



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Selección de personal y calidad de servicio para atención de  
personas con discapacidad en la Municipalidad Distrital de  
Echarati- Cusco, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Calvo Mamani, Flor Margarita (orcid.org/0000-0002-8918-471X)

Díaz Pérez, Junior (orcid.org/0000-0002-0289-6993)

**ASESOR:**

Dr. García Yovera, Abraham Jose (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darnos sabiduría y perseverancia, y a mis padres y hermanos por darnos siempre el apoyo incondicional en nuestra carrera profesional, haciendo posible culminar con éxito; y, por último, a nuestros familiares y amigos por ser nuestra fuente de inspiración y brindarnos su apoyo incondicional durante este proceso.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, que permitió la realización de nuestra investigación, del mismo modo el agradecimiento y gratitud a nuestro docente por su apoyo y por compartir su sabiduría con nosotros

Los autores

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables, Operacionalización.....	15
3.3. Población y Muestra.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos Éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	37

## Índice de Tablas

Tabla 1 Población laboral relacionada al trabajo de investigación .....	17
Tabla 2 Variable Selección de personal y dimensión personas .....	21
Tabla 3 Variable selección de personal y dimensión procesos .....	22
Tabla 4 Variable selección de personal y dimensión evidencias tangibles .....	23
Tabla 5 Variables selección de personal y calidad de servicio.....	24

## Resumen

La investigación se realizó con el objetivo general de determinar la relación entre la Selección de personal y la calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023, se utilizó como método la investigación aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional, enfoque cuantitativo. El estudio fue conformado por dos poblaciones: 54 trabajadores, siendo igual la muestra, y los usuarios que son 1033 personas inscritas cuya muestra es 93. En el procedimiento de recolección se usó técnicas de observación directa, encuestas y entrevistas; considerando el instrumento cuestionario 18 interrogantes para cada una de las variables, de acuerdo a la escala de Likert. Para obtener los resultados, se manejó el programa de SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluyó que existe correlación bilateral positiva considerable entre las variables Selección de Personal y calidad de servicio, mediante el valor de Rho de Spearman de 0.785, con su efecto de su Sig. Bilateral de 0.00 usando la pauta (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), lo que objeta la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna confirmando la relación directamente proporcional entre las dos variables.

**Palabras Clave:** selección de personal, calidad de servicio, relación

## **Abstract**

The research was carried out with the general objective of determining the relationship between the Selection of personnel and the quality of service for the care of people with disabilities in the District Municipality of Echarati, Cusco -2023, applied research was used as a method, design not experimental, correlational level, quantitative approach. The study was made up of two populations: 54 workers, the sample being the same, and the users who are 1033 registered people whose sample is 93. In the collection procedure, direct observation techniques, surveys and interviews were used; considering the questionnaire instrument 18 questions for each of the variables, according to the Likert scale. To obtain the results, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It was concluded that there is a considerable positive bilateral correlation between the variables Personnel Selection and quality of service, through Spearman's Rho value of 0785, with its effect of its Bilateral Sig. of 0.00 using the guideline (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), which objects to the null hypothesis and accepts the alternate hypothesis, confirming the directly proportional relationship between the two variables.

**Keywords:** personnel selection, quality of service, relationship

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el seleccionar el personal adecuado constituye una fracción importante de la eficacia empresarial, al contar con personas idóneas que han de contribuir en la mejora de la calidad de servicio del usuario satisfaciendo sus necesidades permitiendo de esta manera a que las organizaciones sean más consistentes y estables.

En este entender, Flórez (2016), elaboro el trabajo de selección del Talento Humano y calidad del servicio de salud en las entidades sociales del departamento de Sucre, su fin primordial fue analizar los procesos de selección del talento humano y como incide en calidad de prestación del servicio de salud. Concluye que se evidencian un alto grado de insatisfacción de los clientes por el servicio requerido, por otro lado, la técnica de selección de personas no son las apropiadas, y la calidad del servicio prestado tampoco es, observando que el vínculo del personal mediante relaciones de amistad o recomendaciones políticas, no consiente al personal a cargo de la selección de personas llegar a ser imparciales seleccionando a personas idóneas para el puesto que se requiere cubrir.

Torres (2020) en el artículo en Colombia, Importancia del Reclutamiento y selección del Personal en el rubro hotelero: caso Villavicencio, Universidad de los Llanos; refiere que tanto el reclutar de forma externo y la selección son importantes, constituyendo tanto las capacidades como la experiencia, siendo este un factor clave para tomar decisiones concluyendo en que los hoteles pymes no brindan la importancia a estos procesos, siendo tanto la no formalidad como la ausencia de recursos reservados a su correcta ejecución que evidencia muchas situaciones que no permiten que éstos hoteles atraigan a los candidatos adecuados para los diferentes puestos.

Asimismo, Funk (2018) en su artículo ¿Selección o azar? Mencionaron “la selección de personas hoy en día se volvió parte clave para garantizar a una institución el cumplimiento de objetivos establecidos, especialmente debido a los desafíos que plantea un proceso de selección deficiente”. Finalizando en el sentido de ser el departamento de gestión de talentos humanos de las diferentes organizaciones activos muy valiosos, siendo elemento clave la dotación de personal, que implica elegir y orientar a personas con sapiencias, destrezas,



conductas y valores adecuados para satisfacer las exigencias e insuficiencias de las entidades.

En el artículo planteado en México, por Silva et. al. (2021). Se planteó como finalidad conocer la relación de la calidad del servicio, satisfacción de los clientes y lealtad del cliente: Caso de estudio de una empresa comercial, para ello empleó métodos estadísticos de análisis factorial exploratorio. Concluyendo que una mejor atención y servicio de calidad se establecen en una adecuada herramienta que la organización se torne rentable y sostenible.

Por otro lado, Monroy (2019), en su investigación buscan establecer la percepción promedio de la calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes-La Paz, México, entre 54 restaurantes que se registraron en la Cámara Nacional de Restaurantes y Condimentos. Cuyas conclusiones identificaron que entre las dimensiones CS y SC no se hallan diferencias significativas, a excepción del factor atmósfera y comida. Detectándose que, requiere hacer un análisis estratégico al servicio para empresarios. Muestra un valor de  $r = 0.9$  globalmente al medir SC versus CS, pero como única condición consideramos que el trabajo divide a la población por género.

Del mismo modo Fontalvo, (2020), Utilizando una metodología de investigación para evaluar calidad del servicio del departamento atención al cliente en una organización de agua-Colombia, se trató de identificar cada dimensión de la calidad del servicio con el fin de consolidar la evaluación y análisis del resultado en termino de defectos por millón, niveles sigma y rendimiento. Concluyendo en qué el funcionamiento del centro de atención al cliente está bajo investigación. Para esto, se puede asignar trabajo para contribuir al sector servicios, que es un método por el cual se puede evaluar la calidad del servicio.

Este trabajo se llegó a ejecutar en el Municipio del distrito de Echarati, perteneciente a la Convención, Cusco, órgano de gobierno local propulsor de desarrollo del distrito y de sus pobladores; como el caso de la atención a personas con discapacidad. Presenta problemas de Selección de personal sobre todo en la(OMAPED), pues no cuenta con personal especializado, lo que genera un deficiente servicio a los beneficiarios con discapacidad, debido a que los funcionarios responsables de la selección no tienen conocimiento sobre este proceso, seleccionando al personal que no cuenta con capacidades que se ciñan a

las competencias y habilidades que requiere el puesto, los avisos de requerimiento de personal, frecuentemente están dirigidas y arregladas para un solo profesional, habiendo una relación familiar directa con los mismos trabajadores, o en otros casos son amigos muy cercanos o por favor político, a ello se añade el poco presupuesto que se le asigna a esta oficina. Lo que trae como consecuencia que exista ineficiente labor del personal contratado que por sus limitaciones no interactúa eficientemente con las personas que atienden, siendo su rendimiento improductivo, evidenciado en la prestación de una inadecuada calidad de servicio, trayendo consigo la insatisfacción de la población usuaria, y ante ello se logren los objetivos y metas trazadas. Este trabajo pretendió determinar si está relacionada la selección de personal y la calidad de servicio, para posteriormente brindar alternativas de solución.

Así mismo, se formuló el Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de personal y la calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023? Y como Problemas Específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023? C) ¿Cuál es la relación que existe entre la Selección de personal y las Evidencias tangibles para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati -Cusco, 2023?

Esta investigación se justificó teóricamente, pues se ampara en la ejecución del conocimiento científico y el enfoque teórico basados en cada artículo, revista científica, revistas especializadas, libros, en relación a las variables estudiadas, mismos que lograron generar mayor conocimiento del tema. Por otro lado, la justificación práctica, se basa en formas o estrategias sugeridas para mejorar la selección en la municipalidad, ya que las recomendaciones se pondrán en práctica para mejorar la calidad .al discapacitado. La justificación metodológica: para la ejecución de este trabajo tendremos como guía al método científico, basados en guía de productos acreditables señalados por la Universidad, basados de herramientas y técnicas para recabar la información y procesarla. Finalmente se

justifica de forma social, siendo el estudio importante ya que los resultados ayudarán a la agencia a corregir problemas y brindar soluciones alternativas, así como a otras organizaciones que enfrentan los mismos problemas y, en última instancia, a otros investigadores que deseen estudiar el tema con más detalle.

A su vez se estableció el siguiente Objetivo General: Determinar la relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023.

Objetivos Específicos: a) Determinar la relación entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023. b) Determinar la relación entre la selección de personal y los procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023. C) Determinar la relación entre la selección de personal y las evidencias tangibles para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati -Cusco, 2023.

Para este efecto se planteó como Hipótesis General: H1: Existe relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023. H0: No existe relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones efectuadas a nivel internacional reflejan la importancia de relacionar selección y la calidad de servicio, así se tiene a Medina (2017) en su investigación donde se planteó conocer la incidencia de la selección de personal en el desempeño laboral de los empleados de la empresa LO&LO, presentada en la Universidad técnica de Ambato-Ecuador. Indica que el nivel de desempeño laboral en el último trimestre de 2016 e inicio de 2017 no fue alto, lo que se manifestó en la insatisfacción de los trabajadores con los puestos o cargos asignados, lo que refleja un bajo nivel de motivación entre los integrantes de la rama ejecutiva. El tipo de investigación fue aplicado, correlacional, efectuando como técnica una encuesta aplicando instrumentos estableciendo 10 ítems realizada a 50 individuos. Concluyó que el 78% de los encuestados consideró que el proceso de contratación fue inadecuado, ya que se realizó de manera arbitraria por recomendación y no por mérito, lo que resultó en que el 60% de los empleados expresara su insatisfacción laboral. Por lo tanto, es imperativo implementar un buen sistema de contratación para mejorar el desempeño laboral, garantizar la colocación y contratación de nuevos empleados y, por lo tanto, cambiar la insatisfacción de los empleados.

Así mismo Martínez (2020). Propuso como objetivo desarrollar procedimientos de gestión para el reclutamiento y selección de personal en organizaciones de industria alimentaria de la provincia de Pinar del Río que contribuyan a la eficiencia y eficacia para gestionar los recursos humanos. Siendo su estudio aplicado, para posteriormente establecer el diseño no experimental, utilizando como técnicas: Encuestas, entrevistas, revisión de documentos, criterios Delphi o de expertos y diagramas de Ishikawa. Se concluyó que la selección es el principal proceso de gestión de personal con el objetivo de obtener el personal necesario para el lograr las metas de la empresa, guiándose por el perfil laboral de cada puesto o cargo.

Rivera (2019) En la investigación tuvo como objetivo la evaluación de la calidad del servicio empleando un modelo teórico SERVQUAL que permite determinar la satisfacción del cliente de una empresa exportadora en Greenandes, Ecuador. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando el modelo SERVQUAL, centrándose en la BRECHA, referido a la percepción de la calidad del servicio menos la diferencia entre las mismas expectativas, para esto se utilizó

métodos descriptivos, cuantitativos y deductivos. Y como herramienta la encuesta. 180 se utiliza para seleccionar clientes de exportación. Para obtener cada resultado se empleó el SPSS por otro lado cada encuesta se procesó en el conocido Office. Como resultado de la encuesta muestran que la calidad que otorga Green Andes Ecuador tiende a ser significativamente inferior a las expectativas de los clientes. Por lo tanto, las empresas deben enfocarse al servicio del usuario, la calidad y cultura de servicio, porque brindar un buen servicio hace felices a los clientes, ya que satisfacer al usuario se da en todo el proceso antes y durante el servicio es la clave para mantener el servicio a largo plazo, relaciones de término.

En el ámbito nacional Reyes (2018) en su estudio cuyo objetivo fue identificar personal mejorando la calidad del servicio en la gestión del servicio públicos del Municipio del distrito de Huamachuco, empleó un diseño de tipo descriptivo-comparativo, aplicando como técnicas la encuesta y la entrevista, con una muestra probabilística de 342 pobladores. Se utilizó un diseño de comparación descriptivo para las comparaciones hipotéticas. La información se recolectó con la encuesta de 20 interrogantes entre los habitantes de la ciudad mencionada y, entrevistas con 10 interrogantes al gerente municipal de servicios públicos. Como resultados tenemos que la adecuada selección de personal posee efectos positivos en la calidad de la gestión de los servicios públicos. Siendo confirmado por el Spearman ( $r = 0,536$ ), denotándose la relación estadísticamente significativa del reclutamiento ( $p < 0,05$ ) sobre la calidad del servicio. Concluyendo, que la adecuada selección del personal puede tener un efecto benéfico en la calidad de los servicios. Finalmente, es necesario planificar y esclarecer indicadores que permitan evaluaciones más efectivas que contribuyan a mejorar cada proceso diario y se conviertan en parte del logro de metas estratégicas a nivel de la institución, con el fin de lograr un nivel de calidad conforme a las necesidades y alcance de la competitividad de la capacidad.

Aponte & Hernández (2019), El propósito del estudio es analizar cómo afecta el reclutamiento el desempeño laboral en Automotriz A.S.T S.A.C, 2019. El estudio utilizó tipos básicos, métodos cuantitativos, diseño descriptivo hipotético deductivo y no experimental, diseño correlacional y transversal. Se utilizó como herramienta una encuesta y el principal resultado fue que el 95% de los encuestados coincidieron en que la contratación afecta el desempeño laboral en esta empresa

automotriz. En cierto sentido, la elección del personal puede afectar significativamente a la empresa automotriz A.S.T. Basado en el coeficiente de Pearson de 0.865, S.A.C, 2019. Finalmente, la empresa automovilística A.S.T. EMPEZAR. 2019 reuniones grupales y seminarios para capacitar y motivar a los nuevos miembros en el proceso de reclutamiento., fortaleciendo así la plantilla y las relaciones interpersonales desde el inicio y posibilitando la adopción de los valores fundamentales de la compañía; en realidad se reflejará en un mayor rendimiento y beneficio laboral.

Del mismo modo Torre (2019), Su investigación tuvo como propósito desarrollar modelos de proceso de selección de talento que mejoren el desempeño laboral en el municipio del Distrito La Victoria-2018. Investigación de diseño descriptivo y no experimental que determinó lo teórico y lo empírico. métodos; contando con 200 colaboradores y como muestra a 100 personas utilizando un muestreo no probabilístico. Encontró que el 52% de los encuestados no fueron asignados al campo correcto que solicitaron y, por lo tanto, no alcanzaron su potencial en ciertos roles, mientras que el 68% dijo que nunca fueron considerados para puestos en función de las necesidades organizacionales. Concluyendo en que el desempeño laboral, como los empleados no están asignados al área correcta que solicitaron, tienen un desempeño ineficiente que crea una mala imagen de la institución en la prestación de diversos servicios a los contribuyentes, también del área.

Curo, (2020) su objetivo principal del trabajo fue evaluar cómo se relaciona la contratación y el desempeño laboral; el método fue un diseño descriptivo, no experimental-transversal mediante cuestionarios. Se encontró correlación entre el reclutamiento y desempeño laboral y dado que tiene una correlación significativa, se puede concluir que el reclutamiento, el reclutamiento y la integración están estrechamente relacionados con el desempeño laboral. El reclutamiento se convierte en un proceso más objetivo en el que se selecciona al mejor candidato para cada puesto en función de los requisitos del trabajo.

Por otro lado, Vargas (2018). Conto como principal propósito principal determinar el efecto en las mejoras en el proceso de selección en la calidad del s servicio de la agencia de viajes. Siendo un trabajo básico, descriptivo, analítico y propositivo, de diseño no experimental, ya que no se modificó variable alguna. Los

datos obtenidos, las entrevistas a los colaboradores y las encuestas a los consumidores que recibieron el servicio en la agencia permitió conocer las dificultades que enfrenta las agencias de viajes durante el proceso de viaje. Se concluyó que un adecuado proceso de contratación mejoraría la agencia de turismo Cusco Outdoors E.I.R.L. en su calidad de servicio.

López (2021). Plantearon la finalidad determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en las unidades de atención al cliente de los municipios de la provincia de Sullana, se utilizó una medida de calidad del servicio denominada ServPerf, demostrando una existente relación directa y significativa en las unidades de atención al cliente en las provincias y municipios de Sullana, y la conclusión es que obviamente existe una fuerte relación lineal entre los servicios de las unidades de atención al cliente en las provincias de Sullana. y municipios Calidad y satisfacción del usuario, siendo esta positiva, ya que, al incrementarse una variable, la otra también realizará lo mismo.

A continuación, se relata cada base teórica de la variable Selección.

La selección es de vital importancia en cualquier empresa porque se pueden seleccionar personas competentes para desempeñar las funciones organizacionales, por esta razón Chiavenato (2020) define como “El proceso de preselección de los postulantes a la contratación para integrar a quienes cumplan con los requisitos solicitados por la empresa, en otras palabras, al personal idóneo y los que tienen las habilidades disponibles para el puesto.”(pág. 243),

García (2015), menciona que el reclutamiento es un proceso en el que una empresa o una organización que reemplaza al departamento de recursos humanos de la empresa es el encargado de elegir al empleado ideal para uno o más puestos de trabajo. Comienza con una conferencia telefónica que anuncia las vacantes. A partir de esto se recolectan los CV de los postulantes, para luego proceder a los demás pasos. Para Amo (2019) “El proceso de selección de recursos humanos involucra decisiones críticas que permiten a una empresa identificar al candidato ideal para un puesto de su grupo de reclutamiento.” (pág.97)

Dessler (2017) define, como el procedimiento de encontrar al candidato idóneo con las habilidades, la flexibilidad y los necesarios conocimientos para el puesto laboral” (s/p). Asimismo, la contratación puede entenderse como “el proceso

de elección entre diferentes candidatos para un puesto, si se considera adecuado para crear, mantener o cambiar esta posición” (Pierre (2018, pág. 275)

Objetivos: “Seleccionar empleados con las destrezas y capacidades que es necesaria para el puesto vacante es una de las tareas y desafíos más importantes de RR.HH., porque solo eligiendo a los empleados adecuados, la organización puede seguir avanzando para conseguir las metas trazadas. Por otro lado, el reclutamiento logra otro objetivo de ser más barato y menos propenso a errores en la contratación de empleados, Porque la selección asegura que las personas seleccionadas permanezcan en la organización.” (Rubio, (2017).

Importancia: el proceso de selección según García (2015) indica que El reclutamiento es importante porque te permite seleccionar de entre los postulantes a aquellos que mejor se ajustan a los requisitos del puesto., una buena selección enriquece a la organización, una mala daña también a la organización como al trabajador porque si la selección ha pecado por defecto y el trabajador ha sido colocado en un puesto que no está en condiciones de desempeñarse origina en él una serie de tensiones que perjudica tanto en el aspecto profesional como familiar si se ha pecado por exceso, es decidir si se ha seleccionado a una individuo que por cualidades está buscado, los resultados serán también negativos ya que el sujeto llevará al trabajo una apatía que refleja la frustración que padece. En consecuencia, la selección es muy importante para ello se debe buscar al personal más apropiado en cada puesto vacante.

Modelos: Por otro lado, Chiavenato (2020) identifica tres modelos, el primero implica despliegue, este modelo tiene solo una vacante y un candidato para cubrir el puesto, este modelo es muy incompleto porque no permite reclutar talentos para el desarrollo. candidatos calificados con contribuciones a la organización. La segunda es la selección, Este método es adecuado para una situación en la que solo hay una vacante y hay varios candidatos. En este método, si se permite comparar la capacidad y las habilidades, se debe seleccionar a la persona que cumple con los requisitos y requisitos del puesto. El tercer tipo es la clasificación, que toma múltiples vacantes y múltiples candidatos y los ubica en los puestos más adecuados de acuerdo con sus capacidades y habilidades.

Tipos: “Se tiene dos tipos de selección la selección interna, considerada como tal, Cuando una organización recluta candidatos de dentro de la organización o



pertenecieron con anterioridad a esta para cubrir puestos vacantes, esto se hace entre candidatos que son o han sido empleados de la empresa. Con este tipo de contratación, la empresa gestiona e implementa el proceso, y no es habitual utilizar una empresa especializada en la contratación de extranjeros.” (Ruano, 2014, pág. 11). Y la selección externa que para Ruano (2014) este tipo de selección “Se caracteriza porque lo lleva a cabo la misma empresa, más precisamente el área de RRHH, los candidatos que han llegado a esta etapa son externos, es decir. también se han utilizado recursos externos para la contratación. El jefe del cuadro de selección de la empresa será quien realice las distintas pruebas.” (pág. 15)

Dimensiones: según Alles (2016) se distingue cuatro dimensiones en la variable selección de personal, siendo estas: Atracción, preselección, selección y decisión

La Atracción, tiene como objetivo, La visualización de las ofertas más interesantes mediante la publicación de las ofertas deseadas se puede ofrecer en plataformas digitales como ferias, anuncios de empleo, etc., para atraer posibles candidatos potenciales y de paso suele atraer a un gran número de demandantes de empleo, los llamados. Esto puede ser reclutamiento interno y/o externo.

La Pre selección, dimensión que se caracteriza por la selección de sólo aquellos candidatos que cumplan con las necesidades de la empresa. Aquí está la primera entrevista y el examen, en esta etapa puede usar una prueba de conocimiento y una breve entrevista para poder descartar a aquellos que no califican. Las etapas de esta dimensión son: Pruebas o exámenes en línea: siendo exámenes realizados vía internet, cuyo objetivo es evaluar información y examinar la propia experiencia laboral previa, por lo que la empresa puede considerar en estas evaluaciones ciertas preguntas que permitan que sirva de base para la evaluación previa. -selección. b) Cuestionarios previos a la entrevista: Se envían preguntas por correo electrónico para conocer cosas como disponibilidad, aspectos económicos y de ser necesario tomar en cuenta aspectos de disponibilidad de traslados o viajes, siempre dependiendo de lo que requiera el puesto. c) Entrevista preliminar: Aquí es donde se busca aislar o excluir a los candidatos que no cumplan con los requerimientos mínimos al puesto, por lo mismo el entrevistador genera preguntas directas o específicas del puesto (difícil). habilidades) requeridas en el cargo.

La Selección, esta dimensión es fundamental ya que permite detectar quienes de las personas cumplen el perfil y quienes tienen las competencias necesarias para el puesto se mide la responsabilidad, autogestión, actitudes de liderazgo, motivación del trabajador.

Finalmente se tiene la Decisión, dimensión en la que, si el candidato es seleccionado o rechazado, se recomienda involucrar tanto al responsable de recursos humanos como al responsable directo del puesto en esta decisión con el fin de obtener un mejor feedback sobre los resultados obtenidos tras las fases anteriores.

Continuando, se presenta las teorías efectuadas de la segunda variable referidas a la Calidad de servicio.

### **A continuación, se relata cada base teórica de la variable calidad de servicio**

Arenal (2017) indica, calidad se refiere a cada característica y función de aquel servicio o bien tangible.

Mientras que Castillo (2015) menciona que la calidad del servicio tiende a ser una temática actual en el estudio de mercado y, existe una gran bibliografía al respecto. Siendo una gran parte del trabajo realizado, hasta el momento, por diversos autores la discusión de factores que subyacen a la calidad del servicio, los principales flujos están relacionados con el tiempo de espera y de recibido, por otra parte, se reconoce que el tiempo de medida tampoco es el mejor. Ajuste y otros. El problema primordial es encontrar el poder medir la calidad del servicio, que le permita a la organización la calidad del servicio y el tiempo de espera.

Por otro lado, Ganga (2019), define calidad del servicio como el juicio generado al momento de recibir un producto o servicio físico, mismo que permita satisfacer una necesidad definida por sus expectativas.

Importancia: Terán et al. (2021) Establecen la evaluación de la calidad de servicio, debido a que de ella depende lograr una mejor productividad y satisfacción del usuario. (pág. 56)

Características: González (2015). Refleja las características de cada atributo medidas por confiabilidad, tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta utilizando el modelo SERVQUAL para analizar la calidad del servicio.: considerando a Kotler & Armstrong (2017) menciona lo siguiente: Intangibilidad: Esto significa que el servicio no se puede sentir, transferir; también es insípido e

incolore. Cuáles son las particularidades que más definen el servicio y qué esconde el producto. Variabilidad/ Heterogeneidad: se da por la naturaleza del servicio, ninguno es igual, exclusivo, por lo que no puede ser copiado por los proveedores de servicios. Si bien los productos se pueden fabricar de manera uniforme, no se puede decir lo mismo de los servicios. Perecedero: Servicios que no se pueden almacenar, devolver o revender hasta que se utilicen. Por lo tanto, si un servicio se proporciona a los clientes y, Por lo tanto, se consume en lugar de darse a otros usuarios. Inseparabilidad/simultaneidad de producción y consumo: en caso de consumo simultáneo de servicios.

Aniorte (2015) manifiesta que “La correcta calidad de servicio incluye: lograr las metas permitidas, usar el diseño correcto, regular el uso de los servicios, facilitar la regulación de las necesidades y asignar ciertos resultados.”

Dimensiones: Neyra (2018) especifican en su trabajo tres de ellas:

Personas: Forma en que los empleados y los clientes interactúan e influyen mucho en cómo el usuario percibe el servicio que reciben y su calidad. Como todos sabemos, si hay satisfacción o insatisfacción con un servicio en particular, se verá reflejado en la calificación de los usuarios del personal del servicio; toda organización que presta servicios debe esforzarse por mejorar. Por lo tanto, los responsables del impacto negativo o positivo de la experiencia del usuario deben hacer lo correcto. como indicador. a) Actitud de los empleados Este indicador, este indicador está basado en la percepción y sentimiento del consumidor. b) Confiabilidad, es importante brindar los servicios de manera segura y confiable, donde se practica el nivel de capacitación y orientación de los prestadores de servicios. c) fiabilidad, incluida la prestación de un servicio adecuado desde el principio. (d) La capacidad de respuesta es la voluntad de abordar rápidamente las preocupaciones de los usuarios sobre los requisitos del servicio. e) Empatía y disposición para dar atención individual. El personal debe estar integrado con los usuarios, tener buenas habilidades de comunicación y ser capaz de escuchar consultas o solicitudes; f) Cortesía Este indicador requiere que el personal trate a los usuarios con moderación y cortesía, creando una sensación de conexión desde que el usuario ingresa hasta que se retira de la empresa, y en un ambiente agradable. g) Comunicación Utilizar un lenguaje comprensible para informar a los clientes y escuchar sus opiniones. Mediante la comunicación, aparte de otorgar la

información de los servicios, también se conocen de manera concisa y clara los valores y demás aspectos que conforman la cultura organizacional de la unidad estructural.

Proceso esta dimensión se refiere cómo opera la organización. Considerando que aquel proceso mal diseñado o defectuoso es garantía de demoras y fallas, las demoras de los empleados en la interacción con los usuarios reflejan su frustración. Explicado según los siguientes indicadores: a) planificación del proceso, b) tiempo de espera

Evidencia física de que la apariencia de la organización importa, la apariencia de las personas, habitaciones, muebles, etc. La evidencia tangible debe manejarse con cuidado, ya que depende de la percepción del usuario desde el principio. Estas son las principales áreas de evidencia física: a) instalaciones físicas b) equipo c) tecnología d) vestimenta del personal e) higiene

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Trabajo de tipo aplicado, buscando saber cómo actuar, cómo hacer, cómo construir, cómo cambiar, se preocupa por la aplicación inmediata de las realidades ambientales más que por el desarrollo de conocimientos de valor universal, dando una solución inmediata y concreta al problema práctico o la necesidad determinada. Sánchez (2017, págs. 46 - 47)..

Diseño: No experimental, siendo estudios efectuados sin alterar de forma deliberada las variables, observándose las variables en su contexto natural para que sean analizados” y es transversal ya que recopila información en un momento dado citados por Hernández. (2018) ,pg177.

De enfoque cuantitativo, ello porque es un grupo de procesos, probatorios y secuenciales, remitiéndose a conteos numéricos y métodos matemáticos, utilizando recopilar información para comprobar hipótesis basados en mediciones numéricas y análisis estadístico que moldeen el comportamiento y comprobar la teoría (Hernandez R. ) 2018 p.7

Asimismo, la investigación es del nivel correlacional, porque permite indicar cuánto se relaciona el cambio en una variable o evento con el de la otra variable o eventos. (Sanchez, 2017, págs. 117 - 119)

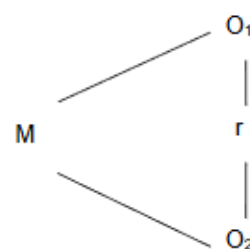
Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>= V1: Variable 01

O<sub>2</sub>= V2: Variable 02

R: Relación entre variables



### 3.2. Variables, Operacionalización

#### Variable 1: Selección de Personal (Variable Independiente)

##### Definición conceptual.

Dessler (2017) define, como el procedimiento de encontrar al candidato idóneo con las habilidades, la flexibilidad y los necesarios conocimientos para el puesto laboral” (s/p). Asimismo, la contratación puede entenderse como “el proceso de elección entre diferentes candidatos para un puesto, si se considera adecuado para crear, mantener o cambiar esta posición” Pierre (2018, pág. 275)

##### Definición operacional.

Se precisa que la variable selección de personal mide la información mediante un cuestionario de respuestas según la denominada escala Likert para determinar el nivel de selección de la Municipalidad Distrital de Echarati y mide las dimensiones.

##### Dimensiones.

###### Atracción

###### Indicador

- Reclutamiento interno
- Reclutamiento externo

###### Pre selección

###### indicador

- Análisis de documentos
- Entrevista

###### Selección

###### Indicador

- Responsabilidad
- Autogestión
- Actitudes y aptitudes mediante pruebas
- Motivación del logro

###### Decisión

###### Indicador

- Elección de candidatos
- Inducción

**Escala de medición:** Ordinal.

## **Variable 2:** Calidad de Servicio (Variable Dependiente)

### **Definición Conceptual.**

Ganga (2019), define calidad del servicio como el juicio generado al momento de recibir un producto o servicio físico, mismo que permita satisfacer una necesidad definida por sus expectativas.

### **Definición operacional**

Precisa que la variable calidad de servicio mide la información mediante cuestionario respuestas en escala de Likert para determinar el nivel de calidad que brinda la Municipalidad.

### **Dimensiones.**

#### **Personas**

##### **Indicador**

- Actitud del personal
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Cortesía
- Comunicación

#### **Procesos**

##### **Indicador**

- Diseño de procesos
- Actividades

#### **Evidencias Tangibles**

##### **Indicador**

- Expectativas
- Satisfacción

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3. Población y Muestra

Población: Para evaluar las variables de estudio se consideró dos poblaciones;

a) la población laboral ( $N_1$ ) que participa directamente en la selección de personal y que alcanza a 54 trabajadores que se distribuyen de la forma siguiente

Tabla 1

Población laboral relacionada al trabajo de investigación

Área	N de Trabajadores
Gerencia de Administración	09
División de salud, de familia y P.D.S	11
Recursos Humanos	25
Oficina Municipal de atención de personas en Estado de Discapacidad	09
Total	54

b) la población usuaria con discapacidad atendida por la OMAPED ( $N_2$ ) que alcanza a 1033 personas inscritas

Muestra: que, según Hernández, et. al. (2017) “Es un subconjunto de interés en el que se recopilarán datos o información para generalizar o derivar resultados encontrados en ese sentido.”

a. La referida al personal que por ser pequeña esta será de 54 trabajadores

b. Para hallar la muestra de la población discapacitada atendida por la OMAPED del Municipio del distrito de Echarati objeto de investigación se aplicó la fórmula siguiente, por ser una muestra finita.

Dónde:

n= muestra inicial

Z= Límite de confianza 96%

P= Proporción de aciertos 0.96

q= Proporción de errores 0.04

E= Margen de Error 0.1 %

N= 1033

$$n = \frac{Z^2 NPq}{E^2(N-1) + Z^2 Pq}$$

Siendo la muestra de 93 personas a encuestar



**Muestreo:** Para el cálculo maestral de la investigación se aplicará el muestreo probabilístico descrito como aleatorio estratificado, ya que se toma en cuenta la categorización en partes semejantes, donde se eligió a personas de la misma empresa e instituciones que interactúan con esta, las cuales conformaran parte de la muestra. De acuerdo a Otzen (2017) Indican que se pueden obtener dos tipos de muestras; el método de muestreo probabilístico le permite averiguar la probabilidad de que el empleado investigado sea incluido en la muestra al azar.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Se utilizarán los siguientes métodos para realizar un estudio adecuado: a) la observación directa, técnica que nos permite describir el proceso de investigación, donde se hará un contacto directo con los sujetos b) una encuesta que nos permitirá recopilar las evidencias escritas que proporciona la información necesaria. c) Entrevistas a funcionarios de la municipalidad, que permitirá el contacto directo con los sujetos de investigación, brindando mayor confianza en los datos auténticos y preservados. Hernández. (2018, págs. 250-270)

**Instrumentos:** constituidos por: cuestionarios de encuesta, fichas de observación, guía de entrevista, datos históricos de la municipalidad, estadísticas, Estos han de acceder a la recopilación de información confiable y valida de las variables a investigar, se redacta de manera individualizada y necesita ser coherente, de acuerdo a la escala de Likert, cuyos resultados serán objeto de análisis y evaluación Sánchez (2017, pág. 167)

**Validez,** Se aplico mediante en denominado Juicios de expertos, proporcionados según la especialidad, los mismos que validaron el cuestionario, verificando que los instrumentos presenten claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, consistencia y coherencias Sánchez (2017, pág. 167)

**Confiabilidad,** que demostraron que se hicieron mediciones estables y consistentes con los instrumentos usados, se efectúa mediante el llenado de base de datos en Excel, donde se calculará mediante SPSS el Alfa de Cron Bach. En base, al cuestionario aplicado en el Municipio del distrito de Echarati logrando el coeficiente de confiabilidad Sánchez (2017, pág. 168)

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento se inició con el análisis de documentos referidos a la selección de Personal del Municipio del distrito de Echarati y sobre todo en el área de atención de personas con discapacidad para ubicar el problema general de la investigación, posteriormente se aplicarán el instrumento establecido, Como procedimientos para recabar cada dato se procesará cuestionarios de encuesta y entrevista, programando fecha y hora para aplicarlos en la Municipalidad objeto de investigación así como en las personas atendidas, Se realizó una validación con expertos para comprobar la confiabilidad de la información recolectada mediante el procedimiento SPS26, que brindaría niveles, tablas y figuras para cada categoría y subcategoría a priori y nuevas; que tiene como objetivo obtener información global, confiable y suficiente para apoyar el trabajo. Por último, se formularon la discusión, conclusión y recomendaciones correspondientes al estudio.

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

El análisis e interpretación de cada dato, es cuantitativa probando cada hipótesis, que se al analizar la información cuantitativa.

Para este fin se procesaron los siguientes aspectos: a) Codificación, procedimiento que asigna y las entradas se agrupan numéricamente, teniendo en cuenta ciertas características homogéneas que permitan su clara y rápida comprensión. b) Tabulación, es decir, asignación de datos según categorías o códigos predefinidos. c) Construcción de cuadros estadísticos para evidenciar que la información recolectada será reflejada en cuadros estadísticos que muestren cada variable objeto a estudiar, frecuencia y porcentajes respectivamente. d) Análisis cuantitativo, composición de la información expresada en porcentajes y extracción de conclusiones y sus interpretaciones. e) Síntesis y conclusiones, el estudio concluirá con el análisis y síntesis de datos que conduzcan a conclusiones y formulación de teorías científicas. f) Análisis de los cuadros procedimiento que se realiza al finalizar los anteriores procedimientos y que permite la constatación con las teorías existentes, relacionando las variables para corroborar las hipótesis planteadas, formulando apreciaciones objetivas g) Los resultados se emplearán para la formulación de propuestas, las conclusiones y recomendaciones que facilitarán la posible solución al problema que dio lugar al inicio de la investigación.

(Hernández & Mendoza, 2018). El análisis descriptivo usó tablas de frecuencia y gráficos de barras para describir los dos primeros propósitos. Luego se usó el Rho de Spearman para las estadísticas inferenciales determinando como se relaciona cada variable, y luego se usaron las estadísticas de inferencial y dirección para determinar la influencia de las variables seleccionadas en la rotación de empleados y sus dimensiones. Guiaja (2019)

### **3.7. Aspectos Éticos**

Este trabajo a investigar consistió con el principio ético, dada la necesidad de estándares para toda investigación, como obtener el permiso de entidades que deben mantener y respetar la privacidad de los contribuyentes. En este sentido, cada dato proporcionado por el personal de la unidad estructural en la investigación es preferentemente anónima, respecto de la cual se tendrán en cuenta y se mantendrán las normas de confidencialidad, así como los nombres e identidades de los participantes. serán protegidos y se respetará el principio de prohibición. la malicia será respetada

Para tal fin se realizó teniendo en cuenta tanto la información de terceros que se ha identificado con referencias textuales, como las aportaciones personales que resultan de las encuestas realizadas en el municipio. De igual forma tenemos la facultad del municipio para obtener la información a analizar en nuestro trabajo de investigación, para transmitir esta información al público en general, por otro lado, su finalidad es brindar a los futuros investigadores material de referencia para su posterior consulta trabajar.

#### IV. RESULTADOS

En este acápite se responde a cada objetivo determinado en el trabajo.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati Cusco-2023

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023.

Tabla 2

Variable Selección de personal y dimensión personas

		Personas			Total	Correlación
		Baja	Media	Alta		
Selección de personal	Mala	20,4%	1,9%	1,9%	24,1%	Rho de Spearman 0.731 <sup>++</sup> Sig.(bilateral) 0.000
	Regular	1,9%	46,3%	16,7%	64,8%	
	Buena	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%	
Total		22,3%	48,2%	29,7%	100,0%	

**Nota:** La tabla que antecede, al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo específico1, establece una correlación de la variable selección de personal y dimensión personas, con un Rho de Spearman de 0,731, confirmando ésta la relación positiva entre ambas.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, se, concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.0.000  $\leq$  0.05, se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente en la dimensión personas en un 46.3%.

Lo que determina conforme al análisis inferencial, que la selección de personal si interactúa en las personas que participan en este proceso, que se lleva en el Municipio del distrito de Echarati, implicando la mejora de ésta.

**Objetivo Específico 2:** Determinar la relación entre la selección de personal y los procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023

Tabla 3

Variable selección de personal y dimensión procesos

		Procesos			Total	Correlación
		Baja	Media	Alta		
<b>Selección de personal</b>	<b>Mala</b>	14,8%	7,4%	1,9%	24,1%	Rho de Spearman 0.572 <sup>++</sup> Sig. (bilateral) 0.000
	<b>Regular</b>	5,6%	<b>40,7%</b>	18,5%	64,8%	
	<b>Buena</b>	0,0%	1,9%	9,3%	11,1%	
<b>Total</b>		20,4%	50,0%	29,6%	100,0%	

**Nota:** La tabla que antecede, al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo específico2, establece una correlación de la variable selección de personal y dimensión procesos, con un Rho de Spearman de 0,572, confirmando ésta la relación positiva entre ambas.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, se, concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.0.000 ≤ 0.05, se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente en la dimensión procesos en un 40.7%.

Lo que determina conforme al análisis inferencial, que la selección de personal si interactúa en los procesos que participan en el flujo, aplicados en el Municipio del distrito de Echarati.

**Objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre la selección de personal y las evidencias tangibles para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati -Cusco, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la selección de personal y las Evidencias Tangibles para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad de Echarati, Cusco – 2023

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la selección de personal y las Evidencias Tangibles para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad de Echarati, Cusco – 2023

Tabla 4

Variable selección de personal y dimensión evidencias tangibles

		Evidencias Tangibles			Total	Correlación
		Baja	Media	Alta		
<b>Selección de personal</b>	<b>Mala</b>	18,5%	1,9%	3,7%	24,1%	Rho de Spearman 0.636 <sup>++</sup> Sig. (bilateral) 0.000
	<b>Regular</b>	1,9%	<b>40,7%</b>	22,2%	64,8%	
	<b>Buena</b>	0,0%	0.0%	11,1%	11,1%	
<b>Total</b>		20,4%	42,6%	37,0%	100,0%	

**Nota:** La tabla que antecede, al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo específico3, establece una correlación de la variable selección de personal y dimensión evidencias tangibles, con un Rho de Spearman de 0,636, confirmando ésta la relación positiva entre ambas.

De acuerdo a la hipótesis específica 3, se, concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.0.000 ≤ 0.05, se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente en la dimensión evidencias tangibles en un 40.7%.

Lo que determina conforme al análisis inferencial, que la selección de personal requiere de evidencias tangibles, aplicados en cada proceso del área.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023.

Tabla 5

Variables selección de personal y calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Total	Correlación
		Baja	Media	Alta		
<b>Selección de personal</b>	<b>Mala</b>	13,0%	11,1%	0,0%	24,1%	Rho de Spearman 0.785 <sup>++</sup> Sig. (bilateral) 0.000
	<b>Regular</b>	1,9%	<b>63,0%</b>	0,0%	64,8%	
	<b>Buena</b>	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%	
<b>Total</b>		14,8%	74,1%	11,1%	100,0%	

**Nota:** La tabla que antecede, al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo general, establece una correlación de la variable selección de personal y calidad de servicio, con un Rho de Spearman de 0,785, confirmando ésta la relación positiva entre ambas.

De acuerdo a la hipótesis general, se concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.  $0.000 \leq 0.05$ , se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente con la calidad de servicio en un 63.0%.

Estableciendo de esta manera que el Municipio del distrito de Echarati debe efectuar una adecuada Selección de Personal que mejore la calidad de servicio en la atención de personas con discapacidad en este Gobierno Local.

## V. DISCUSIÓN

Por medio del programa SPSS V26 se obtuvieron los resultados estadísticos de las variables Selección de personal y calidad de servicios, objeto de estudio que fueron relacionadas con las investigaciones anticipadas antes nombradas en capítulos anteriores, realizando la contrastación con las teorías referenciadas de autores revisados.

Para este efecto la presente investigación al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo general, establece una correlación de la variable selección de personal y calidad de servicio, con un Rho de Spearman de 0,785, confirmando ésta la relación positiva entre ambas. De acuerdo a la hipótesis general, se concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.  $0.000 \leq 0.05$ , se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente con la calidad de servicio en un 63.0%; lo que confirma la relación directamente proporcional entre las dos variables, se compara con la tesis de Reyes (2018) en su estudio cuyo objetivo fue identificar personal mejorando la calidad del servicio en la gestión del servicio públicos del Municipio del distrito de Huamachuco. Como resultados tenemos que la adecuada selección de personal posee efectos positivos en la calidad de la gestión de los servicios públicos. Siendo confirmado por el Spearman ( $r = 0,536$ ), denotándose la relación estadísticamente significativa del reclutamiento ( $p < 0,05$ ) sobre la calidad del servicio. Concluyendo, que la adecuada selección del personal puede tener un efecto benéfico en la calidad de los servicios. Finalmente, es necesario planificar y esclarecer indicadores que permitan evaluaciones más efectivas que contribuyan a mejorar cada proceso diario y se conviertan en parte del logro de metas estratégicas a nivel de la institución, con el fin de lograr un nivel de calidad conforme a las necesidades y alcance de la competitividad de la capacidad. Por otro lado, Vargas (2018). Conto como principal propósito principal determinar el efecto en las mejoras en el proceso de selección en la calidad del servicio de la agencia de viajes. Los datos obtenidos, las entrevistas a los colaboradores y las encuestas a los consumidores que recibieron el servicio en la



agencia permitió conocer las dificultades que enfrenta las agencias de viajes durante el proceso de viaje. Se concluyó que un adecuado proceso de contratación mejoraría la agencia de turismo Cusco Outdoors E.I.R.L. en su calidad de servicio. De igual manera López (2021). Plantearon la finalidad determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en las unidades de atención al cliente de los municipios de la provincia de Sullana, y la conclusión es que obviamente existe una fuerte relación lineal entre los servicios de las unidades de atención al cliente en las provincias de Sullana. y municipios Calidad y satisfacción del usuario, siendo esta positiva, ya que, al incrementarse una variable, la otra también realizará lo mismo, por esta razón Chiavenato (2020) define como “El proceso de preselección de los postulantes a la contratación para integrar a quienes cumplan con los requisitos solicitados por la empresa, en otras palabras, al personal idóneo y los que tienen las habilidades disponibles para el puesto.”(pág. 243), Ello demuestra la importancia que tiene la variable selección de personal sobre la variable calidad de servicio al usuario, puesto que una buena selección enriquece a la municipalidad, facilitando la integración del trabajador e incremento de su productividad en la institución, contribuyendo del mismo modo a la mejora en la calidad del servicio al usuario, en este caso a las personas con discapacidad.

En lo referente al objetivo específico primero planteado: al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo específico<sup>1</sup>, establece una correlación de la variable selección de personal y dimensión personas, con un Rho de Spearman de 0,731, confirmando ésta la relación positiva entre ambas. De acuerdo a la hipótesis específica 1, se, concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.  $0.000 \leq 0.05$ , se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente en la dimensión personas en un 46.3%. Cotejando con las bases teóricas de Selección de personal. Dessler (2017) define, como el procedimiento de encontrar al candidato idóneo con las habilidades, la flexibilidad y los necesarios conocimientos para el puesto laboral” (s/p). Asimismo, la contratación puede entenderse como “el proceso de elección entre diferentes candidatos para un puesto, si se considera adecuado para crear, mantener o

cambiar esta posición” Pierre (2018, pág. 275). Asimismo, Funk (2018) en su artículo ¿Selección o azar? Mencionaron “la selección de personas hoy en día se volvió parte clave para garantizar a una institución el cumplimiento de objetivos establecidos, especialmente debido a los desafíos que plantea un proceso de selección deficiente”. Finalizando en el sentido de ser el departamento de gestión de talentos humanos de las diferentes organizaciones activos muy valiosos, siendo elemento clave la dotación de personal, que implica elegir y orientar a personas con sapiencias, destrezas, conductas y valores adecuados para satisfacer las exigencias e insuficiencias de las entidades.

En cuanto al segundo objetivo específico: al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo específico<sup>2</sup>, establece una correlación de la variable selección de personal y dimensión procesos, con un Rho de Spearman de 0,572, confirmando ésta la relación positiva entre ambas. De acuerdo a la hipótesis específica 2, se concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.  $0.000 \leq 0.05$ , se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente en la dimensión procesos en un 40.7%. Lo que determina conforme al análisis inferencial, que la selección de personal si interactúa en los procesos que participan en el flujo, aplicados en el Municipio del distrito de Echarati. Al comparar con las bases teóricas de autores se tiene a Neyra (2018) que indica como los procesos operan en la organización, considerando que aquel proceso mal diseñado o defectuoso es garantía de demoras y fallas, las demoras de los empleados en la interacción con los usuarios reflejan su frustración. Explicado según los siguientes indicadores: a) planificación del proceso, b) tiempo de espera. Por lo tanto, los resultados obtenidos permiten inferir que es positivo la relación entre la selección de personal con los procesos que se deben aplicar en la municipalidad demostrando de esta manera cuán importante es contar con procesos correctamente diseñados

En lo que refiere al tercer objetivo específico: al probar su resultado a través del Rho de Spearman, se advierte que el objetivo específico<sup>3</sup>, establece una

correlación de la variable selección de personal y dimensión evidencias tangibles, con un Rho de Spearman de 0,636, confirmando ésta la relación positiva entre ambas. De acuerdo a la hipótesis específica 3, se concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, y de acuerdo a la regla establecida si el Sig.  $0.000 \leq 0.05$ , se llegó a que se acepte la denominada hipótesis alterna y rechazar la alterna. Por otro lado, se resaltó una relación positiva considerable, esto es reafirmado por los cruces de porcentaje logrado por ambos y afirma que la selección de personal impacta regularmente en la dimensión evidencias tangibles en un 40.7%. Lo que determina conforme al análisis inferencial, que la selección de personal requiere de evidencias tangibles, aplicados en cada proceso del área. Conforme con el resultado encontrado, se realizó el contraste con las bases teóricas del autor Neyra (2018) Evidencia física de que la apariencia de la organización importa, la apariencia de las personas, habitaciones, muebles, etc. La evidencia tangible debe manejarse con cuidado, ya que depende de la percepción del usuario desde el principio. Estas son las principales áreas de evidencia física: a) instalaciones físicas b) equipo c) tecnología d) vestimenta del personal e) higiene. Por otro lado, Anierte (2015) manifiesta que “La correcta calidad de servicio incluye: lograr las metas permitidas, usar el diseño correcto, regular el uso de los servicios, facilitar la regulación de las necesidades y asignar ciertos resultados.”

## VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se desprende la siguiente conclusión

1. Considerando el Objetivo general, se determinó a través del estadígrafo Rho de Spearman que existe correlación bilateral positiva considerable entre las variables de Selección de personal y Calidad de servicio al usuario con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, según el valor de Rho de Spearman de 0,785, con su efecto de su Sig. Bilateral es 0.00 y usando la pauta (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, ello significa que teniendo una correcta selección de Personal se logrará la satisfacción del usuario, beneficiando la imagen de la municipalidad.
2. En lo referente al objetivo específico 1, se estableció con el estadígrafo de Rho de Spearman una correlación entre la variable selección de personal y la dimensión personas, que es positiva considerable, determinado por un Rho de Spearman de 0,731, concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, que de acuerdo a su modelo (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se debe rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna; ello demuestra que con una adecuada de selección de personal se podrá lograr que las personas que participan en este proceso interactúen debidamente.
3. El objetivo específico 02, instituye una correlación entre la variable selección de personal y la dimensión procesos, que según el Rho de Spearman da un índice de 0,572, confirmando que existe una relación positiva considerable entre ambos, así mismo concluye que el Sig. bilateral es de 0.000, que de acuerdo a su modelo (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), la hipótesis nula debe ser rechazada, aceptando la hipótesis alterna, lo que infiere que se logrará una adecuada selección de personal al contar con los procesos correctos.
4. En el objetivo 3, el estadígrafo de Rho de Spearman formalizó una correlación bilateral entre la variable selección de personal y la dimensión evidencias tangibles de 0.636, reconociendo la existencia de una correlación positiva considerable, siendo el resultado de su Sig. bilateral de 0.00 y por medio de su guía (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, ello muestra que de aplicarse una selección de personal apropiada, con el acondicionamiento requerido para la prestación del servicio, redundará en la calidad de servicio y satisfacción del usuario y por ende en el bienestar de la municipalidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los ejecutivos de la Municipalidad distrital de Echarati se recomienda, considerar las siguientes acciones:

1. Tomando en cuenta que existe una relación significativa de las variables selección de personal y calidad de servicio, es necesario establecer un sistema debidamente estructurado de selección, que permita contar con el personal idóneo para los puestos de trabajo, establecidos en el perfil que exige el puesto donde se tome en cuenta aspectos como habilidades y capacidades apropiadas a través de capacitaciones especializadas con el fin de ser percibidos por los usuarios como un servicio de calidad.

2. Del mismo modo se recomienda efectuar estrategias enfocadas en una selección de personal adecuada, mejorando los filtros para atraer a candidatos que se ajusten al puesto, tomando en cuenta para el efecto las leyes del sector público dirigidas para este proceso de selección, donde se considera contar con el personal idóneo con actitudes asertivas que interactúe apropiadamente con el usuario, constituido en la investigación por personas con capacidades especiales, lo cual propiciará un impacto positivo, generando de ese modo un servicio de calidad.

3. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Echarati, rediseñar los procesos de selección de personal existentes para evitar defectos en la atención por parte de los trabajadores a los usuarios lo que impedirá frustraciones en la población con capacidades especiales.

4. Por último se recomienda a la Municipalidad Distrital de Echarati, incrementar el presupuesto para llevar a cabo un correcto proceso de selección de personal que conlleva contar con técnicos especializados de diferentes especialidades en esta materia, para la Oficina Municipal de Atención a las personas con discapacidad - OMAPED, acondicionando los ambientes, instalaciones, equipos, muebles y vestimenta del personal, lo que ha de generar una buena percepción del usuario, que se reflejará en calidad del servicio que brinda esta oficina y por ende en la buena imagen de la Municipalidad.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alonso, P., & y Cuadrado, D. (2015). Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas. *Psicología del Trabajo Organizacional*, 31(2), 79-89. <https://dx.doi.org/10.1016/i,rpto.2015.04.002>
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Editorial Elearning, S.L.
- Aniorte. (2015). *Características de un buen servicio de calidad*.
- Aponte, E., & Hernández, L. (2019). *Selección de personal y el desempeño laboral de la Empresa Automotriz A.S.T. SAC, 2019*. [Tesis de licenciatura, UPA]: Repositorio institucional de Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1474/APONTE\\_HERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1474/APONTE_HERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armstrong, K. &. (2017). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Education.
- Armstrong, K. &. (2017). *Principios de Marketing*. Pearson Education.
- Artica, G. (2017). *Accesibilidad y satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*. [Tesis de licenciatura, UCV]: Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14251/Artica\\_AGCK.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14251/Artica_AGCK.pdf?sequence=1)
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de Investigación en Psicología UNMSM*, 4(2), 133-144. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v4i2.5039>
- Ávila, C., & Sánchez, R. (2012). *Propuesta de mejoramiento en el proceso de selección de personal de Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas "EPMOP"*. [Tesis de licenciatura, UCE]: Repositorio institucional de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/990>
- Cancinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)*. [Tesis de licenciatura, URL]: Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar. Obtenido

- de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Carbajal, D., & Portillo, H. (2017). *Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficiencia Pública del Cusco*. [Tesis de licenciatura, UNSAAC]: Repositorio institucional de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2269/253T20170286\\_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2269/253T20170286_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Castillo, J. (2015). *Calidad de Servicio (Revisión de Corrientes Principales y propuestas para investigación Futura*. Barcelona, España.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5° ed.). McGraw-Hill Interamericana de España.
- Curo Ramirez, J. (2020). *Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura-Piura*. Piura, Peru: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales. <https://repositoriucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47013/CuroRJP-SDpdf>
- Dessler, G. (2017). *Administración de Recursos Humanos Un Enfoque Latinoamericano* (6 ed.). México: Pearson.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tling=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tling=es)
- Flórez, R. (2016). Selección del Talento Humano frente a la Calidad de los servicios de salud en las empresas sociales del estado del Departamento de Sucre. *Clío América*, 10(19), 23-30. Obtenido de <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1657/1163>
- Fontalvo, T. I.-D. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4). <https://dx.doi.org/104067/s0718-07642020000400027>

- Funk, B. &. (Diciembre de 2018). ¿Selección o azar? Aproximación cualitativa a los procesos de selección de profesionales en organizaciones solidarias. *Sociología*(33(95)), 189-228. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305058137007>
- Ganga, F. P. (2019). *Medición de Calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt* (Vol. 4). Puerto Montt, Chile: Ingeniare Revista chilena.
- García Noya, M. (2015). *Selección de personal*. Madrid, España: Ediciones Amazon.comCasa del Libro.
- García, A. M. (2015). Discriminación, igualdad de oportunidades en el empleo y selección de personal en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(1), 111-138. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317574007>
- Gonzales, R. (2015). Evaluation of perceived service quality in banks using the serv scale. *Revista de ciencia e ingeniería 40 neogranadino*, 25(1). <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Gonzales, R. (2015). Evaluation of perceived service quality in banks using the serv scale. *Revista de ciencia e ingeniería 40 neogranadino*, 25(1). <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Hernandez, B. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre económico*, 15(31), 173-186. [http://www.scielo.org.co/scilo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462012000100008&lng=en&&lng=es](http://www.scielo.org.co/scilo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462012000100008&lng=en&&lng=es)
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación*. (S. d. Interamericana editores, Ed.) México, México: McGraw-Hill .
- León, M. (2016). *Reclutamiento del Personal*. Lima, Peru: Monografías.com.SA.
- Llanos, J. (2008). *Cómo entrevistar para la selección de personal*. Editorial Pax México.
- López, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de Atención al Cliente de la Municipalidad Provincial de Sullana*. [Tesis de licenciatura, UNP]: Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3373/FCAD-LOP-RIV-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Maier, N. (1994). *Psicología Industrial*. España: Rialp.S.A.
- Martínez, O. (2020). *Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en la Empresa Provincial de la Industria Alimentaria de Pinar del Río*. [Tesis de maestría, UPR]: Repositorio institucional de la Universidad de Pinar del Río. <https://rc.upr.edu.cu/bitstream/DICT/3629/1/TESIS%20OLGA%20LIDIA%20OMART%C3%8DNEZ%20REINOSO.pdf>
- Medina, A. (2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25037/1/tesis-albertomedina%20%281%29>
- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de la Paz. *Investigación Administrativa*, 48(123). Recuperado el 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006&ing=es&tIng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&ing=es&tIng=es)
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla(Colombia). *Pensamiento & gestión*, 32, 85-114. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100005)
- Newell, C. (1998). *La entrevista y el examen de selección*. España: Rialp S.A.
- Neyra, A. (2018). *Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción*. Sullana, Piura: Universidad San pedro. <http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/Tesis62111>
- Otzen.T., & M. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población de Estudio* (Vol. 35). Int.J.Morphol,. Recuperado el 29 de diciembre de 2021, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pierre, G. (2018). Capítulo 3. Perspectivas de auditoría sobre el bienestar en el lugar de trabajo. En J. Peretti, M. Plane, A. Scouarnec, & M. Thévenet, *Una visión de los recursos humanos sin fronteras* (págs. 274-292). Ediciones EMS.
- Prieto, J. (2016). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Ecoe Ediciones.

- Quispe, M. (2019). *Gestión por competencias y calidad de servicios de los usuarios de la MICRORED PAVAYOC de la Red de Servicios de Salud, La Convención-Cusco, 2019*. [Tesis de licenciatura, UNSAAC]: Repositorio institucional de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6568>
- Reyes Infantes.M., Y. (2018). *La selección de personal y la calidad del servicio de la Gerencia de Servicios Públicos-Municipalidad distrital de Huamachuco 2016*. (F. d. Administración, Ed.) Huamachuco, Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Rivera Soler, R. (1989). *Estructura y Elaboración de pruebas para Selección de Personal*. México: LIMUSA Wiley S.A.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clietes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de maestría, UCSG]: Repositorio institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. [Tesis de maestría, UChile]: Repositorio institucional de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Rubio, J. (2017). *La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación fíales-Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20744/1/ROTACION%20DE%20PERSONAL%RUBIO-VILLAGRAN.pdf>
- Sánchez, F., & Arévalo, J. (2016). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la Unidad Básica de Atención (UBA) COOMEVA EPS-MANGA*. [Tesis de licenciatura, UC]: Repositorio de la Universidad de Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena>

- .edu.co/bitstream/handle/11227/7913/Tesis%20S%C3%A1nchez-%20Ar%C3%A9valo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, H. (2017). *Metodología y Diseños en la investigación científica* (quinta ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Satet, C. &. (1995). *Guía práctica para el reclutamiento del personal*. Bilbao: Deusto.
- Secretaria de la Gestión Pública. (2019). *Servicio de calidad en las instituciones públicas*.
- Silva, J. M. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtas del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Teran, N. ..., Gonzales, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (enero-febrero de 2021). Quality service as key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, México, 5(1). Obtenido de <https://doi.org/10.37811/cl-RCM.V5I1.320>
- Terán, N. G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Torre, V. (2019). *Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2018*. [Tesis de licenciatura, USS]: Repositorio institucional de Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8213/Torre%20Sullca%2C%20Vanesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, D. (2020). Importancia del reclutamiento y selección de Personal en el sector hotelero: caso Villavicencio. *Desarrollo Gerencia*.
- Vargas, P. (2018). *Proceso de Selección de Personal con calidad de servicio en la Agencia de Viajes Cusco OUTDOORS E:I:R:L:-2016-Tesis*. (F. d. Turismo, Ed.) Cusco, Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Selección de personal</b>	Se define como el proceso de encontrar a la persona adecuada que tenga las habilidades, destreza y conocimiento que el puesto de trabajo lo solicite Dessler (2017)	Se puede precisar que la variable selección de personal mide la información mediante un cuestionario de respuestas en escala de Likert para determinar el nivel de selección de la Municipalidad Distrital de Echarati y mide las dimensiones	Atracción	Reclutamiento interno	<b>Ordinal</b>
				Reclutamiento externo	
			Pre selección	Análisis de documentos	
				Entrevista	
			Selección	Responsabilidad	
				Autogestión	
				Actitudes y aptitudes mediante pruebas	
				Motivación del logro	
			Decisión	Elección de candidatos	
				Inducción	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de servicio</b>	La calidad de los servicios como la valoración que hacen al adquirir un producto físico o un servicio para satisfacer una necesidad empujados por las expectativas que tienen del mismo Ganga (2019)	Se puede precisar que la variable calidad de servicio mide la información mediante cuestionario respuestas en escala de Likert para determinar el nivel de calidad que brinda la Municipalidad	<b>Personas</b>	Actitud del personal	<b>Ordinal</b>
				Confiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Empatía	
				Cortesía	
				Comunicación	
			<b>Procesos</b>	Diseño de procesos	
				Actividades	
			<b>Evidencias Tangibles</b>	Expectativas	
Satisfacción					

**Anexo 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“Selección de personal y calidad de servicio para atención de personas con discapacidad en la Municipalidad Distrital de Echarati Cusco, 2023**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<b>Problema General</b> <b>¿Cuál es la relación que existe entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023?</b>	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023.	<b>Hipótesis General</b> H <sub>1</sub> : Existe relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023. H <sub>0</sub> : No existe relación entre la Selección de personal y la Calidad de servicio para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco -2023.	Selección de Personal	Atracción Pre selección Selección Decisión	Reclutamiento interno Reclutamiento externo Análisis de documentos Entrevista Autogestión Actitudes y aptitudes Motivación logro Elección de candidatos Inducción	<b>Tipo de Inv. Aplicada</b>  <b>Diseño de Inv. No experimental</b>  <b>Nivel: Correlacional</b>
<b>Problemas específicos</b> <b>a) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023?</b>  <b>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023?</b>  <b>C) ¿Cuál es la relación que existe entre la Selección de personal y las Evidencias tangibles para la atención de personas con discapacidad en la municipalidad distriital de Echarati -Cusco, 2023?</b>	<b>Objetivos específicos</b> a) Determinar la relación entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023.  b) Determinar la relación entre la selección de personal y los procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023.  C) Determinar la relación entre la selección de personal y las evidencias tangibles para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati -Cusco, 2023.	<b>Hipótesis específicas</b> H <sub>1</sub> : Existe relación entre la selección y las personas que interactúan en la atención de usuarios con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023. H <sub>0</sub> : No existe relación entre la selección y las personas que interactúan en la atención de personas con discapacidad por la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco-2023.  H <sub>1</sub> : Existe relación entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023. H <sub>0</sub> : No existe relación entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023.  H <sub>1</sub> : Existe relación entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la Municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023. H <sub>0</sub> : No existe relación entre la selección de personal y los Procesos para la atención de personas con discapacidad en la municipalidad distrital de Echarati, Cusco- 2023.	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Personas</b>  <b>Procesos</b>  <b>Evidencias Tangibles</b>	Actitud del personal Confiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Cortesía Comunicación  Diseño de procesos Actividades  Expectativas Satisfacción	<b>Población:</b> 54 trabajadores  <b>Muestra:</b> <b>54 trabajadores</b>  <b>Técnica: Encuesta</b>  <b>Instrumento: Cuestionario</b>  <b>Escala Ordinal</b>

## Anexo 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS CUESTIONARIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: **“Selección de personal y calidad de servicio para atención de personas con discapacidad en la Municipalidad Distrital de Echarati- Cusco, 2023.** Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO				
5	4	3	2	1				
<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>				<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Atracción</b>				<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Reclutamiento interno								
1. ¿En la Municipalidad de Echarati cumple con la realización del lanzamiento de la convocatoria bajo la normatividad establecida?								
2. ¿Cree Ud. que se realizan correctamente las convocatorias internas para seleccionar al personal?								
Reclutamiento externo								
3. ¿Considera Ud. ¿Que las bases de la convocatoria detallan el perfil del puesto o requisitos generales y específicos para la plaza vacante ofertada por la Municipalidad distrital de Echarati?								
4. ¿Considera que la Municipalidad hace uso de los medios de publicidad adecuada para la convocatoria de personal?								
<b>Pre selección</b>								
Análisis de documentos								
5. ¿La Oficina de recursos humanos realiza la verificación de la inscripción de los postulantes al concurso para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para ser considerados como postulantes?								
6. ¿El área de Recursos Humanos cuenta con personal idóneo para efectuar el proceso de selección del personal?								
Entrevista								
7. ¿En las entrevistas participa el responsable del área requerida para el puesto asignado?								
8. ¿Los aspectos considerados en la entrevista previa son para verificar la información presentada en su CV?								
<b>Selección</b>				<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
				<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Responsabilidad								
9. ¿Considera Ud. ¿Que se evalúa efectivamente las competencias de cada perfil del candidato?								
10. ¿Definiría como correcta los estándares y normas éticas que aplica el equipo de selección de personal?								
Autogestión								
11. ¿ Considera que las conductas y afectos orientados al proceso de selección permiten el cumplimiento adecuado de éste?								

12. ¿El proceso de selección mantiene un juicio objetivo respecto a los participantes?					
Actitudes y aptitudes mediante pruebas					
13. ¿El equipo de selección de personal mantiene honestidad y ética profesional durante el proceso?					
14. ¿Las pruebas de selección aplicadas en la municipalidad son acorde a los requerimientos del puesto?					
Motivación del logro					
15. ¿El personal crea condiciones específicas para hacer que los seleccionados se sientan en confianza					
16. ¿Cree ud que existe influencia entre los procesos de selección para mejorar la calidad de servicio?					
<b>Decisión</b>					
17. ¿El personal contratado para la Oficina de OMAPED cumple con las expectativas laborales al puesto requerido?					
18. ¿La decisión para contratar al nuevo personal se brinda de acuerdo a los estándares de competencia requeridos para el puesto?					
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Personas</b>					
Actitud del personal					
19. ¿El trato del personal del área de OMAPED supera sus expectativas?					
20. ¿Qué tan receptiva ha sido el personal de OMAPED respecto a sus preocupaciones y preguntas?					
Confiabilidad					
21. ¿El área de OMAPED retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes?					
22. ¿El área de OMAPED cumple con los plazos establecidos para una buena calidad del servicio?					
Capacidad de respuesta					
23. ¿El área de OMAPED brinda un servicio rápido a sus usuarios?					
24. ¿La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva?					
Empatía					
25. ¿El área de OMAPED brinda un trato personalizado a sus usuarios?					
26. ¿El personal de OMAPED tiene las actitudes óptimas para entender las necesidades de los usuarios?					
Cortesía					
27. ¿El personal que atiende en OMAPED es respetuoso y cortés?					
28. ¿El área de OMAPED promueve buenas relaciones con sus usuarios?					
Comunicación					
29. ¿Considera que la información obtenida por el personal del área de OMAPED es en todo momento de manera fluida??					
30. ¿El área de OMAPED comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema?					
<b>Procesos</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Diseño de procesos					

31. ¿En el área de OMAPED las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto?					
32. ¿Los equipos proporcionados por la municipalidad al área de OMAPED se encuentran en buen estado?					
<b>Evidencias Tangibles</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Expectativas					
33. ¿Los trabajadores de OMAPED se encuentran correctamente presentables?					
34. ¿En el área de OMAPED la precisión para prestar el servicio requerido muestra fiabilidad del mismo?					
Satisfacción					
35. ¿Las solicitudes de mejoramiento del servicio fueron resueltas con prontitud por el personal de OMAPED ?					
36. ¿Cómo califica el servicio que brinda el personal del área de OMAPED?					



## CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

una muestra finita.

$$n = \frac{Z^2 NPq}{E^2 (N-1) + Z^2 Pq}$$

Dónde:

n= muestra inicial

Z= Límite de confianza                      96%

P= Proporción de aciertos                      0.96

q= Proporción de errores                      0.04

E= Margen de Error                              0.1 %

N= 1033

Hallando el valor de Z

Z= 0.48

Z= 2.06 (valor de tabla)

Remplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(2.06)^2 \times 1033 \times 0.96(0.04)}{0.0016(1032) + 4.2436(0.0384)}$$

$$= \frac{4.2436 \times 39.67}{1.6512 + 0.1629542}$$

$$n = \frac{168.34361}{1.8141542}$$

n= 92.79 aproximando 93 personas a encuestar

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE; SELECCIÓN DE PERSONAL  
(VARIABLE 1)**

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Producto</b>								
1	¿En la Municipalidad de Echarati cumple con la realización del lanzamiento de la convocatoria bajo la normatividad establecida?.	X		X		X		
2	¿Cree Ud. Que se realizan correctamente las convocatorias internas para seleccionar al personal?.	X		X		X		
3	¿Considera Ud. Que las bases de la convocatoria detallan el perfil del puesto o requisitos generales y específicos para la plaza vacante ofertada por la Municipalidad distrital de Echarati?.	X		X		X		
4	¿Considera que la Municipalidad hace uso de los medios de publicidad adecuada para la convocatoria de personal ?.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Pre selección</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	¿La Oficina de recursos humanos realiza la verificación de la inscripción de los postulantes al concurso para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para ser considerados como postulantes?.	X		X		X		
6	¿El área de Recursos humanos cuenta con personal idóneo para efectuar el proceso de selección del personal?.	X		X		X		
7	¿En las entrevistas participa el responsable del área requerida para el puesto asignado?.	X		X		X		
8	¿Los aspectos considerados en la entrevista previa son para verificar la información presentada en su CV?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Selección</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	¿Considera Ud. Que se evalúa efectivamente las competencias de cada perfil del candidato?.	X		X		X		
10	¿Definiría como correcta los estándares y normas éticas que aplica el equipo de selección de personal?.	X		X		X		
11	¿Considera que las conductas y afectos orientados al proceso de selección permiten el cumplimiento adecuado de éste?.	X		X		X		
12	¿El proceso de selección mantiene un juicio objetivo respecto a los participantes?.	X		X		X		
13	¿El equipo de selección de personal mantiene honestidad y ética profesional durante el proceso?.	X		X		X		
14	¿Las pruebas de selección aplicadas en la municipalidad son acorde a los requerimientos del puesto?.	X		X		X		
15	¿El personal crea condiciones específicas para hacer que los seleccionados se sientan en confianza?.	X		X		X		
16	¿Cree Ud. que existe influencia entre los procesos de selección para mejorar la calidad de servicio?.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Decisión</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	¿El personal contratado para la OMAPED cumple con las expectativas laborales al puesto requerido?.	X		X		X		
18	¿La decisión para contratar al nuevo personal se brinda de acuerdo a los estándares de competencia requeridos para el puesto?.	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**      Escobar Cáceres, Helmut Christian      **DNI:** 42108624

**Especialidad del validador:** Licenciado en Administración de Empresas

Maestro en Ciencias Empresariales con mención en Gestión de Proyectos

**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

Lima, 16 de enero del 2023.



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE;  
CALIDAD DE SERVICIO (VARIABLE 2)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Personas</b>							
1	¿El trato del personal del área de OMAPED supera sus expectativas?.	X		X		X		
2	¿Qué tan receptiva ha sido el personal de OMAPED respecto a sus preocupaciones y preguntas?.	X		X		X		
3	¿El área de OMAPED retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes?.	X		X		X		
4	¿El área de OMAPED cumple con los plazos establecidos para una buena calidad del servicio?.	X		X		X		
5	¿El área de OMAPED brinda un servicio rápido a sus usuarios?.	X		X		X		
6	¿La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva?.	X		X		X		
7	¿El área de OMAPED brinda un trato personalizado a sus usuarios?.	X		X		X		
8	¿El personal de OMAPED tiene las actitudes óptimas para entender las necesidades de los usuarios?.	X		X		X		
9	¿El personal que atiende en OMAPED es respetuoso y cortés?.	X		X		X		
10	¿El área de OMAPED promueve buenas relaciones con sus usuarios?.	X		X		X		
11	¿Considera que la información obtenida por el personal del área de OMAPED es en todo momento de manera fluida?.	X		X		X		
12	¿El área de OMAPED comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema?.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2:Procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En el área de OMAPED, las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto?.	X		X		X		
14	¿Los equipos proporcionados por la municipalidad al área de OMAPED se encuentran en buen estado?.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3:Evidencias Tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Los trabajadores de OMAPED se encuentran correctamente presentables?.	X		X		X		
16	¿En el área de OMAPED, la precisión para prestar el servicio requerido muestra fiabilidad del mismo?.	X		X		X		
17	¿Las solicitudes de mejoramiento del servicio fueron resueltos con prontitud por el personal de OMAPED?.	X		X		X		
15	¿Cómo califica el servicio que brinda el personal del área de OMAPED?.	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:** Escobar Cáceres, Helmut Christian      **DNI:** 42108624

**Especialidad del validador:** Licenciado en Administración de Empresas

Maestro en Ciencias Empresariales con mención en Gestión de Proyectos

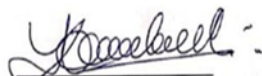
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**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

Lima, 16 de enero del 2023.



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE;  
SELECCIÓN DE PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Producto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿En la Municipalidad de Echarati cumple con la realización del lanzamiento de la convocatoria bajo la normatividad establecida?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. ¿Que se realizan correctamente las convocatorias internas para seleccionar al personal?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. ¿Que las bases de la convocatoria detallan el perfil del puesto o requisitos generales y específicos para la plaza vacante ofertada por la Municipalidad distrital de Echarati?	X		X		X		
4	¿Considera que la Municipalidad hace uso de los medios de publicidad adecuada para la convocatoria de personal?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Pre selección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿La Oficina de recursos humanos realiza la verificación de la inscripción de los postulantes al concurso para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para ser considerados como postulantes?	X		X		X		
6	¿El área de Recursos humanos cuenta con personal idóneo para efectuar el proceso de selección del personal?	X		X		X		
7	¿En las entrevistas participa el responsable del área requerida para el puesto asignado?	X		X		X		
8	¿Los aspectos considerados en la entrevista previa son para verificar la información presentada en su CV?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Selección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Considera Ud. ¿Que se evalúa efectivamente las competencias de cada perfil del candidato?	X		X		X		
10	¿Definiría como correcta los estándares y normas éticas que aplica el equipo de selección de personal?	X		X		X		
11	¿Considera que las conductas y afectos orientados al proceso de selección permiten el cumplimiento adecuado de éste?	X		X		X		
12	¿El proceso de selección mantiene un juicio objetivo respecto a los participantes?	X		X		X		
13	¿El equipo de selección de personal mantiene honestidad y ética profesional durante el proceso?	X		X		X		
14	¿Las pruebas de selección aplicadas en la municipalidad son acorde a los requerimientos del puesto?	X		X		X		
15	¿El personal crea condiciones específicas para hacer que los seleccionados se sientan en confianza?	X		X		X		
16	¿Cree Ud. que existe influencia entre los procesos de selección para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Decisión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿El personal contratado para la OMAPED cumple con las expectativas laborales al puesto requerido?	X		X		X		
18	¿La decisión para contratar al nuevo personal se brinda de acuerdo a los estándares de competencia requeridos para el puesto?	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:** Villanueva Villacorta Jorge Robinson

**DNI:** 40226875

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

**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**

Lima, 22 de enero de 2023



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE;  
SELECCIÓN DE PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Producto</b>							
1	¿En la Municipalidad de Echarati cumple con la realización del lanzamiento de la convocatoria bajo la normatividad establecida?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. ¿Que se realizan correctamente las convocatorias internas para seleccionar al personal?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. ¿Que las bases de la convocatoria detallan el perfil del puesto o requisitos generales y específicos para la plaza vacante ofertada por la Municipalidad distrital de Echarati?	X		X		X		
4	¿Considera que la Municipalidad hace uso de los medios de publicidad adecuada para la convocatoria de personal?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Pre selección</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿La Oficina de recursos humanos realiza la verificación de la inscripción de los postulantes al concurso para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para ser considerados como postulantes?	X		X		X		
6	¿El área de Recursos humanos cuenta con personal idóneo para efectuar el proceso de selección del personal?	X		X		X		
7	¿En las entrevistas participa el responsable del área requerida para el puesto asignado?	X		X		X		
8	¿Los aspectos considerados en la entrevista previa son para verificar la información presentada en su CV?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Selección</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Considera Ud. ¿Que se evalúa efectivamente las competencias de cada perfil del candidato?	X		X		X		
10	¿Definiría como correcta los estándares y normas éticas que aplica el equipo de selección de personal?	X		X		X		
11	¿Considera que las conductas y afectos orientados al proceso de selección permiten el cumplimiento adecuado de éste?	X		X		X		
12	¿El proceso de selección mantiene un juicio objetivo respecto a los participantes?	X		X		X		
13	¿El equipo de selección de personal mantiene honestidad y ética profesional durante el proceso?	X		X		X		
14	¿Las pruebas de selección aplicadas en la municipalidad son acorde a los requerimientos del puesto?	X		X		X		
15	¿El personal crea condiciones específicas para hacer que los seleccionados se sientan en confianza?	X		X		X		
16	¿Cree Ud. que existe influencia entre los procesos de selección para mejorar la calidad de servicio?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Decisión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El personal contratado para la OMAPED cumple con las expectativas laborales al puesto requerido?	X		X		X		
18	¿La decisión para contratar al nuevo personal se brinda de acuerdo a los estándares de competencia requeridos para el puesto?	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:** García Yovera, Abraham José    **DNI:**

**Especialidad del validador:**

**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**

Lima, 22 de enero de 2023

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE; CALIDAD DE SERVICIO (VARIABLE 2)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Personas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El trato del personal del área de OMAPED supera sus expectativas?	X		X		X		
2	¿Qué tan receptiva ha sido el personal de OMAPED respecto a sus preocupaciones y preguntas?	X		X		X		
3	¿El área de OMAPED retroalimenta a sus trabajadores con la finalidad de no cometer errores frecuentes?	X		X		X		
4	¿El área de OMAPED cumple con los plazos establecidos para una buena calidad del servicio?	X		X		X		
5	¿El área de OMAPED brinda un servicio rápido a sus usuarios?	X		X		X		
6	¿La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva?	X		X		X		
7	¿El área de OMAPED brinda un trato personalizado a sus usuarios?	X		X		X		
8	¿El personal de OMAPED tiene las actitudes óptimas para entender las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
9	¿El personal que atiende en OMAPED es respetuoso y cortés?	X		X		X		
10	¿El área de OMAPED promueve buenas relaciones con sus usuarios?	X		X		X		
11	¿Considera que la información obtenida por el personal del área de OMAPED es en todo momento de manera fluida?	X		X		X		
12	¿El área de OMAPED comunica entre sus integrantes algún problema que permita dar una buena solución del problema?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿En el área de OMAPED, las oficinas se encuentran bien distribuidas de acuerdo a las funciones del puesto?	X		X		X		
14	¿Los equipos proporcionados por la municipalidad al área de OMAPED se encuentran en buen estado?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Evidencias Tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Los trabajadores de OMAPED se encuentran correctamente presentables?	X		X		X		
16	¿En el área de OMAPED, la precisión para prestar el servicio requerido muestra fiabilidad del mismo?	X		X		X		
17	¿Las solicitudes de mejoramiento del servicio fueron resueltas con prontitud por el personal de OMAPED?	X		X		X		
15	¿Cómo califica el servicio que brinda el personal del área de OMAPED?	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:** García Yovera , Abraham José **DNI:**

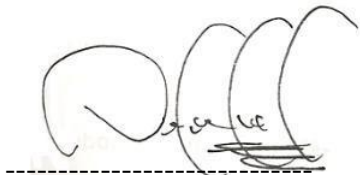
**Especialidad del validador:**

**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**

Lima, 22 de enero de 2023

## ANEXO INSTRUMENTOS

### BAREMO DE VARIABLES Y DIMENSIONES:

**Tabla1: Grado de relación según coeficiente de correlación**

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente: Revista Movimiento Científico+, basado en Hernández Sampieri & Fernández(Científico, 2023)+**



## FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### TABLA FUENTE DE FIABILIDAD

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

### PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH (FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS)

#### INSTRUMENTO 1: SELECCIÓN DE PERSONAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	18

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,09	,957	54
P2	3,06	1,036	54
P3	3,15	1,156	54
P4	2,85	,960	54
P5	2,81	,992	54
P6	2,65	,850	54
P7	2,85	1,017	54
P8	2,98	1,141	54
P9	2,74	1,049	54
P10	2,61	,920	54
P11	2,83	1,129	54
P12	2,76	,989	54
P13	2,76	,867	54
P14	2,78	,861	54
P15	2,85	,856	54
P16	2,93	,988	54

P17	3,07	,843	54
P18	2,89	1,040	54

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	48,57	137,268	,648	,934
P2	48,61	137,223	,594	,935
P3	48,52	132,896	,694	,933
P4	48,81	138,003	,612	,935
P5	48,85	136,468	,659	,934
P6	49,02	141,037	,543	,936
P7	48,81	136,003	,661	,934
P8	48,69	131,918	,744	,932
P9	48,93	135,240	,671	,934
P10	49,06	135,789	,750	,932
P11	48,83	131,349	,777	,931
P12	48,91	135,029	,727	,933
P13	48,91	138,161	,677	,934
P14	48,89	138,327	,673	,934
P15	48,81	138,418	,674	,934
P16	48,74	140,158	,495	,937
P17	48,59	140,887	,555	,936
P18	48,78	136,780	,611	,935

## INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	18

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
T1	3,18	1,255	95
T2	3,22	1,314	95
T3	3,18	1,280	95
T4	3,20	1,342	95
T5	3,07	1,355	95
T6	3,16	1,223	95
T7	3,19	1,232	95
T8	3,16	1,355	95
T9	3,17	1,326	95
T10	3,19	1,339	95
T11	3,09	1,272	95
T12	3,22	1,213	95
T13	3,14	1,226	95
T14	3,08	1,164	95
T15	3,12	1,336	95
T16	3,14	1,318	95
T17	3,14	1,326	95
T18	3,06	1,457	95

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
T1	53,53	388,805	,856	,984
T2	53,48	384,593	,901	,983
T3	53,53	388,316	,848	,984
T4	53,51	384,231	,888	,984
T5	53,63	383,810	,887	,984
T6	53,55	390,591	,841	,984
T7	53,52	389,061	,868	,984
T8	53,55	383,995	,883	,984
T9	53,54	384,762	,888	,984
T10	53,52	383,040	,914	,983
T11	53,61	387,070	,880	,984
T12	53,48	390,125	,859	,984
T13	53,57	388,737	,879	,984
T14	53,62	393,195	,827	,984
T15	53,59	383,819	,901	,983
T16	53,57	385,610	,877	,984
T17	53,57	385,205	,880	,984
T18	53,64	379,232	,905	,983

## PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV-SMIRNOV

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	,087	54	,200*	,981	54	,566
D2V1	,101	54	,200*	,978	54	,411
D3V1	,105	54	,200*	,971	54	,208
D4V1	,133	54	,019	,939	54	,008
V1	,121	54	,046	,970	54	,201
D1V2	,195	54	,000	,903	54	,000
D2V2	,274	54	,000	,875	54	,000
D3V2	,209	54	,000	,915	54	,001
V2	,191	54	,000	,908	54	,001

\*. Esto es un a. Corrección de significación de Lilliefors

límite inferior de la significación verdadera.

	VARIABLE 1: Selección de personal																	
	Dimensión 1: Atracción				Dimensión2: Pre selección				Dimensión 3: Selección								Dimensión 4 : Decisión	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2
5	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2
6	1	1	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	5
7	2	1	4	4	4	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	5	4	4
8	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2

14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
15	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
16	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
17	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2
18	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
19	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
20	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2	1	1	3	2	1	2	2	1
21	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
22	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3
23	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3
24	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	1	2	2
25	3	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2
26	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
27	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
28	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
29	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3

30	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	1	3	1	3	4	4	3
31	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
32	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	1
33	4	4	4	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
34	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
35	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4
36	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3
37	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
38	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3
39	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5
40	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4
41	4	4	4	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
42	4	5	1	2	3	2	5	4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2
43	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2
44	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4
45	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3



46	4	5	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5
48	2	4	3	4	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	3
49	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	3	2
50	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3
51	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4
52	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3
53	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2
54	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	5	4	5

## Variable 2: Calidad de servicio

Items	Dimensión 1: Personas												Dimensión 2: Procesos		Dimensión 3: Evidencias tangibles			
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	1
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	3
16	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
18	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2

24	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
25	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
26	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5
27	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
28	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
30	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
35	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
36	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4
37	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
42	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
43	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
45	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
46	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
47	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
49	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
51	3	4	4	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3

52	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2
53	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3
54	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
55	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3
56	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4
58	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
59	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
60	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1
61	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1
62	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
63	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
64	5	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
65	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
66	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
67	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
69	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
70	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1
71	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
73	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
74	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
75	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
77	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
78	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
79	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1

80	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
81	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2
82	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3
83	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3
84	4	4	4	3	5	5	1	4	3	3	3	3	4	4	2	4	1	4
85	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	1	1	4	4	3	2	2	1
86	3	2	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3
87	2	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	3	2	1	3	3	2	1
88	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	1	2	3	4	5	5
89	3	3	4	2	2	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2
90	2	2	3	5	5	5	4	3	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1
91	4	5	5	4	2	3	3	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	2
92	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2
93	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	2
94	3	3	2	2	2	3	2	1	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3
95	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3



**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE ECHARATI**

Año de la unidad, la paz y el desarrollo



**AUTORIZACIÓN**

Echarati, 13 de febrero del 2023

**OFICIO N°028 -2023**

**Estimados:**

Sr. Junior Díaz Pérez

Srta.: Flor Margarita Calvo Mamani

**Asunto:** autorización para desarrollar el trabajo de investigación y publicación en el repositorio de la universidad.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez brindarles la autorización para que desarrollen el trabajo de investigación titulado- "Selección de personal y calidad de servicio para atención de personas con discapacidad en la Municipalidad Distrital de Echarati, Cusco, 2023", y su publicación en el repositorio de la universidad Cesar Vallejo, de esta manera puedan obtener información necesaria para su trabajo de investigación.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para fines que estime conveniente, sin otro en particular.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE ECHARATI  
OFICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
ECHARATI  
Cusco  
Augg. René Tapia Pineda  
C.A.C. 8845  
OFICIO DE UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Selección de personal y calidad de servicio para atención de personas con discapacidad en la Municipalidad Distrital de Echarati- Cusco, 2023", cuyos autores son DIAZ PEREZ JUNIOR, CALVO MAMANI FLOR MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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, 24 de Marzo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE <b>DNI:</b> 80270538 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 08- 04-2023 12:05:44

Código documento Trilce: TRI - 0538602