017), La gestión de RRHH es el conjunto de técnicas de gestión que permiten la distribución de las fortalezas de la fuerza de trabajo, incluyendo la organización y la gestión de la producción. Esta definición es considerada importante por el contexto en el que se aplica la práctica gerencial, lo que permite incluir la cultura del trabajo a métodos como el análisis.

Para Herrera (2001), según lo cito Montoya y Boyero (2016), la gestión de RRHH, se compone de acciones y medidas específicas que dirigen la organización, contando con un efecto directo en el comportamiento, las actitudes, y habilidades de las personas, por lo que se puede decir que la organización debe enfocar sus esfuerzos para lograr metas y objetivos fijados en un determinado tiempo, con el apoyo del personal.

Para Reyes (2015), según lo cito Jama (2018), El objetivo de la gestión de personal es ayudar a la empresa a producir más y seguir fielmente la estrategia comercial. Asimismo explica que el propósito de la gestión de RRHH es

perfeccionar el desempeño del trabajador, garantizar el bienestar de los empleados y explicar de manera clara las tareas que deben realizar.

Para Escobar (2013), de acuerdo a lo citado por Armijos et al. (2019), La gestión de RRHH es una función directiva importante, se ocupa del desarrollo y la flexibilidad de los sistemas de trabajo, su ciclo operativo es de largo plazo y su dirección es estratégica.

En cuanto a la teoría de la dimensión gestión del empleo, tenemos que la Guía de Gestión de RRHH (2016), refiere que este subsistema es concerniente al conglomerado de prácticas y políticas de personal que permitirá administrar el movimiento de los servidores desde la incorporación hasta la terminación del vínculo laboral.

Por otro lado, BID (2006), según lo citado por SERVIR (2018), se precisa que la finalidad del sistema de gestión de empleo y RRHH es alinear los objetivos de eficiencia y eficacia con los requisitos de igualdad, neutralidad y meritocracia, inherentes a Profesionales en un contexto democrático

Según D.S. N° 040-2014-PCM, precisa que la gestión del empleo contiene un grupo de prácticas y políticas de personal orientadas para manejar el factor humano desde su incorporación hasta su término de vínculo con la institución. Asimismo, se precisa que este subsistema se clasifica en 02 categorías: a) Gestión de la Incorporación y b) Administración de las personas.

En lo que respecta a las teorías del indicador gestión de la incorporación SERVIR (2014) indica que dicha gestión incluye normas, herramientas y procedimientos para la disponibilidad y el acceso de los servidores a los puestos y la institución; distinguiéndose cuatro procesos como selección; que permite seleccionar a la persona capaz para conquistar un puesto en base a la meritocracia; vinculación, con el que se determinara el vínculo con el servidor; inducción, con la cual se orienta al servidor sobre el puesto que ocupara y se le instruye sobre la información el Estado, normas y otros y el período de prueba, la cual tiene por finalidad apreciar y admitir las destrezas, aptitudes y experiencia de todo servidor civil en el puesto de trabajo, para su respectiva adaptación.

La Guía de Gestión de RRHH en el Sector Estatal (2016) precisa que la gestión de la incorporación, incluye normas y procedimientos para el ingreso y adaptación del nuevo personal a la organización; asimismo se precisa que dicho. Proceso comprende a) selección, b) vinculación, c) inducción, y d) periodo de prueba.

Por otro lado, Saldaña et al. (2021) precisan que el proceso de incorporación de las personas refleja la trayectoria en la organización; es el ingreso de los candidatos que cuentan con capacidades y habilidades personales, para la cual las organizaciones deben contar con métodos que permitan filtrar las características deseadas e importantes para lograr los objetivos instituciones y seleccionar al personal más idóneo

En cuanto al indicador Administración de Personas; SERVIR (2014), hace referencia a la administración de normas, procedimientos y políticas relacionados con la gestión y control de los directivos que prestan servicio en la administración estatal; se pueden diferenciar 05 procesos: Administración de Legajos; lo cual incluye la gestión y resguardo de la información y del acervo documental del personal; control de Asistencia, con el que se controla la asistencia y permanencia del personal en el centro de trabajo; Desplazamiento, esto incluye las rotaciones de los servidores a otros puestos dentro o fuera de la institución; procedimientos administrativos, Incluye la conducta del personal, en virtud de la cual se determina la responsabilidad administrativa disciplinaria conforme a la legislación; Desvinculación: es el proceso por el cual se termina la relación entre el trabajador y la entidad de conformidad con las normas aplicables.

Según Alles (2014), tal como lo cito Bazán y Tejedor (2022), la administración de personal, se refiere a las diversas partes del sistema de RRHH que consisten en reglas y procedimientos que están relacionados y contribuyen al alcance de los objetivos organizacionales y regulan el comportamiento de todos los empleados.

Morales (2016), de acuerdo a lo citado por Trujillo et al. (2018), precisa que el enfoque de la administración de RRHH se ha renovado como consecuencia del fenómeno económico mundial, lo cual se debe a la dinámica cambiante de las

organizaciones; como resultado, las empresas han evaluado el antiguo concepto de recursos humanos como estático y homogéneo, y reconocen la versatilidad y las cualidades únicas de sus colaboradores.

En lo que respecta a la teoría sobre la dimensión Gestión de Desarrollo y Capacitación, SERVIR (2014) incluye políticas de desarrollo de carrera y habilidades, que tiene como objetivo asegurar el aprendizaje individual y colectivo para lograr los objetivos organizaciones, promoviendo el desarrollo profesional de los trabajadores, existen dos procesos en este subsistema la capacitación y el ascenso en la carrera.

Wayne (2014) según lo citado por Bazán y Tejedor (2022), indica que la capacitación y el desarrollo (C y D) son la clave del esfuerzo continuo para mejorar las habilidades del personal y la eficacia de la Entidad. La capacitación otorga a los aprendices los conocimientos y las habilidades que requieran para desarrollar su trabajo existente. El desarrollo, por otro lado, involucra un aprendizaje que sobrepasa del trabajo actual y se enfoca en el largo plazo para preparar a los empleados para seguir a la organización a medida que crece y se desarrolla.

Fernández (2015), señala que el subsistema de capacitación y desarrollo de personal, contiene políticas de desarrollo de carrera y habilidades diseñadas para garantizar el aprendizaje individual y colectivo necesario para alcanzar los objetivos organizacionales. Los procesos considerados en este subsistema son: (a) educación y (b) desarrollo de carrera.

En cuanto al indicador capacitación, Hill (2009) como explica Hidalgo et al. (2020), se define como una acción sistemática, planeada y permanente, teniendo como fin general la preparación, desarrollo e integración del talento humano en el proceso fructífero, sumando conocimientos y formando las habilidades y cualidades necesarias para que las personas se desempeñen mejor.

Para SERVIR (2014), el propósito de la capacitación es eliminar las deficiencias identificadas en los servidores públicos, fortalecer sus habilidades y competencias, originar una mejor calidad de servicios de acción civil y estatal y lograr las metas de la organización.

Por otro lado, Santos (2022), precisa que capacitar idóneamente al personal de la organización permitirá mejorar sus habilidades, ya que garantizará que los empleados con alto rendimiento estén listos para el cambio o los nuevos roles

De acuerdo a lo señalado por SERVIR (2014), la progresión de carrera, es un proceso a través del cual los servidores construyen una trayectoria profesional mientras compiten por un cargo público; siempre y cuando el régimen de trabajo lo permita.

Según Luyo (2019), precisa que el sistema de la meritocracia en torno al cual se asciende a los respectivos escalones e la carrera es un mecanismo que permite que el servidor bien capacitado que ayuda a asegurar que la progresión de la carrera este dirigido al servidor mejor capacitado, garantizando así el acceso equitativo a las funciones estatales.

Morales y Rey (2021) dicen que la función pública se fundamenta en la meritocracia, igualdad de oportunidades y el fortalecimiento de la calidad del servicio civil prestados a los ciudadanos, el propósito del mérito es cubrir puestos de servicio en función de sus habilidades, calificaciones y capacidades; siendo este la base para el proceso de selección, ascenso en la carrera y evaluación del desempeño, como también en la gestión de la capacitación.

En lo que respecta a la dimensión Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, tenemos que Bayón y Arenas (2019) señalan que en América Latina se requieren cambios estructurales para aumentar la riqueza y formalidad de las relaciones del mercado laboral, así como para fortalecer la estabilidad y las condiciones laborales deseables. Todo ello repercutirá en un mejor entorno laboral y social, lo que redundará en mejores resultados empresariales.

Fernández (2015), señala que este subsistema involucra la relación entre la entidad y sus trabajadores en cuanto a las políticas y prácticas de RRHH. Los procesos que comprende este subsistema son cinco.

Según SERVIR (2014), el subsistema de gestión de las relaciones humanas y sociales se vincula a los subsistemas, creando contextos para un entorno laboral propicio que coadyuve al logro de las metas organizacionales. Incluyendo procesos

como: Seguridad y salud en el trabajo (SST), bienestar, cultura y clima organizacional.

En lo que concierne a los indicadores de la dimensión gestión de las relaciones humanas y sociales; en este estudio se desarrolla: La comunicación interna, Seguridad y Salud y Cultura y Clima Organizacional

SERVIR (2014), define a la Comunicación Interna, como el proceso de brindar e intercambiar información de contenido suficiente a los servidores de acuerdo con las particularidades de integridad y claridad; a efectos de crear una sola visión, objetivos e intereses, incluyendo un análisis de necesidades de difusión.

Fernández (2007), según cito Valenzuela et al. (2020). Explica que la comunicación no es una opción, sino un deber, lo cual es importante porque las diferentes empresas, sin importar a lo que se dediquen tienen que informar a los demás sobre las actividades que desarrollan y los servicios que prestan, debiendo ser conscientes que el buen uso de la información interna puede modernizar la gestión con el uso de instrumentos que proporcionen el intercambio de información dentro o fuera del departamento.

Yang (2019), conforme lo citado por León (2020), manifiesta que la comunicación entre gerentes y subordinados en las redes sociales puede conducir a una comunicación favorable en el lugar de trabajo, lo que a su vez promueve el comportamiento social organizacional entre los empleados. Dicha comunicación es más fuerte en los empleados con personalidad proactiva y un deseo de autoexpresión, que ven con optimismo las relaciones virtuales como unas oportunidades de comunicación y progreso a través de la amistad.

En lo que respecta a la SST, SERVIR (2014), precisa que este proceso incluye actividades diseñadas para promover la prevención de riesgos en el trabajo del factor humano que puedan afectar su salud o integridad; y proteger los activos de la organización y el medio ambiente.

Canova (2021), enfatiza la importancia de la responsabilidad que tiene los actores (empleadores y trabajadores) para contribuir y asegurar el funcionamiento del sistema de seguridad ocupacional y cumplir con el rol preventivo. También se

precisa que el sistema de gestión resulta ser dinámico y va de la mano con los cambios que se pueden producir en la actividad o trabajo y con los cambios que puedan darse en el ambiente laboral.

Muñoz et al. (2021), precisan que la Ley de SST busca fomentar una cultura basada en la prevención donde es importante que el estado, los empleadores y empleados, realicen en el lugar de trabajo actividades relacionadas con la protección de las personas.

Para SERVIR (2014) el proceso de la Cultura y Clima Organizacional: involucra el manejo de los siguientes temas: Cultura organizacional que representa una manera especial de realizar las actividades en la organización, basado en normas, principios, valores, creencias, lemas, etc...., lo cual incluye identificar, promover y medir la cultura de la entidad. Asimismo, se precisa que el Clima organizacional, busca optimizar la perspectiva agrupada de satisfacción de los trabajadores en el entorno laboral.

Ashkanasy et al. (2000), según lo citado por Ramos (2017) la cultura de la organización admite comprender la función que define el ambiente organizacional, y por lo tanto somos más contextuales cuando entendemos el funcionamiento de cómo se hacen las cosas en la organización. Asimismo, el clima organizacional puede ser más general y menos específico cuando se trata de comprender el comportamiento organizacional.

Rodríguez et al. (2018), considera que el clima y la cultura de la entidad juegan un papel importante, pues permite concentrar la productividad del trabajo como resultado del cambio, por ejemplo, la transición de una organización tradicional a una inteligente.

En lo que respecta a la segunda variable, Morocho y Burgos (2018), define a la calidad del servicio como un conglomerado de aspectos que toda empresa trabaja para integrar continuamente sus productos o servicios para satisfacer a los usuarios entendiendo lo que necesitan y cuáles son sus expectativas, señalando como dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

Según Phuong, et al. (2019), conforme lo cito Terán et al (2021), señala que, desde una perspectiva organizacional, en las empresas latinoamericanas, se vienen innovando nuevas estrategias para brindar una calidad de servicio, convirtiéndose este como factor decisivo en la lealtad del consumidor.

Para Pillaca (2022), la calidad del servicio es una preferencia mundial que ha progresado desde la década del cincuenta cuando se comenzó a abordar la calidad general de los procesos comerciales. Esta tendencia se ha ampliado del sector privado al sector estatal, donde las instituciones públicas se ven obligadas a optimizar la calidad de los servicios para aumentar la complacencia del vecino, utilizándose más por el contexto de la pandemia herramientas de innovación y el gobierno electrónico.

Con relación a las dimensiones de la Calidad de Servicio, tenemos a Carrera et al. (2021) señalan que es muy importante en la empresa evaluar la fiabilidad de los servicios prestados a los compradores o usuarios, con el fin de analizar la afinidad que los clientes tienen hacia la organización.

Zeithaml y col. (2009), conforme lo cito Calixto (2017), indican que la fiabilidad está determinada como la competencia para efectuar de manera íntegra los servicios prometidos desde un inicio, incluyéndose todos los elementos para que el cliente pruebe las capacidades y la experiencia de la organización.

Basantés et al. (2014) como explica Morocho et al. (2018) quienes indican que la fiabilidad se refiere a la capacidad de entregar de manera segura, confiable y discreta el servicio prometido y hacer lo correcto desde el principio para entregar el servicio a tiempo. La fiabilidad está formada por la habilidad, eficacia y eficiencia, para brindar un buen servicio a la primera vez.

En cuanto a las teorías de uno de los indicadores de la fiabilidad, Universia (2018) señala que las habilidades blandas son esenciales para que el ser humano se desempeñe adecuadamente tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, ya que ello permite una mejor integración y relación entre los trabajadores para lograr los objetivos Organizacionales.

Díaz (2022), por su parte precisa que las habilidades son muy importantes, toda vez que el talento humano es un recurso esencial en una organización porque es la única persona que puede expresar deseos, utilizar otros recursos y tomar decisiones.

Según Buchele (2014), conforme lo cito Artieda et al. (2021) las habilidades son el conjunto de competencias y habilidades que tienen las personas para poder afrontar con eficacia y eficiencia la gestión empresarial y superar el logro de las metas institucionales.

Para mayo y otros (2009), según Fontalvo et al. (2018) Cuando se utiliza la expresión eficacia, se hace referencia al estado en que la organización ha logrado metas predeterminadas, es decir, un indicador que revela la capacidad de la organización para alcanzar los resultados deseados.

García et al. (2019), señaló que el propósito de la eficacia es lograr la armonía de la organización con las condiciones externas; identificando e interpretando las condiciones en las que opera la organización y determina lo correcto para adaptar sus acciones a las condiciones del entorno.

Medina (2022) afirmó que las mejoras en el desempeño del sector público mediante la asistencia de servicios en línea a los ciudadanos y el fortalecimiento de los elementos de participación ciudadana han fomentado el desarrollo de estrategias para alcanzar una gobernabilidad con buenos resultados y políticas públicas más transparentes, eficientes y democráticos.

Droguett (2012), de acuerdo a lo descrito por Morocho et al. (2018) define a la sensibilidad, como la voluntad y decisión de auxiliar a los usuarios para brindar un servicio oportuno, esta dimensión enfatiza la atención oportuna a las preguntas, consultas, quejas y problemas de los clientes

Para Zeithaml y col (2009), de acuerdo a lo citado por Calixto et al. (2017) la Sensibilidad, está diseñado para ayudar a los clientes, es decir brindar servicio al usuario de manera inmediata, atendiendo su solicitud, quejas o problema.

Cantillo (2019) define a la sensibilidad como la voluntad de ayudar a sus consumidores proporcionando un servicio rápido; esta dimensión enfatiza la

puntualidad en el tratamiento de las solicitudes, problemas, quejas y problemas de su clientela.

En lo que respecta a la teoría del indicador servicio adecuado, tenemos que Torres et al. (2019), precisan que, en todo el mundo, los servicios son más importantes para los clientes, independientemente de su cultura, su religión, su edad o su situación económica; pero sus gustos y preferencias difieren según sus rasgos de personalidad.

Arellano (2017), precisa que actualmente, la herramienta más eficaz que utiliza una organización para diferenciarse de la competencia y desarrollar una ventaja estratégica en el tiempo es el servicio adecuado al cliente.

García (2016), especifica que la atención al consumidor es sin duda una de las principales exigencias que una entidad necesita para garantizar una prestación perfecta; debido a esta importancia la organización trata de ofrecer a sus clientes una serie de acciones que muestran su esencia para que el usuario se sienta satisfecho y que corresponda al valor invertido en la compra.

Duque et al. (2016), indica que, al presentarse una insatisfacción en el cliente, es necesario analizar cuál es la mejor manera de solucionar el problema según la tipología del cliente y transmitirle la solución brindada por la empresa, siendo importante que el cliente logre entender que el problema que causó la insatisfacción con la empresa ya no existe.

García (s.f.), según lo indicado por García (2016), afirmo que las posibilidades modernas e instantáneas de la comunicación no nos permiten probar la comunicación tradicional como medio de solución de discusiones comerciales, donde se necesitan alternativas más sencillas y flexibles para solucionar los problemas utilizando la tecnología.

Gasca (2013), según lo citado por Piguave (2018), la distribución de locales incluye varias decisiones previamente analizadas y seleccionadas que brindan a la organización una división funcional del proceso productivo y a su vez la comodidad de los empleados

La PCM (2015) en el Manual relacionado a la atención que se debe brindar a los pobladores en las entidades de la Administración Gubernamental, determina que las instituciones gubernamentales, deben establecer procesos adecuados para recibir, registrar y procesar las solicitudes y recomendaciones, de los reclamos presentados por los ciudadanos, toda vez que ello constituye elemento importante para poder dar solución a los diversos problemas o reclamos de los ciudadanos.

Duque (2005), conforme lo citaron Morocho et al. (2018), conceptualiza a la seguridad como la sensación que tiene un usuario cuando pone un problema en manos de la entidad y tiene la certeza que el problema se resolverá de la mejor manera, así mismo precisa que seguridad implica confiabilidad, integridad y honestidad.

Por su parte Calixto (2017), indica que en la dimensión seguridad, los clientes traen sus problemas a la empresa y confían en que serán resueltos de la mejor manera posible, es mayor importante para los servicios en los que los clientes se sienten expuestos a un riesgo significativo o no están seguros de su capacidad para evaluar su propio desempeño, como los servicios financieros, de seguros, médicos y legales; por lo tanto seguridad significa confiabilidad, honestidad e integridad.

Coronel (2019) por su parte, indica que la seguridad es la conciencia y preocupación del personal para prestar los servicios y su capacidad para infundir credibilidad y veracidad. Para algunos servicios, la seguridad simboliza sensación de protección en las actividades y/o transacciones que realiza el consumidor.

Para Metzger (2007), conforme lo citado por Orozco et al (2018), la confianza se encuentra basada en evaluaciones objetivas de la calidad de la información y en las percepciones subjetivas de la honestidad, la experiencia y otras características de los trabajadores al brindar un servicio; asimismo precisa que la confianza consta de dos dimensiones principales; el profesionalismo y la fiabilidad.

Según Murali y Col. (2016), conforme lo citado por Silva et al. (2021), la confianza representa la percepción de seguridad que el empleado transfiere al cliente a través de la inteligencia y habilidad en el servicio prestado, así como la

amabilidad en términos de atención, imagen profesional, competencia técnica y comunicación interpersonal.

Alguacil et al (2021) explica que la credibilidad es importante para atraer usuarios en una etapa temprana; pero en una etapa más avanzada se debe generar confianza para que los usuarios estén más alineados con la institución y puedan ser capaces de identificar y apoyar el liderazgo de todas las instituciones

Salomón, (s.f), según lo citado por Cavallotti (2016), por su parte, considera que el sentido de integridad es la coherencia y el contexto al orden externo; por lo tanto afirma que “la integridad”, no es una virtud en sí misma, sino una síntesis de virtudes que trabajan juntas para formar un todo unificado.

Salcedo (2015), señala que la integridad y la correspondiente corrupción, nos dicen mucho sobre la calidad de la ética profesional. Por otro lado nos indican la forma completa en que la profesionalidad califica el modo de ser del trabajador.

Por tanto, Cerrillo (2021) señala que la integridad es un principio ético que determina el actuar de los funcionarios y empleados. En primer lugar, se fundamenta en la moral pública, es decir, el conveniente desempeño de las ocupaciones de los directivos y empleados públicos a partir del punto de vista jurídico, el interés público y la voluntad de la población.

Flores y Delgado (2020), conforme lo cito Díaz et al. (2022), precisan que los gobiernos locales tienen menor satisfacción de los usuarios, por la falta de empatía de sus trabajadores, falta de confianza y por la poca transparencia en los mensajes digitales, lo que impide que los ciudadanos no realicen sus pedidos de manera adecuada.

Para Alves (2000) según lo cito Morocho et al. (2018), la empatía es toda atención personal que una organización brinda a sus consumidores, es decir la capacidad de brindar atención individual y cuidadosa a los clientes.

Zhang y Hou, (2013) conforme lo citado por Izquierdo J. (2021), precisaron que la dimensión empatía se refiere al cuidado y consideración personal que brinda la empresa, teniendo en cuenta los tiempos de atención y las políticas de atención al cliente.

Riveros (2007), de acuerdo a lo citado por Calixto (2017), conceptualiza a la empatía como la atención personal que una organización brinda a sus clientes, es la capacidad que tiene una entidad para entender o comprender los problemas de los clientes.

Para Espallargos (2022), la amabilidad es un rasgo de la personalidad que se relaciona principalmente con ayudar a los demás y construir relaciones positivas, y es algo que los gerentes no pierden”, siendo esto fundamental para el éxito profesional.

Torres (2015) precisa que la amabilidad es un rasgo de la personalidad del ser humano que se manifiesta en rasgos de comportamiento individuales que se perciben como amistosos, cooperativos, cálidos y considerados, y que influyen en el comportamiento benévolo y amable hacia los demás, siendo ello importante para una calidad de atención

Según Puentes Digitales (2018), la amabilidad promueve un ambiente de trabajo agradable, evita el estrés y crea una mayor cooperación en el grupo de trabajo, es importante tratar a los demás con amabilidad y promover una gestión más consecuente

La PCM (2015), señala que las instituciones públicas deben contar con ventanillas específicamente diseñadas para una atención personalizada a la ciudadanía, lo cual permitirá brindar una mayor asistencia en la realización de un trámite o servicio.

Leppard y Molyneux (2000), citado por García (2016), señala que el servicio es un esfuerzo de diferenciación, en el que las empresas ofrecen algo más que transacciones a los clientes. Las organizaciones hacen esto para que los usuarios se sientan importantes, lo que llaman el factor de sentirse bien, y en el nivel de la comunicación comercial, a menudo acompaña al servicio, pero también incluye ser cortés y receptivo al reunirse con los clientes a través de un trato personalizado, trabajando para eliminar los obstáculos a su favor.

Torres et al. (2019), precisa que el mejor valor añadido que pueden ofrecer las organizaciones a los clientes es la atención personalizada, para poder lograr mayor número de clientes fidelizados.

Para Duque (2014), conforme lo citaron Morocho et al. (2018), los elementos tangibles forman parte de la infraestructura, entre ellos: el equipamiento, el trabajador y los medios de comunicación, por lo tanto, se transfiere al cliente la calidad en el diseño, imagen, infraestructura, producto o servicio de la empresa.

Gopal (2018) según cito Castillo (2019), precisa que existen aspectos o elementos tangibles que son calificados por los clientes lo cual tiene mucha repercusión en la evaluación de la calidad de servicio de una organización

Zeithaml y col (2009) citado por Calixto et al. (2017) definen a la dimensión tangible como el aspecto físico de los locales, equipos y materiales, los mismos que transmiten una representación física o imagen del servicio que brinda la empresa, lo cual será evaluado por los clientes.

De acuerdo al Manual de atención a la ciudadanía para las Instituciones Públicas - PCM (2015), las Entidades gubernamentales, deben contar con infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación adecuada para facilitar el acceso y uso de niños, mujeres embarazadas, ancianos y discapacitados

Para Arboleda (2016), la infraestructura incluye los espacios físicos donde los clientes se mueven y realizan compras: estacionamientos, entradas y salidas, pasillos, aire acondicionado y otras comodidades que agregan valor a la experiencia del usuario.

El D.S. 016-2022-PCM (2022), determinó que todo individuo que ejecuta labores presenciales, debe certificar que ha recibido las tres (3) dosis de vacunación contra la COVID-19, de acuerdo al protocolo vigente, siendo legítimas las vacunas aplicadas tanto en el Perú como en otros países.

Basantés (2017), define protocolo en término general al acuerdo entre profesionales sobre un tema específico en el cual se determina las acciones a tomar frente a una tarea específica. Desde esta perspectiva, las acciones físicas, verbales

y mentales que los profesionales planifican y realizan pueden ser protocolizadas, incluidas las acciones autónomas y delegadas.

La PCM (2022), establece los protocolos que deben seguirse a partir del 01 octubre del 2022, como consecuencia de la COVID 19; entre otros se precisa que las Instituciones públicas y privadas, deberán mantener sus locales debidamente aireados (puertas y ventanas abiertas) cuando sea viable.

III. METODOLOGÍA

Este estudio, se realizó bajo el nivel cuantitativo, toda vez que los datos se obtuvieron por medio de un instrumento, los mismos que posteriormente fueron procesados estadísticamente. Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que para el estudio cuantitativo el conocimiento debe ser imparcial, como resultado de un proceso deductivo en el que se contrastan hipótesis pre-elaboradas.

El nivel de investigación fue correlacional, cuya finalidad es comprobar si existe relación entre ambas variables. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010), explican que la voluntad de este tipo de investigación es descubrir el grado de asociación que hay entre dos o más categorías o variables en una muestra o entorno determinado. Algunas veces solo se analiza la correlación entre dos variables, pero la correlación se encuentra a menudo en la investigación.

El corte utilizado fue transversal, por cuanto la información fue recabada en una sola ocasión. Según Hernández (2018), un diseño transversal recopila todos los datos a la vez, cuyo fin es describir variables en un conjunto de casos o determinar el nivel o la forma de las variables en un momento dado, y analizar la ocurrencia de determinadas variables y sus interrelaciones en un momento determinado.

3.1. Tipo y diseño de investigación

En lo que se refiere al tipo de estudio, se ejecutó el tipo básico, por cuanto se ha investigado para poder confirmar las teorías que ya existen y ampliar sus definiciones. Como menciona Hernández (2018), la investigación de tipo básica es

aquel en el que un equipo de expertos aporta todo esfuerzo por hallar instrucciones o soluciones, con una mentalidad justa y abierta para decidir correctamente.

Para el diseño del trabajo, se manejó un esquema no experimental por cuanto no se ajustaron ni se transformaron ambas variables. Hernández, Fernández y Baptista (2010), aseveraron que tal diseño de estudio no experimental recopila datos en el mismo tiempo, sin que las variables sufran alguna manipulación, observándose los fenómenos en su contexto para examinar y determinar la relación que existe entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1, La Gestión de RRHH, es un enfoque valioso, integrado y coherente, orientado al desarrollo y bienestar del factor humano que labora en la organización, implementando una estrategia para lograr los objetivos institucionales (Armstrong, 2014, según lo citado por Vesga 2020).

Las dimensiones para la primera variable son: 1) Gestión del empleo; 2) Gestión de desarrollo y capacitación; 3) Gestión de las relaciones humanas y sociales.

Variable 2, La calidad del servicio, es un conglomerado de aspectos que una organización se esfuerza por integrar continuamente sus productos o servicios para indemnizar a los consumidores comprendiendo sus necesidades y perspectivas (Morocho y Burgos 2018).

Las dimensiones desarrolladas para la segunda variable son: a) Fiabilidad, b) Sensibilidad, c) Seguridad, d) Empatía y e) Elementos Tangibles.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Se consideró a la población total de trabajadores del gobierno municipal de Barranca, lo cual incluye a los 360 servidores. Arias Lepkowski, (2008) según lo citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) precisan que la población de investigación, es un grupo limitado de casos que cumplen una especificación dada que forman la base del muestreo y cumplen criterios predeterminados.

Criterios de exclusión: No se consideró dentro de la población, al personal que se encuentra gozando licencia con goce de haber con cargo a recuperación, los que vienen realizando trabajo remoto, como resultado de la Emergencia Sanitaria, por la COVID 19, asimismo no se ha tomado en cuenta a los prestadores de servicio.

Muestra: Hernández, Fernández y Baptista (2010), explicaron que una muestra es sustancialmente un subconjunto de la población. Sea un subconjunto de elementos pertenecientes a un conjunto definido por una función que es llamada población.

La muestra se computó empleando las medidas siguientes:

Nivel de confianza = 95%

Error muestra = 5%

Proporción muestral = 0,5 (Criterio conservador)

Población N = 360 trabajadores

Se obtuvo una muestra de 185 trabajadores

Muestreo: De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), el muestreo es la elección de un subconjunto de un mayor conjunto, universo o población en la que la totalidad de elementos tienen igual posibilidad de ser escogidos y son simplemente aleatorios cuando se utilizan números aleatorios. En este estudio se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, lo que significa que se eligió al azar.

Unidad de análisis: Hernández, Fernández y Baptista (2010), precisan a la unidad de análisis, como la unidad que se derivan los datos. En la investigación actual, son los trabajadores que serán evaluados

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario debidamente constituido en seguida de la elaboración de la matriz de operacionalización pertinente. Dicho instrumento midió las variables haciendo uso de una escala politómica denominada escala de Likert siendo cinco igual a siempre, cuatro igual a casi siempre, tres igual a veces, dos igual a casi nunca y uno igual a nunca.

En lo que respecta al instrumento de medición de la variable gestión de RRHH, se obtuvo 18 ítems, contando para su validación, con tres expertos; 2 maestros y 1 doctor, quienes comprobaron la correspondencia, relevancia y transparencia de cada ítem, obteniéndose un veredicto aplicable.

Para una mejor confianza, se efectuó una prueba piloto que involucró a diez colaboradores. Luego de las pruebas de confiabilidad, se consiguió el alfa de Cronbach = 0,925, demostrando que tal instrumento es veraz. (Ver Anexo 4).

La segunda variable calidad de servicio reflejó 23 ítems, cuya validez basada en el juicios de expertos, también se identificó que la herramienta era utilizable. Respecto a la confiabilidad arrojó un valor de 0,946, concluyendo que la herramienta para medir la variable calidad de servicio era confiable (ver Anexo 4)

3.5. Procedimientos

Para este caso se elaboró dos cuestionarios de preguntas, el cual fue entregado a los trabajadores de la MPB que constituyó la muestra de estudio. Previamente hubo coordinación con el Gerente Municipal de dicha Entidad, para su respectiva autorización y refrendado de la carta de consentimiento, para poder obtener los datos necesarios para este estudio.

3.6 Método de análisis de datos

En lo concerniente al análisis de datos, tenemos que para el análisis descriptivo se manejaron tablas y figuras que ayudan a describir las propiedades de la muestra de estudio, en tanto que para el análisis inferencial se manejó Rho Spearman para comparar las hipótesis de estudios comparativos. Estos procedimientos se realizan con un software estadístico SPSS V21.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio, fue diseñado y presentado por la investigadora, respetándose la opinión de los encuestados, quienes contestaron de manera responsable y anónima. Por tal motivo, los resultados y desarrollo de este trabajo fueron elaborados de modo justo y transparente. Cabe indicar que, se respetaron los aportes de varios autores, realizando citas y referencia adecuadas. Después de

todo, los datos recopilados no han sido modificados, ni manipulados, por consiguiente, los datos son verdaderos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

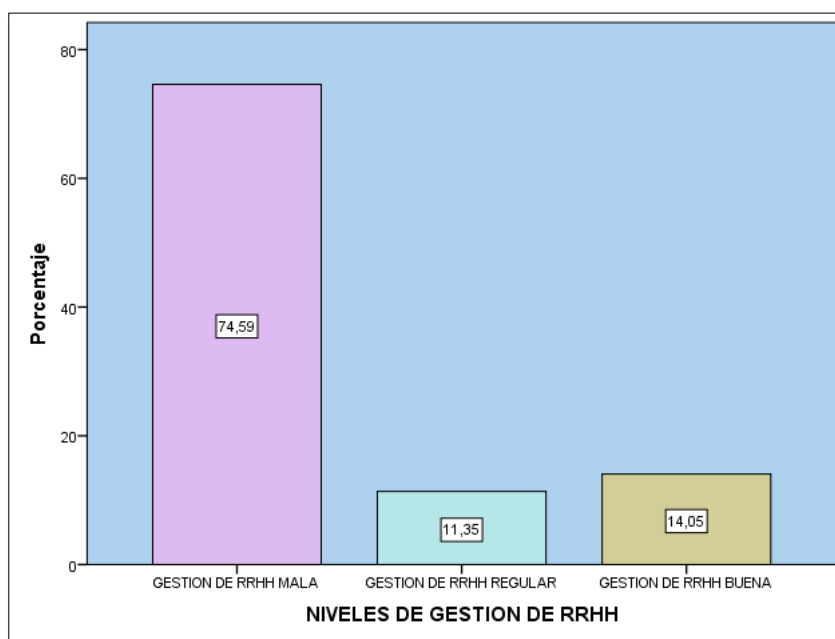
Tabla 1

Niveles para la variable gestión de recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
GESTION DE RECURSOS HUMANOS MALA	138	74,6	74,6	74,6
GESTION DE RECURSOS HUMANOS REGULAR	21	11,4	11,4	85,9
GESTION DE RECURSOS HUMANOS BUENA	26	14,1	14,1	100,0
Total	185	100,0	100,0	

Figura 1.

Niveles para la variable Gestión de Recursos Humanos



Según se observa en la Tabla 1 y figura 1, son 138 trabajadores que perciben la Gestión de RRHH como mala, lo cual representa el 74,6%, mientras que solo 26 trabajadores perciben una buena Gestión de Recursos Humanos, los mismos que representan el 14,1% del total. Observándose así una marcada diferencia entre

quienes perciben la Gestión de RRHH como mala con los que perciben una buena gestión.

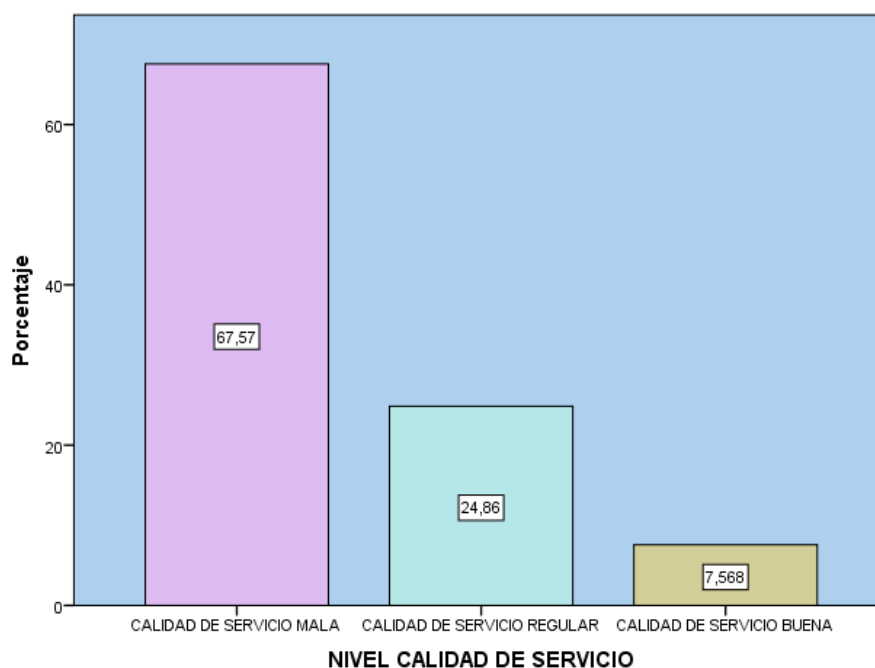
Tabla 2

Niveles para la variable Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CALIDAD DE SERVICIO MALA	125	67,6	67,6	67,6
CALIDAD DE SERVICIO REGULAR	46	24,9	24,9	92,4
CALIDAD DE SERVICIO BUENA	14	7,6	7,6	100,0
Total	185	100,0	100,0	

Figura 2.

Niveles para la variable Calidad de Servicio



Asimismo, podemos percibir en la Tabla 2 y figura 2, que la cantidad de colaboradores que distinguen la calidad de servicio como malo son 136 que representan el 73,5%, en tanto que solo 16 colaboradores aprecian la calidad de servicio como regular, los mismos que constituyen el 8,6% del total. Se puede observar una inmensa diferencia entre los que perciben una mala y una regular calidad de servicio.

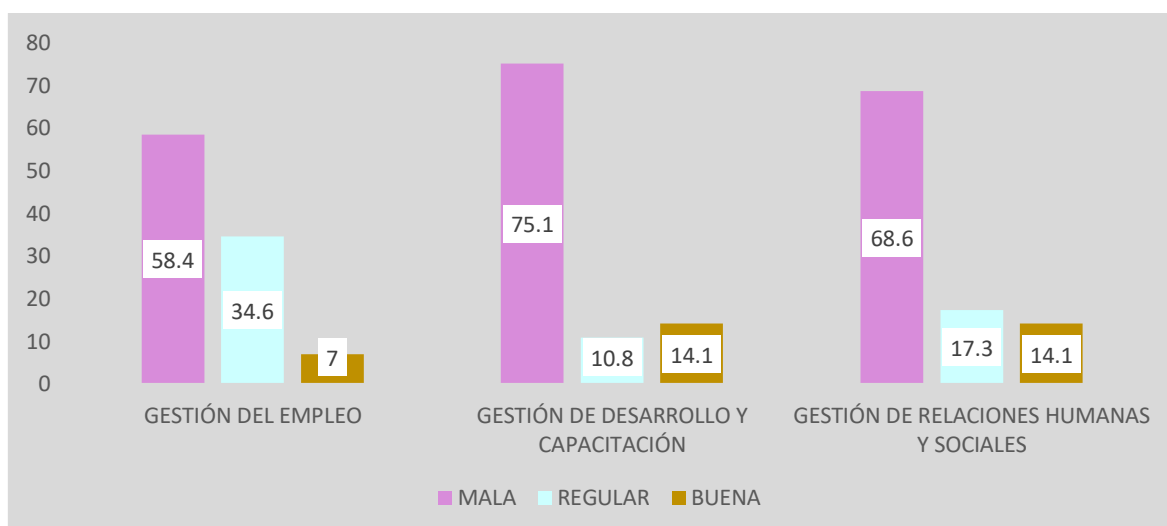
Tabla 3.

Niveles para las dimensiones de la variable Gestión de Recursos Humanos

	GESTIÓN DEL EMPLEO		GESTIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN		GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	
	N	%	N	%	N	%
MALA	108	58,4	139	75,1	127	68,6
REGULAR	64	34,6	20	10,8	32	17,3
BUENA	13	7,0	26	14,1	26	14,1

Figura 3.

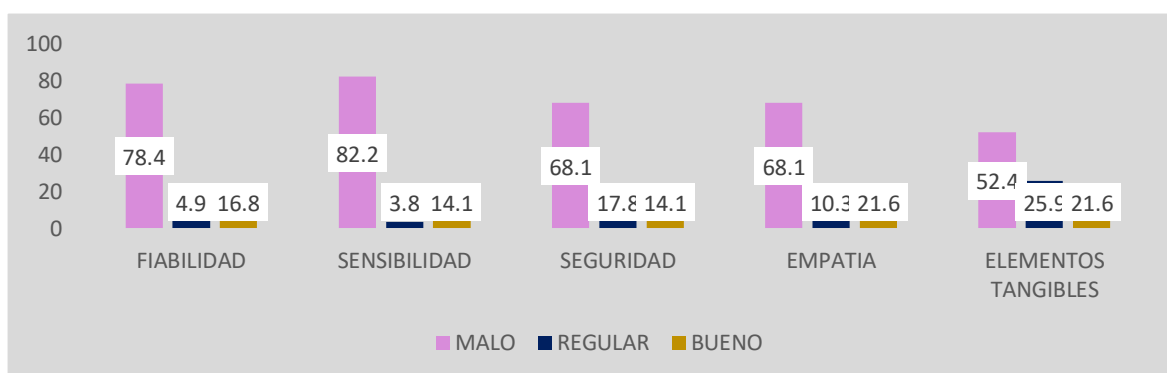
Niveles para las dimensiones de la variable Gestión de Recursos Humanos



Por otra parte, en la Tabla 3, se puede apreciar que, respecto a la dimensión gestión del empleo, 108 trabajadores que simbolizan el 58,4% entienden a la gestión como mala, frente a los 13 trabajadores, es decir, el 7,0% que perciben como una buena gestión. Considerando la dimensión Gestión del Desarrollo y Capacitación, se aprecia que el 75,1% señala que se realiza una gestión de desarrollo y capacitación mala, mientras que el 14,1% percibe que se realiza una gestión de desarrollo y capacitación buena. Finalmente, el 68,6% de los colaboradores distinguen que la gestión de relaciones humanas y sociales es mala, frente a un 14,1% que perciben como buena.

Tabla 4*Niveles para las dimensiones de la variable calidad de servicio*

	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	145	78,4	152	82,2	126	68,1	126	68,1	97	52,4
Regular	9	4,9	7	3,8	33	17,8	19	10,3	48	25,9
Bueno	31	16,8	26	14,1	26	14,1	40	21,6	40	21,6

Figura 4.*Niveles para las dimensiones de la variable calidad de servicio*

Así también, en la Tabla 4 y Figura 4, se puede distinguir que, en lo que se refiere a la dimensión de la fiabilidad, 145 participantes, es decir el 78,4% perciben la Fiabilidad como malo, frente a los 09 colaboradores, representado por el 4,9% que lo perciben como regular. Considerando la dimensión sensibilidad, se aprecia que el 82,2% de los colaboradores señalan que la dimensión de la sensibilidad es mala, mientras que el 3,8% percibe que la sensibilidad es regular. Asimismo, se puede precisar que el 68,1% de los colaboradores percibe que la dimensión de la seguridad es mala, mientras que el 14,1% estiman que la seguridad es buena; por otro lado se puede indicar que el 68,1% señalan que la empatía es mala, mientras tanto el 10,3% consideran que la empatía es regular. Finalmente, el 52,4% de los colaboradores perciben que la dimensión de los elementos tangibles es malo, frente a un 25,9% de los ciudadanos percibe que los Elementos Tangibles son regulares.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la MPB.

H₀: No existe relación entre la gestión del RRHH y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Tabla 5

Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y calidad de servicio

		NIVELES PARA GESTION DE RECURSOS HUMANOS	NIVELES PARA CALIDAD DE SERVICIO
NIVELES PARA GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	,518**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	185	185
NIVELES PARA CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,518**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	185	185

En la Tabla 5, se puede visualizar que arrojó un valor sig = 0,000 inferior a 0,05 y usando la regla de decisión se puede precisar que hay bastante prueba estadística para dar por rechazada la hipótesis nula y admitir la hipótesis de este estudio, la cual establece que existe relación entre las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicio. Asimismo, se ha obtenido un valor positivo $r = 0,518$ que corrobora que la relación es directa y también se verifica que la relación es de grado moderado, no fuerte como se había supuesto.

Prueba de hipótesis específica 1:

H_i: Existe relación directa y fuerte entre la gestión del RRHH y la fiabilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

H_o: No existe relación entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Tabla 6

Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la fiabilidad

		NIVELES PARA GESTION DE RRHH	NIVELES PARA FIABILIDAD
NIVELES PARA GESTION DE RRHH	Coefficiente de correlación	1,000	,090**
	Sig. (bilateral)	.	,225
	N	185	185
NIVELES PARA FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,090**	1,000
	Sig. (bilateral)	,225	.
	N	185	185

En la Tabla 6, se evidencia un valor sig = 0,225 mayor a 0,05 y usando la regla de decisión se puede precisar que hay bastante prueba estadística para dar por aceptada la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de este estudio, la cual prescribe que no existe relación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión fiabilidad.

Prueba de hipótesis específica 2:

H_i: Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la sensibilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

H_o: No existe relación entre la gestión del recurso humano y la sensibilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Tabla 7*Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la sensibilidad*

		NIVELES PARA GESTION DE RRHH	NIVELES PARA SENSIBILIDAD
NIVELES PARA GESTION DE RRHH	Coefficiente de correlación	1,000	,858**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	185	185
NIVELES PARA LA SENSIBILIDAD	Coefficiente de correlación	,858**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	185	185

En la Tabla 7, se puede apreciar un valor sig = 0,000 inferior a 0,05 y usando la regla de decisión se puede precisar que hay bastante prueba estadística para dar por rechazada la hipótesis nula y admitir la hipótesis de este estudio, la cual determina que existe relación entre la variable Gestión de RRHH y la dimensión de la Sensibilidad. Por otro lado, se ha conseguido un valor positivo $r = 0,858$ que corrobora que la relación es directa y también se comprueba que la relación es de grado fuerte

Prueba de hipótesis específica 3:

H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la seguridad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

H_o : No existe relación entre la gestión del recurso humano y la seguridad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Tabla 8*Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la seguridad*

		NIVELES PARA GESTION DE RECURSOS HUMANOS	NIVELES PARA LA SEGURIDAD
NIVELES PARA GESTION DE RRHH	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	185	185
NIVELES PARA LA SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	185	185

En la Tabla 8, se puede demostrar un valor sig = 0,000 inferior a 0,05 y usando la regla de decisión se puede precisar que hay bastante prueba estadística para dar por rechazada la hipótesis nula y admitir la hipótesis de este estudio, la cual determina que existe relación entre la dimensión seguridad y la variable gestión de recursos humanos. Por otro lado, se alcanzó un valor positivo $r = 0,763$ que confirma que la relación es directa y también que la relación es de grado fuerte.

Prueba de hipótesis específica 4:

H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la empatía en tiempos de pandemia en la MPB.

H_o : No existe relación entre la gestión del recurso humano y la empatía en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Tabla 9*Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y la empatía.*

		NIVELES PARA GESTION DE RRHH	NIVELES PARA EMPATIA
NIVELES PARA EMPATIA	Coeficiente de correlación	1,000	,052**
	Sig. (bilateral)	.	,485
	N	185	185
NIVELES PARA GESTION DE RRHH	Coeficiente de correlación	,052**	1,000
	Sig. (bilateral)	,485	.
	N	185	185

En la Tabla 9, se puede apreciar un valor sig = 0,485 mayor a 0,05 y usando la regla de decisión se puede precisar que hay convicción estadística para admitir la hipótesis nula y contradecir la hipótesis del estudio, lo que determina que no existe relación entre la variable gestión de RRHH y la dimensión Empatía.

Prueba de hipótesis específica 5:

H_i: Existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y los elementos tangibles en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

H_o: No existe relación entre la gestión del recurso humano y los elementos tangibles en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman para gestión de recursos humanos y los Elementos Tangibles.

	NIVELES PARA GESTION DE RECURSOS HUMANOS	NIVELES PARA ELEMENTOS TANGIBLES
NIVELES PARA LA SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,674
	N	185
NIVELES PARA GESTION DE RRHH	Coefficiente de correlación	,031**
	Sig. (bilateral)	,674
	N	185

En la Tabla 10 se puede estimar un valor sig = 0,674 superior a 0,05 y por regla de decisión se puede precisar que hay bastante prueba estadística para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de este estudio, determinando que no existe relación entre la variable gestión de RRHH y los elementos tangibles.

V. DISCUSIÓN

En esta sección se discuten los resultados obtenidos en este estudio conforme a los resultados de investigaciones similares realizados a nivel nacional e internacional.

Ahora bien, en cuanto a la hipótesis general del presente estudio que refiere a que existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca, se ha podido apreciar que de acuerdo a los resultados obtenidos por la prueba de Rho de Spearman, las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicio guardan relación entre sí, ya que se alcanzó un valor positivo $r = 0,518$ y valor sig = 0,000 inferior a 0,05, refutando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis de estudio, disponiendo que hay relación entre las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicio. Asimismo, la relación es directa y de grado moderado.

Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis general, concuerdan con la investigación elaborada por García (2018) quien en su estudio para lograr el grado de maestro, sobre gestión de recursos humanos y calidad de servicio, luego de aplicar la prueba de Rho Spearman arrojó un valor sig = 0,901, determinó que la

relación entre las dos variables es directa y significativa. De esa manera, ambas investigaciones han demostrado que las variables tienen correlación dada la similitud entre las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación planteados en las investigaciones.

De igual forma, si contrastamos los resultados logrados en esta investigación con la de Mauricio (2022), en su trabajo para alcanzar su grado de maestro, sobre gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, que estableció que la relación entre las variables es de grado significativo. Por lo que, estas investigaciones coinciden con los resultados del presente estudio, ya que han demostrado que las variables están interrelacionadas porque las realidades son similares, sus preguntas, objetivos e hipótesis están orientados a determinar la relación y obtuvieron una muestra representativa de la población.

Con relación a la teoría concerniente a la gestión de RRHH, se puede afirmar claramente que SERVIR (2014) puntualiza al sistema de gestión de personal, como un sistema de normas, recursos, procedimientos y técnicas que maneja la gestión pública, con el objeto de fortalecer el servicio civil y optimizar los servicios para los ciudadanos. Por otro lado, se señala que las oficinas de recursos humanos actúan sobre los 7 subsistemas como son 1) Planificación de políticas; 2) Organización del trabajo y su distribución; 3) Gestión del empleo; 4) Gestión del rendimiento; 5) Gestión de la compensación; 6) Gestión de desarrollo y capacitación; 7) Gestión de las relaciones humanas y sociales. En esa línea los autores Morocho y Burgos (2018), define a la calidad del servicio como la agrupación de aspectos que una empresa se esfuerza por integrar continuamente sus productos o servicios para satisfacer a los clientes comprendiendo sus necesidades y expectativas, señalando como dimensiones: i) Fiabilidad, ii) Sensibilidad, iii) Seguridad, iv) Empatía y v) Elementos Tangibles.

Respecto a la hipótesis específica 1 del presente estudio, que refiere a que existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en tiempos de pandemia en la MPB, se ha aprecia que de acuerdo a la conclusión obtenidos por la prueba de Rho de Spearman, la variable de gestión de recursos humanos y la dimensión fiabilidad guardan relación entre sí, ya que se consiguió un valor positivo $r = 0,090$ y un valor sig = 0,225 mayor a 0,05,

admitiéndose la hipótesis nula y refutándose la hipótesis de estudio, estableciéndose que no hay relación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión fiabilidad.

Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis específica 1, no coinciden con la investigación realizada por Muñoz (2021) por cuanto en su estudio para obtener el grado de maestro, sobre calidad de servicio y satisfacción del consumidor, luego de aplicar la prueba de Rho Spearman arrojó un valor sig = 0,270, concluyéndose que existe un nivel de asociación medio entre las variables. Así también, con investigación realizada por Remache (2019) en su trabajo de investigación calidad del servicio y satisfacción del cliente, que de acuerdo al valor de coeficiente de relación Rho de Spearman de 0,752, evidenciándose una similitud directa.

Se puede señalar que la discrepancia estos antecedentes, sería a razón de que la satisfacción del cliente sería una consecuencia de una gestión de recursos humanos buena; asimismo, las realidades problemáticas son distintas.

De acuerdo a los resultados, se corroboran las teorías citadas en el marco teórico, resaltando a Armstrong (2014), como cito Vesga (2020), señala que la gestión de los RRHH es un enfoque valioso, integrado y coherente, orientado al desarrollo y bienestar del factor humano que labora en la organización, implementando una estrategia para lograr los objetivos institucionales. De igual forma, se debe mencionar a Carrera et al. (2021) señalan que es muy importante en la empresa evaluar la fiabilidad de los servicios prestados a los compradores o usuarios, con el fin de analizar la afinidad que los clientes tienen hacia la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 2 de este estudio en cuanto a si existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la sensibilidad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca, se ha podido apreciar que según los resultados conseguidos por la prueba de Rho de Spearman, la variable gestión de recursos humanos guardan relación con la dimensión sensibilidad, ya que se obtuvo un valor positivo $r = 0,858$ y un valor sig = 0,000 menor a 0,05, contradiciendo la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, obteniéndose una relación de grado fuerte.

Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis específica 2, coinciden con la investigación realizada por Salas (2017) en la que, en su estudio relacionado a la Calidad de Servicio y sus dimensiones, y según el indicador se logró un valor sig = 0,752, evidenciándose una correlación directa. También coincide con la investigación realizada por Gómez (2019) en su investigación Análisis del capital humano para aumentar la productividad, alcanzando un valor de 0,700, demostrándose una correlación directa entre ambas variables. De esa manera, las investigaciones han demostrado que las dos variables tienen correlación dada la similitud en la temática tratada, preguntas, objetivos e hipótesis de investigación planteados en las investigaciones.

De acuerdo a los resultados, se corroboran las teorías citadas en el marco teórico, destacando a Delgado (2004), como cita Oliveros (2017), La gestión de recursos humanos es el conjunto de técnicas de gestión que permiten la distribución de las fortalezas de la fuerza de trabajo, incluyendo la organización y la gestión de la producción. Esta definición es considerada importante por el contexto en el que se aplica la práctica gerencial, lo que permite incluir la cultura del trabajo a métodos como el análisis. En esa línea, Zeithaml y col (2009), de acuerdo a lo citado por Calixto et al. (2017) precisan que la Sensibilidad, está diseñado para ayudar a los clientes, es decir brindar servicio al usuario de manera inmediata, atendiendo su solicitud, quejas o problema.

Para la hipótesis específica 3 de la presente investigación sobre la relación directa y significativa que existe entre la gestión del recurso humano y la seguridad en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca, se ha podido apreciar que de acuerdo a los resultados obtenidos por la prueba de Rho de Spearman, la variable gestión de recursos humanos y la dimensión seguridad guardan relación entre sí, ya que se adquirió un valor positivo $r = 0,763$ y un valor sig = 0,000 menos a 0,05, refutándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación, la cual establece que existe relación entre la a variable gestión de recursos humanos y la dimensión seguridad. Asimismo, la relación es de grado fuerte.

Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis específica 3, coincide con la investigación realizada por Naula (2021) donde en su estudio para lograr el grado

de magister, sobre Gestión de Relaciones con los Usuarios y Calidad de Servicio, luego de aplicar la prueba de Rho Spearman arrojó un valor sig = 0,600, evidenciándose una correlación positiva muy considerable. No obstante, no coincide con la investigación realizada por García (2017) en su estudio sobre Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio, que, de acuerdo al Rho de Spearman de 0,454, estableció que las variables se relacionan de manera directa y significativa entre las variables. Siendo así que, las investigaciones han demostrado que la variable y la dimensión tienen correlación, ya que las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación planteada fueron similares.

De acuerdo a los resultados, se corroboran las teorías citadas en el marco teórico, destacando que Herrera Gómez (2001), según lo cito Montoya y Boyero (2016), la gestión de recursos humanos, se compone de un grupo de acciones y medidas específicas que dirigen la organización, contando con un efecto directo en el comportamiento, las actitudes, y habilidades de las personas, por lo que se puede decir que la organización debe enfocar sus esfuerzos para lograr metas y objetivos fijados en un determinado tiempo, con el apoyo del personal. En esa línea, Coronel (2019) por su parte, indica que la seguridad es la conciencia y preocupación por los servicios prestados del personal al servicio prestado y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. Para algunos servicios, la seguridad representa la sensación de que el consumidor está protegido en sus actividades y/o transacciones realizadas a través del servicio.

En razón a la hipótesis específica 4 del presente estudio, que refiere que existe relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y la empatía en tiempos de pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca, se ha podido apreciar que conforme a los resultados conseguidos por la prueba de Rho de Spearman, la variable gestión de recursos humanos guardan relación entre sí, ya que se consiguió un valor positivo $r = 0,52$ y un valor sig = 0,485 mayor a 0,05, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis de investigación, la cual determina que no existe relación entre la variable gestión de RRHH y la dimensión Empatía.

Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis específica 4, coincide con la investigación realizada por Mauricio (2022) donde en su estudio para lograr el

grado de magister, sobre Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Ciudadano, se concluyó que existió correlación directa y significativa $r = 0,400$, También coincide con la investigación realizada por Choquehuanca (2022) en su proyecto Gestión administrativa y calidad de servicio, de nivel descriptivo correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables. Se puede señalar que la discrepancia sería a razón de que la gestión de recursos humanos forma parte de la gestión administrativa en general y que las realidades problemáticas son distintas.

De acuerdo a los resultados, se corroboran las teorías citadas en el marco teórico, resaltando a Reyes (2015), según lo cito Jama (2018), el objetivo de la gestión de personal es ayudar a la empresa a producir más y seguir fielmente la estrategia comercial. Asimismo explica que el propósito de la gestión de recursos humanos es mejorar el desempeño laboral, garantizar el bienestar de los empleados y explicar de manera clara las tareas que deben realizar. De igual forma, se debe mencionar a Zhang y Hou, (2013) conforme lo citado por Izquierdo J. (2021), precisaron que la dimensión empatía se refiere al cuidado y consideración personal que brinda la empresa, teniendo en cuenta los tiempos de atención y las políticas de atención al cliente.

En la hipótesis específica 5 del trabajo de investigación en cuanto a si existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y los elementos tangibles en tiempos de pandemia en la MPB, se ha podido apreciar que la variable gestión de recursos humanos guarda relación con la dimensión indicada, ya que se logró un valor positivo $r = 0,31$ y un valor sig = 0,674 mayor a 0,05, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis de investigación, la cual determina que no existe relación entre la variable gestión de recursos humanos y los elementos tangibles.

Los resultados obtenidos respecto a la hipótesis específica 5, coincide con la investigación realizada por Garate (2021) donde en su estudio para lograr el grado de magister, sobre Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, se concluyó que existió correlación positiva muy alta $r = 0,976$, También coincide con la investigación realizada por Salas (2017) en su estudio relacionado a la Calidad de Servicio y sus dimensiones, de nivel descriptivo correlacional, incluyo el objetivo

establecer la relación entre las dos variables. Según indicador de correlación se obtuvo un valor de 0,752, evidenciándose una correlación directa; asimismo, hay discrepancia entre las investigaciones por que las realidades problemáticas fueron distintas.

De acuerdo a los resultados, se corroboran las teorías citadas en el marco teórico, resaltando a Escobar (2013), de acuerdo a lo citado por Armijos et al. (2019), La gestión de recurso humano es una función directiva importante, se ocupa del desarrollo y la flexibilidad de los sistemas de trabajo y cambio, su ciclo operativo es de largo plazo y su dirección es estratégica. De igual forma, se debe mencionar a Duque (2014), conforme lo citaron Morocho et al. (2018), los elementos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, por lo tanto, la calidad se transmite al cliente en el diseño, imagen, infraestructura, producto o servicio de la empresa.

Con el fin de desarrollar la investigación actual, podemos mencionar que como fortalezas, se ha contado con la disponibilidad económica para la instalación de los servicios de internet, servicios de fotocopias, etc. Así mismo se puede señalar que el Gerente Municipal de la Municipalidad de Barranca y las facilidades para obtener la información del total de trabajadores, proporciono el permiso para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones, también se puede indicar que se contó con la orientación del docente de metodología para realizar el presente proyecto, se tuvo acceso a los diversos repositorios de las universidades, lo cual permitió obtener los resultados internacionales y nacionales, asimismo se contó con el acceso a los libros y revistas digitales. Se contó además con el soporte de los servidores del gobierno local de Barranca, para responder las encuestas.

En cuanto a las dificultades presentadas, podemos señalar que el primero fue el factor tiempo, debido a la recargada labor de trabajo diaria, inestabilidad del Internet, escaso tiempo para adaptarse al uso del software estadístico SPSS V21, para poder procesar los datos obtenidos de los colaboradores de la Institución. Teniendo en cuenta el número de muestras, se tuvo que acudir a la Municipalidad desde tempranas horas de la mañana. En cuanto a la estructura de la investigación, se puede indicar que el mayor tiempo tomado en los antecedentes y el marco teórico,

toda vez que solo se nos permitía mencionar y contrastar solo proyectos y/o revistas de hasta cinco años atrás.

Los futuros investigadores que trabajen en el mismo tema deben considerar las fortalezas y debilidades de los estudios mencionados para capitalizar las fortalezas y tomar las medidas necesarias para mitigar las debilidades.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación a la hipótesis general, arrojó un valor sig = 0,000 inferior a 0,05 y usando la regla de decisión se puede indicar que existe bastante prueba para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de este estudio, la cual determina que existe relación directa y fuerte entre las variables gestión de RRHH y calidad de servicio. Por otro lado, se logró un valor positivo $r = 0,518$ lo que indica que la correlación es de grado moderado.

Segunda. En lo que respecta a la hipótesis específica 1, se puede apreciar un valor sig = 0,225 mayor a 0,05 y según la regla de decisión se puede aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de estudio, estableciéndose que no existe relación entre la variable gestión de RRHH y la dimensión fiabilidad.

Tercera. Se puede evidenciar un valor sig = 0,000 menor a 0,05 en la hipótesis específica 2 y según regla de decisión podemos indicar que hay seguridad estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de este estudio, determinando que existe relación entre la variable gestión de RRHH y la dimensión sensibilidad. De esta manera, arrojó un valor positivo $r = 0,858$ que corrobora que la relación es directa y se comprueba que la relación es fuerte.

Cuarta. En relación a la prueba de hipótesis específica 3, existe un valor sig = 0,000 inferior a 0,05 y según la regla de decisión se puede precisar que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de este estudio, la cual determina que existe relación entre la variable gestión de RRHH y la dimensión seguridad. Por otro lado, arrojó un valor positivo $r = 0,763$ lo que muestra que la relación es directa y

también se comprueba que la relación es fuerte como se había presumido.

Quinta. Concerniente a la hipótesis específica 4, se puede percibir un valor sig = ,485 mayor a 0,05 y según la regla de decisión, se puede aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de este estudio, determinándose que no existe correlación entre la variable gestión de RRHH y la dimensión Empatía.

Sexta. Se puede apreciar un valor sig = ,674 mayor a 0,05, en la hipótesis específica 5 y de acuerdo a la regla de decisión se puede señalar que hay evidencia para aceptar la hipótesis nula y refutar la hipótesis de estudio, lo que comprueba que no hay relación entre la variable gestión de RR.HH. y los elementos tangibles.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al Titular de la Municipalidad Provincial de Barranca, implementar políticas para mejorar la gestión de RRHH, asegurándose que los servidores civiles reciban constantes capacitaciones, para fortalecer sus habilidades y capacidades, que permitan brindar un servicio de calidad.

Segunda. Se recomienda al Alcalde Provincial de Barranca, desarrollar a por intermedio de la unidad de Recursos Humanos, talleres que propicien los trabajos en equipo, comprometiendo a todo el personal para brindar un servicio confiable, mejorando de esa manera la calidad del servicio.

Tercera. Se recomienda al Alcalde Provincial de Barranca, fortalecer a través de la Unidad de RRHH las capacidades para el manejo de los procedimientos administrativos, que permitan erradicar las barreras burocráticas que aún existe y prestar un servicio rápido y adecuado a la ciudadanía.

Cuarta. Se recomienda al Alcalde Provincial de Barranca, a través de sus Recursos Humanos, brindar a la ciudadanía estrategias de comunicación, con la finalidad de escuchar sus necesidades y resolver sus problemas de la mejor manera, generando confianza y credibilidad.

- Quinta.** Se recomienda al Alcalde Provincial de Barranca, promover por intermedio de la Unidad de RRHH, actividades para fortalecer las aptitudes de empatía entre los servidores civiles, lo cual permita comprender y escuchar las necesidades e inquietudes del ciudadano que muchas veces se encuentra insatisfecho con la atención que reciben.
- Sexta.** Se recomienda al Alcalde Provincial de Barranca, mejorar a través de la Unidad de RRHH, los aspectos tangibles y las condiciones de seguridad de los servidores civiles como de los ciudadanos, mejorando el acceso de las instalaciones para los ancianos y personas con discapacidad; realizar el mantenimiento y pintado de la Institución, actualizar los equipos informáticos para brindar una rápida y satisfactoria atención al ciudadano.

REFERENCIAS

- Alguacil, M., & et al. (2021). *Credibility to attract, trust to stay: the mediating role of trust in improving brand congruence in sports services* - magazine Inder Science online. [Bit.ly/3lvA24g](https://bit.ly/3lvA24g)
- Armijos et al. (Julio-setiembre 2019). *Gestión de Administración de los Recursos Humanos – Revista Universidad y Sociedad*, 4, (11), 165. [Bit.ly/3jYClml](https://bit.ly/3jYClml)
- Artieda et al. (2021). *Las habilidades Gerenciales en la Gestión Pública – Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (3), 151. [Bit.ly/3QLudsf](https://bit.ly/3QLudsf)
- Bayón J. y Arenas A. (2019). *Relaciones laborales ¿Una realidad estructural, coyuntural o un perjuicio instaurado a nivel mundial?* – *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (87), 755. [Bit.ly/3Cy8Qhv](https://bit.ly/3Cy8Qhv)
- Bazán Y., Tejedor, V. (2022). *El enfoque de sistemas en la gestión del talento humano*, 5 (2). [Bit.ly/3jPrDOO](https://bit.ly/3jPrDOO).
- Calixto A. y Hernández C. (diciembre 2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas – Revista Científica Valor agregado*, 5 (1), 135. [Bit.ly/3Xf9Q2c](https://bit.ly/3Xf9Q2c).
- Canova K. (diciembre 2021). *Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y la reducción del Índice de Riesgos Laborales – Revista Ius et Praxis*, de la Facultad de Derecho, 53, 273. [Bit.ly/3Gpamns](https://bit.ly/3Gpamns).
- Cantillo et al. (2019). *Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia – Revista Espacios*, 40 (1). [Bit.ly/3Xf9Q2c](https://bit.ly/3Xf9Q2c).
- Castillo R. (Mayo – Agosto 2019). *Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa – Revista Scielo*, 13(2). [Bit.ly/3FB2sXu](https://bit.ly/3FB2sXu)
- Cavallotti R. (2016). *¿Es posible una definición de integridad en el ámbito de la ética empresarial?* *Revista Empresa y Humanismo*, 19 (2), 51. bit.ly/3uUKSc5.
- Cerrillo A. (enero – Junio 2021). *La integridad como instrumento para la prevención de los conflictos de intereses en la contratación pública – Revista Horizonte Empresaria*, 8 (1), bit.ly/3FwvQOz

- Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. bit.ly/3uXmEOC
- Coronel et al. (2019). *Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador) – Revista Espacios*, 40 (7). [Bit.ly/3WRGXco](https://bit.ly/3WRGXco)
- Díaz L. (Mayo - Junio 2022). *Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal – Revista Investigación & Negocios*, 14 (24), 862. [Bit.ly/3QnaZSS](https://bit.ly/3QnaZSS).
- Duque et al. (2016). *El servicio al cliente y sus problemáticas actuales: tendencias investigativas – Revista Criterios*, 23 (1), 405. [Bit.ly/3lvD74o](https://bit.ly/3lvD74o).
- Fernández, R (10–13 de noviembre 2015). *Rol de las oficinas de recursos humanos en la implementación de la reforma del servicio civil*. [Reforma del Estado y de la Administración Pública]. XX Congreso Internacional del CLAD, Lima, Perú. [Bit.ly/3W4Ew63](https://bit.ly/3W4Ew63)
- Fontalvo et al. (2018). *La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional – Revista Scielo*, 16 (1), 51. [Bit.ly/3Gq3mqh](https://bit.ly/3Gq3mqh).
- García et al. (2019). *Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia – Revista Espacios*, 40 (22), 16. [Bit.ly/3Gq3mqh](https://bit.ly/3Gq3mqh).
- García L. y Reyes A. (enero – Diciembre 2016). *Resolución alternativa de conflictos: Mediación en línea como protección a los derechos del consumidor electrónico – Revista Dialnet*, 14, 122. [Bit.ly/3GLrjd8](https://bit.ly/3GLrjd8).
- García, J. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen Del Rosario, Magdalena, 2017*. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. [Bit.ly/3WTull9](https://bit.ly/3WTull9).
- García, L. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad

- César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. [Bit.ly/3GXCpfj](https://bit.ly/3GXCpfj).
- Gómez, M. (2019). *Análisis del capital humano para el incremento de la productividad en las líneas de mantenimiento aéreo*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Dirección y Gestión de Proyectos de Ingeniería, CIATEQ – Gobierno de México]. Repositorio CIATEQ – Gobierno de México. [Bit.ly/3vKcdOP](https://bit.ly/3vKcdOP).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill
- Hernández, S. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill
- Hidalgo et al. (2022). *Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas*, 5 (2), 381. [Bit.ly/3GMTnN1](https://bit.ly/3GMTnN1).
- Izquierdo J. (Primer Semestre 2021). *La calidad de servicio en la administración pública – Revista Digital de Derecho Administrativo*, 25. [Bit.ly/3FwvQOz](https://bit.ly/3FwvQOz)
- Jama (julio-setiembre 2018). *Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI – Revista FIPCAEC*, 3, (8), 72. [Bit.ly/3vMmA4s](https://bit.ly/3vMmA4s).
- León M. (Agosto 2020). *Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional – Revista Científica Ecociencia*, 7 (4), 19. [Bit.ly/3vKEldd](https://bit.ly/3vKEldd).
- Luyo, M. (2019). *La carrera administrativa: su necesaria observancia para la regulación de la negociación colectiva en materia remunerativa de los servidores públicos en el Perú – Revista Derecho & Sociedad*, (53), 178. [Bit.ly/3GqMMqa](https://bit.ly/3GqMMqa).
- Mauricio, J. (2022). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2020*. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia Pública, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio, Universidad Nacional Hermilio Valdizan. [Bit.ly/3FYRYTu](https://bit.ly/3FYRYTu)
- Medina M. (2022). *El gobierno abierto como opción de política pública para el desarrollo en los gobiernos locales en México*. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 646. [Bit.ly/3ZnVe27](https://bit.ly/3ZnVe27).

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). Resolución Directoral N° 006-2016-JUS/DGDOJ. *Guía de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público*. [Bit.ly/3FzdsN](http://bit.ly/3FzdsN)
- Montoya C., Boyero M. (julio-diciembre 2016). *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional*, 20 (2), 4. <http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/> URL del Documento: [Bit.ly/3PE4OcP](http://bit.ly/3PE4OcP).
- Morales C. y Rey W. (2021). *El Sistema Administrativo de la Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú 2018 - 2019*. – *Revista Horizonte de la Ciencia*, 11 (20), 89. [Bit.ly/3j6MME2](http://bit.ly/3j6MME2)
- Morocho T. y Burgos S. (junio 2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018* – *Revista Científica de Administración Valor Agregado*, 5 (1), 24. [Bit.ly/3XdJKwp](http://bit.ly/3XdJKwp).
- Muñoz E. y Salas V. (Enero – Junio 2021). *Seguridad y Salud: Una nueva perspectiva de los sistemas de gestión de seguridad y salud con motivo de la aparición de riesgos emergentes* – *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 2, (2), 91. [Bit.ly/3QkTH97](http://bit.ly/3QkTH97).
- Muñoz, M. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018*. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio, Universidad Nacional de Tumbes. [Bit.ly/3hto1Bh](http://bit.ly/3hto1Bh)
- Naula, J. (2021). *Modelo de Sistema de Información Gerencial CRM en la Calidad de Servicios al usuario de forma presencial del Distrito de Educación 03D03 - cantón La Tronca*. [Tesis para optar el grado de Magister en Sistema de Información Gerencial, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. [Bit.ly/3YplLuv](http://bit.ly/3YplLuv)
- Oliveros B. (2017). *Cultura del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos en Venezuela*. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, (37), 78. [Bit.ly/3WraBot](http://bit.ly/3WraBot)

- Orozco et al. (Enero – diciembre 2018). *Credibilidad y confianza del contador público ante las empresas – Revista Liderazgo Estratégico*, 8 (1), 25. [Bit.ly/3Cxm4v2](https://bit.ly/3Cxm4v2).
- Palacios, E. (2018). *Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017*. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. [Bit.ly/3WVSpDT](https://bit.ly/3WVSpDT).
- Pillaca, P. (julio – agosto 2022). *Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid - 19 – Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6 (4), 3295. [Bit.ly/3ZmHWTu](https://bit.ly/3ZmHWTu).
- Presidencia de Consejo de Ministros (2014). Decreto Supremo N° 040-2014-PCM. Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. [Bit.ly/3YtAZZZ](https://bit.ly/3YtAZZZ)
- Presidencia de Consejo de Ministros (2015). Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la de Administración Pública. [Bit.ly/3uZKjxy](https://bit.ly/3uZKjxy)
- Presidencia de Consejo de Ministros (2018) *Profesionalizando el Servicio Civil – Reflexiones y propuestas desde el Perú y América Latina*. [Bit.ly/3HGPEBM](https://bit.ly/3HGPEBM)
- Ramos V. y Tejera E. (diciembre 2017). *Estudio de Relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador – Revista Acción Psicológica*, 14, (2), [Bit.ly/3ikUkmq](https://bit.ly/3ikUkmq).
- Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. De la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. [Tesis para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. [Bit.ly/3PLHPNf](https://bit.ly/3PLHPNf)
- Rodríguez et al. (Enero - junio 2018). *Clima y Cultura Organizacional y su Relación con el Cambio Gerencial de Organizaciones Tradicionales a Organizaciones Inteligentes – Revista Ciencias Sociales y Económicas - UTEQ*, 2, (1), 132. [Bit.ly/3QrVgCi](https://bit.ly/3QrVgCi).
- Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta, 2017*. [Tesis para optar el grado de

- Maestría en Mercadeo]. Repositorio, Universidad de Manizales – Colombia.
[Bit.ly/3GLsWrg](https://bit.ly/3GLsWrg).
- Salcedo D. (2015). *El Buen Profesional – Cuaderno de Trabajo Social*, 28 (1), 19
[Bit.ly/3X8KQJl](https://bit.ly/3X8KQJl).
- Saldaña et al. (Julio-agosto 2021). *Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores, dirección de operaciones agrarias de Tarapoto – región San Martín* - Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 5 (4), 5843
[Bit.ly/3WTPqQr](https://bit.ly/3WTPqQr).
- Salinas et al. (2022). *Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla*, 5 (2), 381.
[Bit.ly/3jPrDOO](https://bit.ly/3jPrDOO).
- Santos, V. (octubre 2022). *Cinco grandes retos para RRHH en 2022*. Revista Recursos Humanos.com, 16 (1), 207. [Bit.ly/3vNot0S](https://bit.ly/3vNot0S).
- SERVIR (2014). *Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas* (Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH). [Bit.ly/3BHJWMa](https://bit.ly/3BHJWMa).
- Silva et al. (Enero – junio 2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*– Artículo Ciencia UAT, 15 (2), 88.
[Bit.ly/3vNJoAO](https://bit.ly/3vNJoAO).
- Terán et al. (Enero – febrero 2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica* – Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 5 (1), [Bit.ly/3Xf9Q2c](https://bit.ly/3Xf9Q2c).
- Valenzuela et al. (Enero – junio 2020). *Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila* – Revista GEON, 7 (1), 132.
[Bit.ly/3VV0qHK](https://bit.ly/3VV0qHK).
- Vesga, J. (enero-junio 2020). *La gestión de recursos humanos en contextos de individualización*. Revista Diversitas – Perspectiva en Psicología, 16 (1), 207.
[Bit.ly/3uVAn8E](https://bit.ly/3uVAn8E).

ANEXOS

ANEXO Nº 1 MATRICES DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEMS	ESCALA
<p>En cuanto a la teoría concerniente a la gestión de recursos humanos, se puede afirmar claramente que SERVIR (2014) puntualiza al sistema de gestión de personal, como un sistema de normas, recursos, métodos, procedimientos, principios, y técnicas que maneja la administración pública, con la finalidad de fortalecer el servicio civil y optimizar los servicios para los ciudadanos, actuando sobre 7 subsistemas.</p>	GESTION DEL EMPLEO	GESTION DE LA INCORPORACION	1	Considera usted que la municipalidad realiza su incorporación de servidores respetando el perfil profesional señalado en el clasificador de cargos	<p>ESCALA ORDINAL</p> <p>ESCALA DE LIKERT</p> <p>5 = Siempre</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>3 = A veces</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>1 = Nunca</p>
			2	Considera usted que la Municipalidad realiza su proceso de selección de personal con transparencia e igualdad de oportunidades	
			3	Considera usted que el trabajador que se incorpora a la institución recibe un adecuado proceso de inducción en el puesto que va ocupar	
		ADMINISTRACION DE PERSONAS	4	Considera usted que a los trabajadores se les asignan funciones de puestos de acuerdo a sus formaciones académicas o aptitudes	
			5	Considera usted que la administración del legajo personal es una herramienta eficaz de planificación y organización de la documentación laboral	
			6	Considera usted que la Municipalidad realiza un adecuado control de asistencia y permanencia a los trabajadores respetando las leyes y las directivas internas.	
	GESTION DE DESARROLLO Y CAPACITACIONES	CAPACITACIONES	7	Considera usted que las capacitaciones mejoran las competencias laborales de los trabajadores de la Institución	
			PROGRESION EN LA CARRERA	8	
		9		Considera usted que las autoridades brindan oportunidades para que su personal ascienda a puestos directivos	
		10		Considera usted que las habilidades y capacidades del servidor administrativo es la base para la progresión en la carrera y evaluación del desempeño.	
	GESTION DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	COMUNICACIÓN INTERNA	11	Considera usted que los canales de comunicación que se emplean en la municipalidad transmiten mensajes claros, coherente y oportunos	
			12	Considera usted que las actividades programadas que realiza la Municipalidad, son comunicadas al personal oportunamente	
		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	13	Considera usted que la municipalidad brinda los implementos o EPP de manera oportuna	
			14	Considera usted que la municipalidad otorga los implementos necesarios para evitar los contagios por la COVID 19.	
			15	Considera usted que la municipalidad cuenta con los protocolos de salud por la COVID 19	
		CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	16	Considera usted que la municipalidad ejecuta acciones basada en principios y valores que contribuyan a mejorar la cultura organizacional.	
			17	Considera usted que la municipalidad reconoce todos los derechos labores del servidor	
			18	Considera usted que la Municipalidad asigna estímulos laborales a sus servidores por las metas alcanzadas.	

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEMS	ESCALA
<p>Morocho y Burgos (2018), define a la calidad del servicio como un conjunto de aspectos que una organización se esfuerza por integrar continuamente sus productos o servicios para satisfacer a los clientes comprendiendo sus necesidades y expectativas, señalando como dimensiones a) Fiabilidad, b) Sensibilidad, c) Seguridad, d) Empatía y e) Elementos Tangibles</p>	FIABILIDAD	HABILIDAD	1	Considera usted que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente capacitado para atender a los ciudadanos.	ESCALA ORDINAL ESCALA DE LIKERT 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			2	Considera usted que el personal de la municipalidad demuestra habilidad y destreza para solucionar sus inquietudes.	
			3	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende sus inquietudes en el tiempo y de la manera oportuna.	
		EFICACIA	4	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	
			5	Considera usted que el personal de la municipalidad es capaz de solucionar sus inquietudes de manera eficaz.	
			6	Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para atenderlo eficientemente.	
	SENSIBILIDAD	SERVICIO ADECUADO	7	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	
			8	Considera Usted. Que todo el personal de la Municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	
			9	Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	
	SEGURIDAD	COMPROMISO INSTITUCIONAL	10	Considera Usted que el personal de la municipalidad brinda información adecuada sobre sus necesidades.	
			11	Considera usted que el personal de la municipalidad se involucra para cumplir los objetivos propuestos por la autoridad.	
		CONFIANZA	12	Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	
			13	Considera usted el personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	
	EMPATIA	BUEN TRATO	14	Considera usted que los servidores de la municipalidad brindan un trato amable a los ciudadanos.	
			15	Considera usted que los trabajadores de la municipalidad demuestran cortesía y cordialidad al ofrecer un servicio.	
			16	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende a todos los ciudadanos de una manera igualitaria.	
		ATENCION PERSONALIZADA	17	Considera Usted que la Municipalidad realiza una atención personalizada tomando en cuenta sus necesidades.	
			18	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ventanillas diseñadas para la atención personalizadas al ciudadano	
			19	Considera Usted que la Municipalidad tiene ventanillas para la atención preferencial e inclusiva	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	ELEMENTOS TANGIBLES	INSTALACIONES FISICAS	20	Considera Usted que las instalaciones físicas de la municipalidad facilitan el acceso a los ancianos y personas con discapacidad	
			21	Considera usted que las instalaciones físicas de la municipalidad son seguras y confiables	
		PROTOCOLO DE SEGURIDAD	22	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con señalizaciones claras, visibles y bien ubicados	
			23	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ambientes debidamente ventilados para evitar los contagios por la COVID 19	

ANEXO N° 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LAS VARIABLES

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD ORGÁNICA:

CARGO

DIRECTIVO

ADMINISTRATIVO

OPERATIVO

RÉGIMEN LABORAL

D. LEG. 276

D. LEG. 728

D. LEG. 1057

SEXO

M

F

EDAD

ESTADO CIVIL

INSTRUCCIONES: La información que nos proporciona será solo de conocimiento de la investigadora por tanto evalúa la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Barranca, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los cuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA		(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
----------------------	--	---------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Gestión de empleo						
1	Considera usted que la municipalidad realiza su incorporación de servidores respetando el perfil profesional señalado en el clasificador de cargos					
2	Considera usted que la Municipalidad realiza su proceso de selección de personal con transparencia e igualdad de oportunidades					
3	Considera usted que el trabajador que se incorpora a la institución recibe un adecuado proceso de inducción en el puesto que va ocupar					
4	Considera usted que a los trabajadores se les asignan funciones de puestos de acuerdo a sus formaciones académicas o aptitudes					
5	Considera usted que el legajo personal que emplea la municipalidad permite realizar una adecuada planificación y organización de la documentación laboral					
6	Considera usted que la Municipalidad realiza un adecuado control de asistencia y permanencia a los trabajadores respetando las leyes y las directivas internas.					
DIMENSIÓN 2: Gestión de desarrollo y capacitaciones		1	2	3	4	5

7	Considera usted que las capacitaciones mejoran las competencias laborales de los trabajadores de la Institución					
8	Considera usted que la municipalidad diseña políticas para la progresión en la carrera administrativa					
9	Considera usted que las autoridades brindan oportunidades para que su personal ascienda a puestos directivos					
10	Considera usted que las habilidades y capacidades del servidor administrativo permiten la progresión en la carrera y evaluación del desempeño.					
DIMENSIÓN 3: Gestión de relaciones humanas y sociales		1	2	3	4	5
11	Considera usted que los canales de comunicación que se emplean en la municipalidad transmiten mensajes claros, coherente y oportunos					
12	Considera usted que las actividades programadas que realiza la Municipalidad, son comunicadas al personal oportunamente.					
13	Considera usted que la municipalidad brinda los implementos o EPP de manera oportuna.					
14	Considera usted que la municipalidad otorga los implementos necesarios para evitar los contagios por la COVID 19.					
15	Considera usted que la municipalidad ejecuta los protocolos de salud por la COVID 19					
16	Considera usted que la municipalidad ejecuta acciones basada en principios y valores que contribuyan a mejorar la cultura organizacional.					
17	Considera usted que la municipalidad reconoce todos los derechos labores del servidor.					
18	Considera usted que la Municipalidad asigna estímulos laborales a sus servidores por las metas alcanzadas					

GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

UNIDAD ORGÁNICA:

CARGO DIRECTIVO ADMINISTRATIVO OPERATIVO

RÉGIMEN LABORAL D. LEG. 276 D. LEG. 728 D. LEG. 1057

SEXO M F EDAD ESTADO CIVIL

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento de la investigadora por tanto evalúa la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Barranca, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA ORDINAL				
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente capacitado para atender a los ciudadanos.					
2	Considera usted que el personal de la municipalidad demuestra habilidad y destreza para solucionar sus inquietudes.					
3	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende sus inquietudes en el tiempo y de la manera oportuna.					
4	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.					
5	Considera usted que el personal de la municipalidad es capaz de solucionar sus inquietudes de manera eficaz.					
6	Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para atenderlo eficientemente.					
DIMENSIÓN 2: Sensibilidad		1	2	3	4	5
7	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.					
8	Considera Usted que todo el personal de la Municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los ciudadanos.					

9	Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.					
DIMENSIÓN 3: Seguridad		1	2	3	4	5
10	Considera Usted que el personal de la municipalidad brinda información adecuada sobre sus necesidades.					
11	Considera usted que el personal de la municipalidad se involucra para cumplir los objetivos propuestos por la autoridad.					
12	Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					
13	Considera usted el personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
DIMENSIÓN 3: Empatía						
14	Considera usted que los servidores de la municipalidad brindan un trato amable a los ciudadanos.					
15	Considera usted que los trabajadores de la municipalidad demuestran cortesía y cordialidad al ofrecer un servicio.					
16	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende a todos los ciudadanos de una manera igualitaria.					
17	Considera Usted que la Municipalidad realiza una atención personalizada tomando en cuenta sus necesidades.					
18	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ventanillas diseñadas para la atención personalizadas al ciudadano					
19	Considera Usted que la Municipalidad tiene ventanillas para la atención preferencial e inclusiva					
DIMENSIÓN 3: Elementos Tangibles						
20	Considera Usted que las instalaciones físicas de la municipalidad facilitan el acceso a los ancianos y personas con discapacidad					
21	Considera usted que las instalaciones físicas de la municipalidad son seguras y confiables					
22	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con señalizaciones claras, visibles y bien ubicados					
23	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ambientes debidamente ventilados para evitar los contagios por la COVID 19					

GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

ANEXO N° 3 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra se calculó utilizando los siguientes parámetros:

Nivel de confianza = 95% = 1.96

Error muestral = 5% = 0.05

Proporción muestral = 0.50 (Criterio conservador)

Población N = 412 trabajadores

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2 x (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{1.96^2 x 0.50 x 0.50 x 412}{0.05^2 x (360 - 1) + 1.96^2 x 0.50 x 0.50}$$

$$n = 185.84$$

$$n = 185 \text{ Trabajadores}$$

Con dichos parámetros y utilizando fórmulas se obtuvo una muestra de 185 trabajadores.

ANEXO N° 4

CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE LAS VARIABLES

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Maestra Fernández Caldas, Gina Tatiana
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigador.

El título de mi proyecto de investigación es: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO DURANTE LA PANDEMIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
NORMA ALICIA RAMÍREZ RAMOS
D.N.I 15844867

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión del Empleo								
1	Considera usted que la municipalidad realiza su incorporación de servidores respetando el perfil profesional señalado en el clasificador de cargos	X		X		X		
2	Considera usted que la Municipalidad realiza su proceso de selección de personal con transparencia e igualdad de oportunidades	X		X		X		
3	Considera usted que el trabajador que se incorpora a la institución recibe un adecuado proceso de inducción en el puesto que va ocupar	X		X		X		
4	Considera usted que a los trabajadores se les asignan funciones de puestos de acuerdo a sus formaciones académicas o aptitudes	X		X		X		
5	Considera usted que el legajo personal que emplea la municipalidad permite realizar una adecuada planificación y organización de la documentación laboral	X		X		X		
6	Considera usted que la Municipalidad realiza un adecuado control de asistencia y permanencia a los trabajadores respetando las leyes y las directivas internas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gestión de Desarrollo y Capacitación		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que la municipalidad asigna recursos necesarios para cumplir con los programas de capacitación	X		X		X		
8	Considera usted que las capacitaciones mejoran las competencias laborales de los trabajadores de la Institución	X		X		X		
9	Considera usted que las capacitaciones que recibe van acordes a las nuevas exigencias que el sector público requiere	X		X		X		
10	Considera usted que la municipalidad diseña políticas para la progresión en la carrera administrativa	X		X		X		
11	Considera usted que las autoridades brindan oportunidades para que su personal ascienda a puestos directivos	X		X		X		
12	Considera usted que las habilidades y capacidades del servidor administrativo permiten la progresión en la carrera y evaluación del desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión de Relaciones Humanas y Sociales		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que la Entidad hace uso de medios informativos y redes sociales para generar una comunicación proactiva.	X		X		X		
14	Considera usted que los canales de comunicación que se emplean en la municipalidad transmiten mensajes claros, coherente y oportunos	X		X		X		
15	Considera usted que las actividades programadas que realiza la Municipalidad, son comunicadas al personal oportunamente.	X		X		X		
16	Considera usted que la municipalidad brinda los implementos o EPP de manera oportuna.	X		X		X		
17	Considera usted que la municipalidad otorga los implementos necesarios para evitar los contagios por la COVID 19.	X		X		X		
18	Considera usted que la municipalidad ejecuta los protocolos de salud por la COVID 19	X		X		X		
19	Considera usted que la municipalidad ejecuta acciones basadas en principios y valores que contribuyan a mejorar la cultura organizacional.	X		X		X		
20	Considera usted que la municipalidad reconoce todos los derechos laborales del servidor.	X		X		X		
21	Considera usted que la Municipalidad asigna estímulos laborales a sus servidores por las metas alcanzadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Maestra Fernández Caldas, Gina Tatiana** DNI: 47051292

Especialidad del validador: **Maestra en Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Considera usted que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente capacitado para atender a los ciudadanos.	X		X		X		
2	Considera usted que el personal de la municipalidad demuestra habilidad y destreza para solucionar sus inquietudes.	X		X		X		
3	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende sus inquietudes en el tiempo y de la manera oportuna.	X		X		X		
4	Considera usted que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente capacitado para atender a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Considera usted que el personal de la municipalidad demuestra habilidad y destreza para solucionar sus inquietudes.	X		X		X		
6	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende sus inquietudes en el tiempo y de la manera oportuna.	X		X		X		
DIMENSION 2: Sensibilidad								
7	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	X		X		X		
8	Considera usted que el personal de la municipalidad es capaz de solucionar sus inquietudes de manera eficaz.	X		X		X		
9	Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para atenderlo eficientemente.	X		X		X		
10	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal de la municipalidad es capaz de solucionar sus inquietudes de manera eficaz.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para atenderlo eficientemente.	X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad								
13	Considera Usted que el personal de la municipalidad brinda información adecuada sobre sus necesidades.	X		X		X		
14	Considera Usted que todo el personal de la Municipalidad se involucra para cumplir con los objetivos de la Institución	X		X		X		
15	Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	X		X		X		
16	Considera usted el personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía								
17	Considera usted que los servidores de la municipalidad brindan un trato amable a los ciudadanos.	X		X		X		
18	Considera usted que los trabajadores de la municipalidad demuestran cortesía y cordialidad al ofrecer un servicio.	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende a todos los ciudadanos de una manera igualitaria.	X		X		X		
20	Considera Usted que la Municipalidad realiza una atención personalizada tomando en cuenta sus necesidades.	X		X		X		

21	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ventanillas diseñadas para la atención personalizadas al ciudadano	X		X		X		
22	Considera Usted que la Municipalidad tiene ventanillas para la atención preferencial e inclusiva	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Gestión de Relaciones Humanas y Sociales								
23	Considera Usted que las instalaciones físicas de la municipalidad facilitan el acceso a los ancianos y personas con discapacidad	X		X		X		
24	Considera usted que las instalaciones físicas de la municipalidad son seguras y confiables	X		X		X		
25	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con señalizaciones claras, visibles y bien ubicados	X		X		X		
26	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ambientes debidamente ventilados para evitar los contagios por la COVID 19	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Fernández Caldas, Gina Tatiana DNI: 47051292

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

¹Partinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 Experto validador
Especialidad

10/1/23, 17:46

aboutblank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ CALDAS, GINA TATIANA DNI 47051292	ABOGADA Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
FERNANDEZ CALDAS, GINA TATIANA DNI 47051292	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 01/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
FERNANDEZ CALDAS, GINA TATIANA DNI 47051292	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2020 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Doctor Gaitán Cruz, Emiliano
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigador.

El título de mi proyecto de investigación es: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO DURANTE LA PANDEMIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
NORMA ALICIA RAMIREZ RAMOS
D.N.I 15844867

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión del Empleo								
1	Considera usted que la municipalidad realiza su incorporación de servidores respetando el perfil profesional señalado en el clasificador de cargos	X		X		X		
2	Considera usted que la Municipalidad realiza su proceso de selección de personal con transparencia e igualdad de oportunidades	X		X		X		
3	Considera usted que el trabajador que se incorpora a la institución recibe un adecuado proceso de inducción en el puesto que va ocupar	X		X		X		
4	Considera usted que a los trabajadores se les asignan funciones de puestos de acuerdo a sus formaciones académicas o aptitudes	X		X		X		
5	Considera usted que el legajo personal que emplea la municipalidad permite realizar una adecuada planificación y organización de la documentación laboral	X		X		X		
6	Considera usted que la Municipalidad realiza un adecuado control de asistencia y permanencia a los trabajadores respetando las leyes y las directivas internas.	X		X		X		
DIMENSION 2: Gestión de Desarrollo y Capacitación								
7	Considera usted que la municipalidad asigna recursos necesarios para cumplir con los programas de capacitación	X		X		X		
8	Considera usted que las capacitaciones mejoran las competencias laborales de los trabajadores de la Institución	X		X		X		
9	Considera usted que las capacitaciones que recibe van acordes a las nuevas exigencias que el sector público requiere	X		X		X		
10	Considera usted que la municipalidad diseña políticas para la progresión en la carrera administrativa	X		X		X		
11	Considera usted que las autoridades brindan oportunidades para que su personal ascienda a puestos directivos	X		X		X		
12	Considera usted que las habilidades y capacidades del servidor administrativo permiten la progresión en la carrera y evaluación del desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión de Relaciones Humanas y Sociales								
13	Considera usted que la Entidad hace uso de medios informativos y redes sociales para generar una comunicación proactiva.	X		X		X		
14	Considera usted que los canales de comunicación que se emplean en la municipalidad transmiten mensajes claros, coherente y oportunos	X		X		X		
15	Considera usted que las actividades programadas que realiza la Municipalidad, son comunicadas al personal oportunamente.	X		X		X		
16	Considera usted que la municipalidad brinda los implementos o EPP de manera oportuna.	X		X		X		
17	Considera usted que la municipalidad otorga los implementos necesarios para evitar los contagios por la COVID 19.	X		X		X		
18	Considera usted que la municipalidad ejecuta los protocolos de salud por la COVID 19	X		X		X		
19	Considera usted que la municipalidad ejecuta acciones basadas en principios y valores que contribuyan a mejorar la cultura organizacional.	X		X		X		
20	Considera usted que la municipalidad reconoce todos los derechos laborales del servidor.	X		X		X		
21	Considera usted que la Municipalidad asigna estímulos laborales a sus servidores por las metas alcanzadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Gaitán Cruz Emiliano** DNI: 15630090

Especialidad del validador: **Doctor en Economía**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 Experto validador

Especialidad

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS	ESCALA
Morochó y Burgos (2018), define a la calidad del servicio como un conjunto de aspectos que una organización se esfuerza por integrar continuamente sus productos o servicios para satisfacer a los clientes comprendiendo sus necesidades y expectativas, señalando como dimensiones a) Fiabilidad, b) Sensibilidad, c) Seguridad, d) Empatía y e) Elementos Tangibles	FIABILIDAD	HABILIDAD	1	Considera usted que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente capacitado para atender a los ciudadanos.	ESCALA ORDINAL ESCALA DE LIKERT 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			2	Considera usted que el personal de la municipalidad demuestra habilidad y destreza para solucionar sus inquietudes.	
			3	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende sus inquietudes en el tiempo y de la manera oportuna.	
		EFICACIA	4	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	
			5	Considera usted que el personal de la municipalidad es capaz de solucionar sus inquietudes de manera eficaz.	
			6	Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para atenderlo eficientemente.	
	SENSIBILIDAD	SERVICIO ADECUADO	7	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	
			8	Considera usted que el personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible.	
			9	Considera Usted, que todo el personal de la Municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	
		SOLUCION DE PROBLEMAS	10	Considera usted que, frente a un problema sucedido, los trabajadores de la municipalidad muestran interés por solucionarlo	
			11	Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	
			12	Considera usted que el personal de la municipalidad soluciona los conflictos dentro del plazo establecido.	
	SEGURIDAD	COMPROMISO INSTITUCIONAL	13	Considera Usted que el personal de la municipalidad brinda información adecuada sobre sus necesidades.	
			14	Considera usted que el personal de la municipalidad se involucra para cumplir los objetivos propuestos por la autoridad.	
		CONFIANZA	15	Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	
			16	Considera usted el personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	
	EMPATIA	BUEN TRATO	17	Considera usted que los servidores de la municipalidad brindan un trato amable a los ciudadanos.	
			18	Considera usted que los trabajadores de la municipalidad demuestran cortesía y cordialidad al ofrecer un servicio.	
			19	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende a todos los ciudadanos de una manera igualitaria.	
		ATENCION PERSONALIZADA	20	Considera Usted que la Municipalidad realiza una atención personalizada tomando en cuenta sus necesidades.	
			21	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ventanillas diseñadas para la atención personalizadas al ciudadano	
			22	Considera Usted que la Municipalidad tiene ventanillas para la atención preferencial e inclusiva	

ELEMENTOS TANGIBLES	INSTALACIONES FISICAS	23	Considera Usted que las instalaciones físicas de la municipalidad facilitan el acceso a los ancianos y personas con discapacidad
		24	Considera usted que las instalaciones físicas de la municipalidad son seguras y confiables
	PROTOCOLO DE SEGURIDAD	25	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con señalizaciones claras, visibles y bien ubicados
		26	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ambientes debidamente ventilados para evitar los contagios por la COVID 19

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Galtán Cruz Emiliano DNI: 15630090

Especialidad del validador: Doctor en Economía

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 Experto validador
Especialidad

10/1/23, 17:47

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GAITAN CRUZ, EMILIANO DNI 15630090	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 04/07/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GAITAN CRUZ, EMILIANO DNI 15630090	TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO ECONOMISTA Fecha de diploma: 28/01/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
GAITAN CRUZ, EMILIANO DNI 15630090	BACHILLER EN INGENIERIA ECONOMICA Fecha de diploma: 18/01/88 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
GAITAN CRUZ, EMILIANO DNI 15630090	DOCTOR EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 17/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 27/09/2008 Fecha egreso: 30/01/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Maestro Vallejo Collantes Carlos Andrés
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigador.

El título de mi proyecto de investigación es: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO DURANTE LA PANDEMIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
NORMA ALICIA RAMIREZ RAMOS
D.N.I 15844867

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión del Empleo								
1	Considera usted que la municipalidad realiza su incorporación de servidores respetando el perfil profesional señalado en el clasificador de cargos	X		X		X		
2	Considera usted que la Municipalidad realiza su proceso de selección de personal con transparencia e igualdad de oportunidades	X		X		X		
3	Considera usted que el trabajador que se incorpora a la institución recibe un adecuado proceso de inducción en el puesto que va ocupar	X		X		X		
4	Considera usted que a los trabajadores se les asignan funciones de puestos de acuerdo a sus formaciones académicas o aptitudes	X		X		X		
5	Considera usted que el legajo personal que emplea la municipalidad permite realizar una adecuada planificación y organización de la documentación laboral	X		X		X		
6	Considera usted que la Municipalidad realiza un adecuado control de asistencia y permanencia a los trabajadores respetando las leyes y las directivas internas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gestión de Desarrollo y Capacitación								
7	Considera usted que la municipalidad asigna recursos necesarios para cumplir con los programas de capacitación	X		X		X		
8	Considera usted que las capacitaciones mejoran las competencias laborales de los trabajadores de la Institución	X		X		X		
9	Considera usted que las capacitaciones que recibe van acordes a las nuevas exigencias que el sector público requiere	X		X		X		
10	Considera usted que la municipalidad diseña políticas para la progresión en la carrera administrativa	X		X		X		
11	Considera usted que las autoridades brindan oportunidades para que su personal ascienda a puestos directivos	X		X		X		
12	Considera usted que las habilidades y capacidades del servidor administrativo permiten la progresión en la carrera y evaluación del desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión de Relaciones Humanas y Sociales								
13	Considera usted que la Entidad hace uso de medios informativos y redes sociales para generar una comunicación proactiva.	X		X		X		
14	Considera usted que los canales de comunicación que se emplean en la municipalidad transmiten mensajes claros, coherente y oportunos	X		X		X		
15	Considera usted que las actividades programadas que realiza la Municipalidad, son comunicadas al personal oportunamente.	X		X		X		
16	Considera usted que la municipalidad brinda los implementos o EPP de manera oportuna.	X		X		X		
17	Considera usted que la municipalidad otorga los implementos necesarios para evitar los contagios por la COVID 19.	X		X		X		
18	Considera usted que la municipalidad ejecuta los protocolos de salud por la COVID 19	X		X		X		
19	Considera usted que la municipalidad ejecuta acciones basada en principios y valores que contribuyan a mejorar la cultura organizacional.	X		X		X		
20	Considera usted que la municipalidad reconoce todos los derechos labores del servidor.	X		X		X		
21	Considera usted que la Municipalidad asigna estímulos laborales a sus servidores por las metas alcanzadas.	X		X		X		

Observaciones (prelisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Maestro Vallejo Collantes Carlos Andrés DNI: 15848768

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 Experto validador
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Considera usted que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente capacitado para atender a los ciudadanos.	X		X		X		
2	Considera usted que el personal de la municipalidad demuestra habilidad y destreza para solucionar sus inquietudes.	X		X		X		
3	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende sus inquietudes en el tiempo y de la manera oportuna.	X		X		X		
4	Considera usted que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente capacitado para atender a los ciudadanos.	X		X		X		
5	Considera usted que el personal de la municipalidad demuestra habilidad y destreza para solucionar sus inquietudes.	X		X		X		
6	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende sus inquietudes en el tiempo y de la manera oportuna.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Sensibilidad								
7	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	X		X		X		
8	Considera usted que el personal de la municipalidad es capaz de solucionar sus inquietudes de manera eficaz.	X		X		X		
9	Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para atenderlo eficientemente.	X		X		X		
10	Considera usted que el personal de la municipalidad presta sus servicios de manera eficiente.	X		X		X		
11	Considera usted que el personal de la municipalidad es capaz de solucionar sus inquietudes de manera eficaz.	X		X		X		
12	Considera usted que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para atenderlo eficientemente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
13	Considera Usted que el personal de la municipalidad brinda información adecuada sobre sus necesidades.	X		X		X		
14	Considera Usted que todo el personal de la Municipalidad se involucra para cumplir con los objetivos de la Institución	X		X		X		
15	Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	X		X		X		
16	Considera usted el personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
17	Considera usted que los servidores de la municipalidad brindan un trato amable a los ciudadanos.	X		X		X		
18	Considera usted que los trabajadores de la municipalidad demuestran cortesía y cordialidad al ofrecer un servicio.	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la municipalidad atiende a todos los ciudadanos de una manera igualitaria.	X		X		X		
20	Considera Usted que la Municipalidad realiza una atención personalizada tomando en cuenta sus necesidades.	X		X		X		

21	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ventanillas diseñadas para la atención personalizadas al ciudadano	X		X		X		
22	Considera Usted que la Municipalidad tiene ventanillas para la atención preferencial e inclusiva	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Gestión de Relaciones Humanas y Sociales								
23	Considera Usted que las instalaciones físicas de la municipalidad facilitan el acceso a los ancianos y personas con discapacidad	X		X		X		
24	Considera usted que las instalaciones físicas de la municipalidad son seguras y confiables	X		X		X		
25	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con señalizaciones claras, visibles y bien ubicados	X		X		X		
26	Considera Usted que la Municipalidad cuenta con ambientes debidamente ventilados para evitar los contagios por la COVID 19	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Vallejo Collantes Carlos Andrés DNI: 15848768

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA

¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 Experto validador
Especialidad

10/1/23, 17:43

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VALLEJO COLLANTES, CARLOS ANDRES DNI 15848768	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 27/08/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
VALLEJO COLLANTES, CARLOS ANDRES DNI 15848768	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 21/11/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
VALLEJO COLLANTES, CARLOS ANDRES DNI 15848768	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/10/2008 Fecha egreso: 27/11/2010	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

ANEXO N° 5
RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD

Respecto a la confiabilidad, se realizó haciendo uso del software estadístico SPSS V21, utilizando una prueba piloto a 10 trabajadores. Después de verificar la confiabilidad a través se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach = 0,925 indicando que el instrumento era confiable.

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,925	18

De igual manera el segundo instrumento calidad de servicio pasó por la validez de juicio de expertos, indicando que era aplicable. Sobre la confiabilidad se obtuvo un valor de 0,946 concluyendo que el instrumento era confiable.

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,946	23

ANEXO N° 6 PERMISO PARA EL USO DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20142701597
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA	
Nombre del Titular o Representante legal:	GERENTE MUNICIPAL
Nombres y Apellidos	DNI:
SANCHEZ PONCE EDUARDO GEOVANNI	15867237

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO DURANTE LA PANDEMIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
RAMIREZ RAMOS NORMA ALICIA	15844867

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: BARRANCA, 28 DE SETIEMBRE DEL 2022



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA
GERENTE MUNICIPAL
Abg. EDUARDO G. SANCHEZ PONCE
GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y calidad de servicio durante la pandemia en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2022", cuyo autor es RAMIREZ RAMOS NORMA ALICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 14 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN DNI: 09142246 ORCID: 0000-0003-3586-8371	Firmado electrónicamente por: CVILCAPOMAP el 17-01-2023 17:10:20

Código documento Trilce: TRI - 0520219