



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del talento humano y la calidad del servicio al ciudadano
en una municipalidad distrital de Paita, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ruiz Mendoza, Leslie Gianella (orcid.org/0000-0003-4573-3876)

ASESORES:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

Dra. Rodríguez de Peña, Nélide Isabel (orcid.org/0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios Todo Poderoso, por regalarme vida, salud, alimentos, una familia y ganas de salir adelante, a mis padres Eduardo y Elena por ser mi mayor inspiración, a mis hermanos quienes son mi motor para salir adelante y poder brindarles lo mejor de mí en esta vida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, por estar conmigo en todos los momentos de mi vida, sosteniendo mi mano.

A la Dra. Rodríguez de Peña, Nélida Isabel y Dr. Castillo Palacios, Freddy William, quienes me brindaron su apoyo en todo momento para lograr cumplir mi meta.

A todas las personas que formaron parte del proceso y estuvieron motivándome para salir adelante y crecer en mi vida personal y profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ DE PEÑA NELIDA ISABEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paíta, 2023", cuyo autor es RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ DE PEÑA NELIDA ISABEL DNI: 02872139 ORCID: 0000-0002-8508-9096	Firmado electrónicamente por: NRODRIGUEZDP el 22-10-2023 08:33:22

Código documento Trilce: TRI - 0594817



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA DNI: 71637315 ORCID: 0000 - 0003 - 4573 - 387	Firmado electrónicamente por: LESLIERUIZ el 16-07- 2023 18:27:43

Código documento Trilce: INV - 1407363

Índice de Contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Cantidad de colaboradores y ciudadanos del distrito	16
Tabla 2	Admisión de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita...	20
Tabla 3	Correlación entre admisión de personas y calidad de servicio al ciudadano.....	21
Tabla 4	Aplicación de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.	22
Tabla 5	Correlación entre aplicación de personas y calidad de servicio al ciudadano.....	23
Tabla 6	Compensación de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.	24
Tabla 7	Correlación entre compensación de personas y calidad de servicio al ciudadano.....	25
Tabla 8	Desarrollo de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.	26
Tabla 9	Correlación entre desarrollo de personas y calidad de servicio al ciudadano.....	27
Tabla 10	Mantenimiento de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.	28
Tabla 11	Correlación entre mantenimiento de personas y calidad de servicio al ciudadano.....	29
Tabla 12	Monitoreo de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita..	30
Tabla 13	Correlación entre monitoreo de personas y calidad de servicio al ciudadano.....	31
Tabla 14	Percepción de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano.....	32
Tabla 15	Correlación entre gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano.....	33
Tabla 16	Calidad física en una municipalidad distrital de Paita.....	52
Tabla 17	Calidad corporativa en una municipalidad distrital de Paita.	53
Tabla 18	Calidad interactiva en una municipalidad distrital de Paita.....	54

Índice de figuras

Figura 1 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 2 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 3 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 4 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 5 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 6 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 7 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 8 Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.	55
Figura 9 Aplicación de entrevista al alcalde de la municipalidad del distrito.	55
Figura 10 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55
Figura 11 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55
Figura 12 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55
Figura 13 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55
Figura 14 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55
Figura 15 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55
Figura 16 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55
Figura 17 Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.	55

Resumen

La investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023” cuyo objetivo general fue evaluar la relación de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Se utilizó una metodología, aplicada, mixta, no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 189 ciudadanos del distrito y 79 colaboradores de la institución, respecto a los instrumentos de recolección se utilizó el cuestionario y guía de entrevista. Los resultados demostraron que el 44.3% calificó de acuerdo la gestión del talento humano y el 68.4% calificó de acuerdo la calidad de servicio al ciudadano, puesto que los seis procesos de la gestión del talento humano se cumplen en gran medida y por ende se logra brindar una buena calidad de servicio al ciudadano, sin embargo, se debe trabajar y mejorar en temas relacionados al ciudadano, para que los resultados aumenten de manera eficiente en beneficio de la población e institución. Logrando concluir que existe un coeficiente de Rho Spearman = 0.605 y sig. = 0.000b, lo que conlleva a ACEPTAR la hipótesis general, porque la Gestión del talento humano se relaciona de manera alta, positiva y significativa con la calidad de servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita 2023.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, ciudadano.

Abstract

The investigation entitled "Management of human talent and the quality of service to the citizen in a district municipality of Paita, 2023" whose general objective was to evaluate the relationship between the management of human talent and the quality of service to the citizen in a district municipality of Paita. An applied, mixed, non-experimental, cross-sectional and correlational methodology was used. The sample consisted of 189 citizens of the district and 79 collaborators of the institution, regarding the collection instruments, the questionnaire and interview guide were used. The results showed that 44.3% qualified according to the management of human talent and 68.4% qualified according to the quality of service to the citizen, since the six processes of human talent management are fulfilled to a great extent and therefore it is achieved. They provide a good quality of service to the citizen, however, work must be done and improvements are made on issues related to the citizen, so that the results increase efficiently for the benefit of the population and institution. Managing to conclude that there is a coefficient of Rho Spearman = 0.605 and sig. = 0.000b, which leads to ACCEPT the general hypothesis, because the Management of human talent is related in a high, positive and significant way with the quality of service to the citizen within a district municipality of Paita 2023.

Keywords: Human talent management, quality of service, citizen.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los gobiernos locales tienen aspiraciones en hacer crecer y desarrollar las comunidades, según la Ley orgánica de municipalidades, estas son representantes de la población y se encargan de promover un correcto servicio local, impulsan el bienestar de la sociedad y el crecimiento general y solidario del pueblo. Para tal efecto, se cuenta con la gestión del talento humano (GTH), la cual ha desarrollado excepcionalmente, convirtiéndose como factor fundamental, porque mediante la correcta planificación se logra alcanzar las metas establecidas. Por lo tanto, es esencial, contar con personas altamente capacitadas dispuestas a contribuir en la mejora y brindar una excelente calidad de servicio (Vegas, 2016).

La GTH es una herramienta que se direcciona al desarrollo, crecimiento, posicionamiento y productividad de las organizaciones, por ello, permiten capacitar, motivar y beneficiar al personal llevando a que se obtenga un desenvolvimiento adecuado y se logren los resultados esperados (Chávez e Izquierdo, 2018). El compromiso principal de toda entidad es ofrecer incentivos mediante proyectos de fortalecimiento, formación, asimismo, contar con el personal correcto de acuerdo al área funcional, de tal manera que se logre un desempeño favorable y se brinde una óptima calidad de servicio, por lo tanto, la GTH en las instituciones públicas es muy importante porque gracias a ello se lograría enfrentar los requerimientos actuales y futuros que la sociedad solicita (Espinoza y Landero, 2019). Sin embargo, la mayoría de estas entidades muestran diversos problemas, puesto que, existe un deficiente conocimiento para utilizar las herramientas, lo cual perjudica la calidad de servicio al ciudadano (Salazar, 2020).

Últimamente en países como Colombia, Chile y Venezuela, a medida que pasa el tiempo la GTH se adecua al ambiente organizacional de las entidades públicas de acuerdo a los aspectos sociales y culturales de la nación, por esa razón, están próximos a ejecutar la GTH desde un enfoque estratégico, debido a que se emplea para concretar las metas planteadas para la mejora de las instituciones, de tal modo, que se logre brindar una eficiente calidad de servicio (Ramírez et al., 2019).

En México, los gobiernos locales tienen un mal prestigio, dado que los

contratos de trabajo están sujetos a la corrupción, influencias políticas, parentescos familiares, entre otros, generando una insatisfacción ciudadana porque el personal contratado no cuenta con las competencias requeridas para desempeñarse debidamente en el área de trabajo, lo que conlleva a que no logren cumplir las necesidades y expectativas del ciudadano (Valdez, 2017).

En lo que respecta a gestión pública, el Perú es un país que presenta diversos problemas que afectan principalmente la calidad de servicio al ciudadano, existen altos niveles de burocracia y corrupción, descoordinación, lentitud de respuestas, entre otros. Asimismo, los diferentes cargos de confianza son ocupados por personas que no cumplen los requisitos necesarios, ya que no tienen un conocimiento de gestión pública o en otros casos son integrantes de los partidos políticos. Es por ello, que para realizar las diversas funciones que se asignan, se deben establecer perfiles de trabajo idóneas para que se puedan cumplir los fines, es así que se solicitan personas profesionales, dispuestas a contribuir en el desarrollo y cumplimiento de las tareas, metas y objetivos que se tienen determinadas para el bienestar de la población (Mejía, 2020).

En la municipalidad de Leoncio Prado de Huánuco, se afrontan muchos problemas en la GTH existiendo una falta de identificación y compromiso institucional, puesto que se recluta y se selecciona al personal en base a la influencia política, teniendo como consecuencia la burocracia en los diversos trámites administrativos, afectando la calidad de servicios públicos (López, 2018). Según la Ley N° 27658 (Ley Marco de modernización de la gestión del estado, la mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios a la ciudadanía), es una de las acciones más importantes, cuya finalidad es acoger acciones que logren satisfacer y cubrir los requerimientos que solicitan las personas.

Una municipalidad de Piura, trabaja en base a la cultura tradicional poniendo en práctica planes institucionales con resultados ineficientes, puesto que, los colaboradores no ejecutan correctamente sus actividades y están adaptados a trabajar de una manera habitual, dejando de lado la presencia de los cambios que se dan a medida que pasa el tiempo, todo ello, es manifestado a través de los reclamos mostrados, teniendo como consecuencia una pésima calidad de servicios (Correa, 2022).

Conforme a la investigación planteada, se presenta la siguiente problemática en esta municipalidad distrital de Paita, se da debido a que no se realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal, en muchos casos se conforma por personas que apoyaron al partido político, además la deficiente participación ciudadana y la desatención a los problemas, quejas y reclamos presentados, son otros inconvenientes que incomodan a los pobladores porque no les brindan respuestas y soluciones rápidas, manifestando sus malestares en las redes sociales, tratándose de la poca interacción que existe entre ambos, de la desatención en los daños causados por las fuertes lluvias, entre otros, todo esto repercutiendo en una defectuosa calidad de servicio ofrecida.

El estudio plantea como problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023? Como enunciados específicos tenemos: (a) ¿Cómo se relaciona la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?; (b) ¿Cuál es la relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?; (c) ¿Cuál es la relación de la compensación de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?; (d) ¿Cuál es la relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?; (e) ¿Cuál es la relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?; (f) ¿Cuál es la relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?

La investigación posee una justificación práctica, ya que la finalidad del estudio es solucionar el problema que existe en la institución, mediante estrategias que contribuyan en la mejoría de la GTH, para de esa manera brindar una excelente calidad de servicio al ciudadano. Además, cuenta con una justificación social, ya que aportará positivamente en el día a día de los pobladores del distrito, mediante las diversas oportunidades que genera para el bienestar de los mismos, ya sean puestos de trabajo para las diversas áreas, donde todos los pobladores que tengan la disponibilidad postulen y se les encargue el área que corresponda de acuerdo a

los perfiles, asimismo, brindarles beneficios y facilidades, para lograr motivación y obtener excelente desempeño, lo que conlleva a que logren satisfacer y cumplir con los ciudadanos consiguiendo el crecimiento planificado para la comunidad.

Consecutivamente, como objetivo general se tiene: Evaluar la relación de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023 y como objetivos específicos: (a) analizar la relación de la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (b) medir la relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (c) determinar la relación de la compensación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (d) analizar la relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (e) determinar la relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (f) establecer la relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Finalmente, se establece la hipótesis general: la gestión de talento humano se relaciona directamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023 y como hipótesis específicas: (a) la admisión de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (b) la aplicación de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (c) la compensación de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (d) el desarrollo de personas se relaciona positivamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (e) el mantenimiento de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023; (f) el monitoreo de personas se relaciona positivamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional tenemos a León (2022) en el proyecto *Propuesta de un plan de mejora en el proceso de servicio y atención al ciudadano en la alcaldía del municipio de Armenia – Quindío*. El objetivo que tuvo fue diseñar una propuesta de un plan de mejora, empleando una metodología descriptiva, experimental y mixta, realizaron una encuesta a 96 pobladores, logrando conocer que el 100% recibe un trato amable y el 92% manifiesta que tiene respuestas oportunas a sus trámites, del mismo modo aplicaron una encuesta a 77 servidores públicos, teniendo como resultados que el 74% siempre responde a los diversos requerimientos que le solicitan y el 78% señala que si son suficientes para atender a la población. De tal manera se llegó a la conclusión, que la institución no dispone de factores tales como módulos, espacios que señalicen una atención preferencial en caso se presenten personas adultas, mujeres gestantes o con alguna discapacidad, lo que conlleva a que se desarrolle un plan de mejora, porque mediante este, se lograra fortalecer todos los procesos de servicio al ciudadano.

Carrascal (2020), en la investigación *Modelo de gestión estratégica del talento humano de la administración central del municipio de Abrego, con enfoque a la creación de valor público – Colombia*. Su objetivo es proponer un modelo de gestión que acceda a fortalecer el talento y el progreso de los procesos de la entidad, el método fue descriptiva cualitativa, como muestra se obtuvo a 60 trabajadores a quienes les aplicó una encuesta. Los resultados fueron que 46,9% señala que no se ha elaborado un plan estratégico de talento humano, debido a que no existen planes por cada año, ni de previsión, llegando a la conclusión que la GTH está sujeta al compromiso, esfuerzo y rendimiento de cada encargado en su respectiva área de trabajo, para ello es fundamental que las autoridades de la institución trabajen para aumentar los estándares de calidad y efectividad en la GTH, con la finalidad de mejorar los servicios al público.

Galvis y Cárdenas (2016), su artículo denominado *Gestión del talento humano en el sector público en Colombia*. El objetivo fue analizar la selección del personal y la conservación en las entidades públicas, de igual forma conocer de qué manera el gerente integra a los individuos en los métodos estratégicos. La

metodología fue descriptiva. Posteriormente, se concluyó que los objetivos de las instituciones dependen de la GTH, es decir, si no existen planes para perfeccionar los diferentes procesos, alcanzar el éxito será complicado. Por ello, la labor de los encargados es imprescindible, ya que son los brindan motivación al personal, mediante incentivos monetarios y no monetarios, de tal manera que se obtenga un desempeño favorable llevando a la permanencia y desarrollo de las entidades.

En el entorno nacional se encuentra a Velásquez (2022), en su estudio *Gestión del talento humano y atención ciudadana en la municipalidad distrital de Chilca*. Comprendió como objetivo, identificar la relación que existe en las variables. Trabajó con una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental de corte transversal, asimismo, se tuvo a 70 participantes y se les aplicó un cuestionario. Se tuvo como resultados que, un 41.4% consideran regular la GTH debido a que se presentan fallas en la contratación y retención del personal, asimismo, un 72.8% manifestó que, la institución se esfuerza en conservar relaciones sólidas, brindar seguridad en el trabajo, entre otros. Finalmente, se llegó a concluir que si hay conexión significativa en las variables, lo que significa, que si la institución se enfoca en realizar una adecuada GTH los resultados en relación al servicio ofrecido mejorarían considerablemente.

Ipanaque (2021), en su trabajo llamado *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe*. Su objetivo primordial fue establecer la correlación en la calidad del servicio y GTH. Su metodología empleada es básica, descriptiva, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Utilizó una encuesta y cuestionario dirigidos al personal administrativo compuesto por 35 personas. Los resultados obtenidos fueron que un 48.6% señalan que la incorporación de personal es regular, lo que significa que se presentan errores al momento de reclutar, el 42,9% manifiestan que existen desperfectos en el proceso de colocar a las personas, es decir, que muchas veces no les brindan una adecuada orientación e inducción para su nuevo cargo, el 42.9% revelan que la municipalidad no les brindan las capacitaciones requeridas por el personal. La conclusión de esta investigación es, que se logró comprobar la presencia de la relación positiva alta en las variables dentro de la municipalidad, con una correlación Rho de 0.876, teniendo en

consideración que si se elabora planes de mejora se obtendrán óptimos resultados.

Pérez (2021), en su estudio, *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo*. El objetivo fue establecer la relación que existe en las variables dentro de la municipalidad, su metodología que se utilizó fue exploratorio, descriptivo, transversal y correlacional. Contó con dos unidades de análisis, siendo 184 personas administrativas y 215 pobladores, asimismo, se aplicó una encuesta a cada unidad, como principales resultados se tiene que el 33.15% estuvieron de acuerdo que las necesidades se identifican gracias a la gestión por competencia, el 34.24% estuvieron de acuerdo en aceptar los diferentes cambios institucionales, el 34.24% estuvo de acuerdo que las capacitaciones deben considerarse como prioridad, el 60.93% no estaba de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto a la calidad del ambiental laboral que se les brinda. Se llega a concluir que, hay una correlación positiva baja de (0.335) entre la GTH y la calidad de servicios, por lo tanto, se sugiere fortalecer los saberes del personal por medio de capacitación y planes que contribuyan a lograr resultados eficientes.

Canaza et al. (2021), en su estudio *Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos*. Su finalidad fue decretar la manera en que la administración de recursos humanos interviene en la calidad de servicio. Se empleó la metodología descriptiva, utilizaron encuesta, revisión documental y entrevista dirigida a 19 servidores públicos y 120 habitantes de Usicayos. Los resultados demostraron que el 42% manifiesta la institución no brindan capacitaciones al personal, el 58% señala que las remuneraciones son demasiado bajas, el 51% considera que existe una lentitud de respuestas a los ciudadanos. Se logra concluir que la administración no aporta eficientemente en el desarrollo de las actividades, ya que existen diversas deficiencias, entre ellas se encuentran las malas condiciones de trabajo, bajas remuneraciones, inexistencia de capacitaciones, todo ello, repercutiendo en una deficiente calidad de servicio al beneficiario.

López (2018), en su trabajo de investigación titulado *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado*. El objetivo fue conocer la relación de la GTH con la calidad de servicio público, se adoptó una

metodología descriptiva, cuantitativa, no experimental, correlacional. También usó dos instrumentos, uno dirigido a 180 trabajadores y el otro a 282 usuarios de la institución. Dentro de los resultados, el 45% de los encuestados mencionan que los conocimientos del personal son de nivel regular, el 45% considera que las actitudes de los jefes son regulares con respecto a la mejoría de la calidad de servicio. En conclusión, si hay correlación positiva muy alta en las variables teniendo una correlación de 0.969, además se comprobó la relación positiva alta en las dimensiones de la GTH con la calidad de servicio. Todo ello, significa que, si la GTH se desarrolla de manera satisfactoria, se obtendrán los resultados serán gratos en el servicio que se ofrece a la ciudadanía.

A nivel regional tenemos a Correa (2022), en su estudio *Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura*. El objetivo primordial es determinar la influencia que existe en las variables. Su metodología empleada fue correlacional, causal, no experimental, además contó con una población de 80 trabajadores, trabajo con entrevista y encuesta. Los resultados fueron que, el 55% manifestó que el plan estratégico institucional casi siempre está coherente a las funciones, el 52.5 % consideran que siempre se utiliza el MOF, el 63.8% menciona que casi siempre se reconoce la estructura jerárquica. Se logró concluir que el proceso administrativo si repercute en la calidad del servicio logrando una correlación de Spearman de 0.771, por ello, la institución requiere poner en marcha diversas estrategias que se desarrollen en las funciones laborales, de tal manera que conlleven a mejorar dichos procesos en los servicios a los ciudadanos.

Caballero et al. (2022), en su artículo científico *calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021*. El propósito planteado fue comprobar la dependencia que existe entre las variables, emplearon una encuesta y cuestionario los cuales fueron aplicados a 384 habitantes. Se obtuvo como principales resultados que el 33.6% no estaba de acuerdo con la tangibilidad, el 38% no estaba de acuerdo con la confiabilidad, 52.6% señaló que ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la capacidad de respuesta, 31.3% menciona que no estaba de acuerdo con que el servicio ofrecido, 37.8% estuvo en desacuerdo con el actuar de las autoridades. Finalmente, se conoció que en las variables si existe

una relación reveladora, sin embargo, para los ciudadanos tanto la calidad como la satisfacción es baja, debido a que no logran satisfacer sus necesidades, ya que no siempre reciben las respuestas que se esperan en el tiempo indicado.

Morante (2021), en su tesis *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la I.E Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura*. La finalidad fue conocer la relación que existe en las variables presentadas. Empleó la metodología de estudio básico, no experimental, correlacional. Contó con 85 personas a los cuales les aplicaron una encuesta conformada por 40 ítems. Los resultados obtenidos fueron que se considera de nivel medio el reclutamiento y selección de personas con el 64.71%, interacción humana con 75.29% lo que significa que tanto la GTH y la calidad de servicio se encontraban de nivel regular. Se concluyó que la institución requería mejorar y fortalecer en gran medida sus procesos para adquirir un impacto positivo, ya que se logró demostrar la dependencia que existe en la GTH y calidad de servicio. Es por ello, que se recomendó realizar programas de desarrollo y formación para mejorar radicalmente y conseguir resultados satisfactorios.

Crisanto (2020), en su tesis *Planificación estratégica y el control de la gestión en la municipalidad distrital de Huarmaca, Piura*. El fin fue determinar la relación en las variables. La metodología utilizada fue cuantitativa, no experimental, correlacional, transversal. La muestra se conformó en 26 empleados y se manejó un cuestionario y encuesta. Como resultados se adquirió que, un 61.5% demuestra un apropiado control de la gestión, el 73.1% señala que la misión y la visión se han implementado correctamente en su MOF. Finalmente se llegó a la conclusión que, existe una relación directa, representada por el 0.845 en la prueba de Spearman, debido a ello, es necesario efectuar proyectos de capacitaciones de planificación estratégica gubernamental, para con ello lograr mejorar la gestión municipal.

A continuación, se precisa los conceptos de la GTH, dimensiones e indicadores. Flores (2019), la define como procesos que potencian los talentos proporcionando las herramientas y recursos para lograr el desarrollo de las personas mediante seis procesos: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo o evaluación de personas. Además, Armas et al. (2017) la define como procesos básicos donde se gestiona con compromiso a los

colaboradores en los aspectos de producción o servicio prestado, por ello, el representante debe encaminar al equilibrio de los fines organizacionales y personales. Por otro lado, Ramírez et al. (2019) indican que es desarrollar cualidades competitivas para crear políticas y una estructura organizacional propia que contribuya a lograr el éxito de la empresa mediante estrategias.

Según la variable GTH, se consideran seis dimensiones, en la dimensión admisión de personas Armas et al. (2017) señalan que es un proceso donde se empieza a buscar al personal idóneo para que sea parte de la entidad. De acuerdo a la primera dimensión los indicadores son: (a) reclutamiento, para Manco (2018) es un proceso en el cual se utilizan numerosos métodos cuyo fin es juntar a personas que buscan desempeñarse en determinados cargos o puestos de trabajo; (b) selección, según Franco y Oquendo (2020) la definen como un proceso donde se presentan varias personas atraídas al cargo que se desea cubrir y se busca al candidato idóneo para ejercer un cargo con responsabilidad dentro de la entidad.

De acuerdo a la dimensión aplicación de personas, Chiavenato (2020) lo define como el proceso mediante el cual se integra a los colaboradores contratados recientemente, destinando el área funcional donde se desempeñarán, asimismo, orientando al personal sobre sus cargos. Respecto a los indicadores de la segunda dimensión tenemos: (a) diseño de puestos, Castro (2020) señala que es un procedimiento donde se definen las funciones que el colaborador debe realizar según la profesión, además se tiene en cuenta los derechos y deberes de cada individuo dentro de la empresa; (b) evaluación de desempeño, Vallejo (2016) manifiesta que es un valor que se coloca a las acciones que realiza la persona dentro de la entidad.

De acuerdo a la dimensión compensación de personas, Montesinos y Moya (2019) manifiestan que es una gratificación constituida por recompensas, pagos monetarios, entre otras que se les brinda a los colaboradores por realizar diversas funciones dentro de la entidad, de acuerdo a sus logros obtenidos. Respecto a los indicadores de la tercera dimensión tenemos: (a) oportunidades, según Bautista (2019) señala que son situaciones donde se realizan acciones de manera próspera, de las cuales la finalidad primordial es lograr cumplir los objetivos; (b) incentivos, para Mayta y Laura (2019) son reconocimientos que se le brinda a los individuos

como premiación a sus logros presentados con el fin de optimar y aumentar la producción y rendimiento laboral; (c) remuneración, según Zúñiga (2020) es una manera de contraprestación que sucede en las relaciones de trabajo, donde el colaborador genera ingresos tras prestar y ofrecer sus servicios a la empresa donde labora.

De acuerdo a la dimensión desarrollo de personas, Armas et al. (2017) define que es proceso donde se ejecutan planes de capacitación teniendo como objetivo alcanzar el crecimiento personal y profesional de cada trabajador. Además, Chiavenato (2020) manifiesta que se trata de obtener habilidades y aprendizajes nuevos que contribuyan y enriquezcan al trabajador para de esa manera ser un colaborador eficiente dentro de la organización o institución. Respecto a los indicadores de la cuarta dimensión tenemos: (a) formación, García y Medina (2014) definen que es una fase donde se modifican y crean cualidades, para potenciar el conocimiento y experiencia de los individuos; (b) capacitaciones, según Chiavenato (2020) menciona que son procedimientos donde se otorga una educación al personal de acuerdo a las labores que realiza en su respectiva área, lo que permite que estos obtengan pulir sus conocimientos y cumplan correctamente su labor; (c) entrenamiento, Valdivia (2018) señala que son métodos donde se cubren las necesidades de las empresas e instituciones, asimismo estos aportan de manera positiva al empleado asesorado; (d) comunicación, Lesmes et al. (2020) la definen como proceso donde se intercambian datos e información con el fin de transferir mensajes oportunos, siendo de cualquier situación o actividades que le competan a la empresa.

De acuerdo a la dimensión mantenimiento de personas, López et al. (2019) mencionan que son procesos direccionados a las situaciones ambientales y psicológicas donde las personas realizan sus actividades, además tiene como fin retener a las personas que mejor se desarrollan en sus cargos y de esa manera se evita estar en una rotación constante de personal. Respecto a los indicadores de la quinta dimensión tenemos: (a) valores, según Pacheco (2021) los define como un molde de conducta que posee el ser humano, además existen dos tipos de condiciones siendo la primera, objetivas la cual procede del todo el entorno y la segunda subjetivas que derivan del interior del individuo; (b) ambiente laboral,

Zumaeta y Flores (2020) definen que es donde se realizan los objetivos de la empresa y en su mayoría se caracteriza por los tipos de liderazgos, problemas interpersonales y cambios dentro de la empresa; (c) condiciones de trabajo, para Ruíz et al. (2017) señalan que son escenarios y elementos tangibles que proporciona la entidad facilitando un mejor rendimiento en el trabajo.

De acuerdo a la dimensión monitoreo de personas, Charry (2020) menciona que se trata de vigilar y orientar constantemente al colaborador en cada una de sus actividades asignadas para asegurar el correcto cumplimiento de estas. Respecto a los indicadores de la sexta dimensión tenemos: (a) supervisión, Greenberg y Tomescu (2017) manifiestan que son acciones donde se realiza la observación a alguien de lo que hace, la manera en como lo hace y verifica si los actos son correctos.

Con respecto a la variable calidad de servicio al ciudadano, Ganga, et al. (2019) señalan que es el valor que se le brinda a productos o servicios que se obtienen para cubrir las necesidades y expectativas. Asimismo, Ipanaque (2021) menciona que en las instituciones del gobierno es un factor fundamental que se le brinda a la población, si existe una GTH adecuada y bien planificada los resultados serán favorables teniendo un impacto positivo con los ciudadanos generando una satisfacción ya que sus necesidades son cubiertas y resueltas de manera eficiente.

Según la variable calidad de servicio al ciudadano, se consideran tres dimensiones, la dimensión de calidad física, la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia la precisa como un grupo de factores que respaldan a los servicios prestados y de alguna manera contribuyen tangibilidad al servicio ofrecido. Respecto a sus indicadores tenemos a: (a) infraestructura, Cerón (2018) menciona que es un sistema, estructura tangible o red las cuales brindan soporte funcional eficaz para obtener un adecuado funcionamiento de la empresa; (b) equipos tecnológicos, para Gómez et al. (2014) Definen que son software o hardware, los cuales cooperan en la buena realización de las tareas y actividades logrando resultados óptimos, empleando menos tiempo y recursos monetarios; (c) maquinarias y herramientas operativas, según Llamas (2020) maquinarias son bienes tangibles dedicados a la producción o determinadas actividades, además para Pérez y Merino (2021) las herramientas son dispositivos que demandan de

fuerza que permiten y facilitan realizar ciertas tareas o trabajos.

De acuerdo a la dimensión calidad corporativa, la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia señala que es observada mediante la imagen que transmite la institución a través de mensajes comunicacionales. Respecto a sus dimensiones tenemos: (a) cumplimiento de promesas, para Quijano (2021) menciona que es cumplir con el servicio ofrecido de manera adecuada y en el tiempo indicado aplicando ambas de forma paralela, sin embargo, se incumple con el servicio cuando no se desarrollan juntas; (b) compromiso institucional, Mehech (2018) señala que es la elección voluntaria del colaborador para contribuir en el aumento de productividad de la institución; (c) satisfacción de las necesidades ciudadanas, según la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia, consiste en las propiedades que debe poseer un servicio cualquiera, teniendo como la principal las necesidades explícitas e implícitas de las personas a las que se dirigen, además es la percepción que tiene el ciudadano con respecto a la manera de cómo le ofrecen el servicio y la expectativa de como se lo manifiestan.

De acuerdo a la dimensión calidad interactiva, según la Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia menciona que son los individuos que mantienen un contacto directo con los usuarios o ciudadanos cuando se les brinda un servicio, mediante ello es que se percibe la calidad global de la administración. Respecto a sus dimensiones tenemos: (a) amabilidad, Hernández (2020) señala que es el vínculo que existe entre dos seres humanos donde una persona se pone en lugar del otro y entiende sus pensamientos; (b) canales de atención, Douglas da Silva (2021) define que son medios que establecen las organizaciones con la finalidad de tener comunicación y relación con los clientes y usuarios, mediante estos pueden hacer sus reclamos, quejas, ventas y compras entre otros trámites; (c) acceso a la información, según la Ley N° 27806 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), es un derecho de los individuos ya sean de condición natural o jurídica, las que están en condiciones de solicitar o brindar información requerida en alguna institución del estado; (d) orientación al ciudadano, Aquino (2022) manifiesta que radica en la información que se brinda a los ciudadanos para realizar procedimientos de acuerdo a las situaciones que presenten, proporcionando una mejor comprensión y sus procesos normativos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es aplicada, según Ríos (2017) es donde se emplea los conocimientos prácticos con la finalidad de entender de una mejor manera los contextos de la problemática y poder plantear las alternativas de solución ante ello. De tal modo, que en la investigación se utilizaran los conocimientos sobre la variable GTH y calidad de servicio al ciudadano.

El diseño de la investigación es no experimental, de acuerdo a Baena (2017) no existen manipulaciones en las variables presentadas, lo cual consiste en manifestar y definir los hechos de manera real, este estudio se basa en analizar los acontecimientos de las variables, donde los datos que se obtuvieron se estudiaron. Al mismo tiempo, la investigación cuenta con un nivel correlacional, dado que, a través de la recopilación de datos, se examinó y evaluó la dependencia de las variables en estudio. Según Martínez (2022) es asentada en evaluar el grado de relación que se presenta en una determinada variable con otra, sin embargo, en ciertas situaciones no existe una relación en las variables. Gallardo (2017) menciona que transversal dado a que se dedica a evaluar alguna situación problemática, en un determinado tiempo y espacio donde se demuestre comportamientos con el sujeto de estudio. En la investigación no se manejaron las variables, ya que se manifestaron los hallazgos más importantes. La investigación es de enfoque mixto, Rus (2020) menciona que es la cual une ambos métodos tales como cuantitativos y cualitativos, con la finalidad de sacar provecho de ambas, obteniendo una investigación más real y puntual.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: gestión de talento humano

Definición conceptual

Flores (2019), la define como procesos que potencian los talentos proporcionando las herramientas y recursos para lograr el desarrollo de las personas mediante seis procesos: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo o evaluación de personas.

Definición operacional

La variable GTH se evaluó con las dimensiones: admisión de personas, aplicación de personas, compensación de personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y monitoreo de personas.

Indicadores

Reclutamiento, selección, diseño de puestos, evaluación de desempeño, oportunidades, incentivos, remuneración, formación, capacitaciones, entrenamiento, comunicación, valores, ambiente laboral, condiciones de trabajo y supervisión.

Escala de medición

Ordinal: Likert

Variable 2: calidad de servicio al ciudadano

Definición conceptual

Palacín at. Al (2017) es el conjunto de características que posee un servicio para beneficiar el crecimiento y la calidad de vida de los ciudadanos con la finalidad de satisfacer los propósitos, necesidades o expectativas del ciudadano convirtiéndolas en prestaciones y servicios ventajosos y competitivos.

Definición operacional

La variable calidad de servicio al ciudadano se evaluó con las dimensiones: calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva.

Indicadores

Infraestructura, equipos tecnológicos, maquinarias y herramientas operativas, cumplimiento de promesas, compromiso institucional, satisfacción de las necesidades ciudadanas, amabilidad, canales de atención, acceso a la información y orientación al ciudadano.

Escala de medición

Ordinal: Likert

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Condori (2020), detalla son componentes que forman parte de un grupo en estudio, pueden ser personas, objetos, datos, programas, entre otros, asimismo, puede ser finita o infinita. La investigación tuvo una población finita, debido a que

se conoce la cantidad de individuos en estudio, de tal manera que estuvo conformada por colaboradores de una municipalidad distrital de Paita y por ciudadanos del distrito correspondiente. Según los datos recopilados en la institución incluye un total de 79 colaboradores y de acuerdo a la INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) corresponde a 4923 ciudadanos entre varones y mujeres.

Tabla 1

Cantidad de colaboradores y ciudadanos del distrito

Población	Cantidad
Colaboradores	79
Ciudadanos	4923

Nota. Base de datos de la municipalidad y de la INEI

a) Criterios de inclusión:

- Hombres y mujeres que laboran en la municipalidad bajo diferentes regímenes laborales.
- Ciudadanos mayores de 18 años que lleven viviendo de 3 años a más en el distrito.

b) Criterios de exclusión

- Colaboradores que estén de vacaciones, suspendidos o permisos por salud.
- Ciudadanos que se encuentren de visita en el distrito.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018), precisan que es un subgrupo determinado de una población, por lo tanto, la información a recibir será obtenida de esta pequeña parte. De tal manera, la muestra de los ciudadanos del distrito está conformada por 189 habitantes obtenida mediante la fórmula muestral de población finita, asimismo, la muestra es censal para los colaboradores de la municipalidad conformada por 79 personas.

Unidad de análisis

Se consideraron dos unidades de análisis, la primera conformada por los colaboradores administrativos y operativos del municipio distrital y la segunda por

los ciudadanos mayores de 18 años residentes del distrito.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Useche et al. (2020) indican que la recolección de datos se centra en la recopilación y organización de datos sobre determinadas variables que estén sometidas a un estudio y/o investigación, dichos datos se adquieren cuando se aplican las técnicas e instrumentos, los que se presentan de manera clara y precisa.

Técnicas

Encuesta

Arias (2020) señala que son herramientas que se desarrollan mediante un cuestionario dirigido a grupo de personas que cumplan con los indicadores que están en estudio, de tal manera que se logre conocer sus puntos de vida sobre el tema a investigar. En la investigación se realizaron dos encuestas, la primera se aplicó a los colaboradores de la municipalidad distrital y la segunda se aplicó a los habitantes del distrito en estudio, todo ello con el fin de conocer sus opiniones con respecto a las variables.

Entrevista

Ortega (2018) menciona que se emplea para conseguir datos, los cuales se adquieren mediante una conversación precisa y profundidad entre el encuestado y encuestador sobre temas en específico. En la investigación se realizó una entrevista al alcalde de la municipalidad distrital, con el objetivo de lograr conocer de manera más detallada las situaciones que se presentan desde su perspectiva.

Instrumentos

Con respecto a la investigación, como instrumento se utiliza el cuestionario. Según Tejero (2021) es un instrumento que recoge información requerida mediante el planteamiento de preguntas que se aplican a los individuos que se están estudiando. Además, Acosta (2016) señala las preguntas propuestas se aplican dentro de las encuestas y /o entrevistas.

El cuestionario fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad, mediante una encuesta, la cual posee la escala de Likert con 30 ítems donde se evaluará las variables en estudio, asimismo se aplicará un cuestionario a los pobladores del distrito, teniendo en cuenta la escala de Likert, considerando un total

de 13 ítems con respecto a la variable calidad de servicio al ciudadano. Asimismo, la investigación cuenta con una guía de entrevista, para Tejero (2021) es importante ya que gracias a ella se conduce de forma eficiente una entrevista, abarcando factores que se involucren directamente con el estudio. Dicho instrumento se aplicó al alcalde de la institución.

3.5. Procedimientos

En la investigación, se trabajó con dos cuestionarios como instrumento de estudio, lo cual permite realizar una adecuada recolección de datos con el fin de conocer y evaluar la relación de la GTH y la calidad de servicio al ciudadano en el distrito. El primer cuestionario fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad constando de 30 ítems, teniendo 17 direccionados a la primera variable y 13 relacionados a la segunda variable. Mientras tanto el segundo cuestionario fue dirigido a los habitantes del distrito, el cual tuvo 13 ítems enlazados a la variable calidad de servicio al ciudadano, efectuándose de manera presencial durante una semana aproximadamente. Igualmente, se utilizó una guía de entrevista al alcalde municipal de la institución de manera presencial en las instalaciones de la municipalidad, la que sostuvo una conversación prudente y centrada en el tema correspondiente con una duración de 45 minutos.

3.6. Método de análisis de datos

La información conseguida del cuestionario, proporcionados de 79 trabajadores de la municipalidad y 189 habitantes, fue sometida a un estudio con base a las variables a investigar, además la información se resolvió a través del programa de Microsoft de Excel y SPSS versión 26, cuya finalidad es efectuar un análisis estadístico con el cual se pueda establecer la relación que existe en la GTH y la calidad de servicio al ciudadano. De la misma forma, los datos conseguidos en la guía de entrevista dirigida al gerente, serán manipulados de manera descriptiva de acuerdo a la descripción por cada interrogante planteada, por lo demás, fue validada por 3 jueces expertos en la línea de investigación. Concluyendo con la interpretación de los resultados adquiridos.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó con base a los valores, normas y principios éticos, fomentados en el código de ética de la Universidad César Vallejo (2021), ya que

desempeña un papel fundamental teniendo en consideración la ética y moral de los seres humanos que interceden en el estudio de investigación. Asimismo, para destacar la veracidad y conformidad de la información se elaborará a través de la aplicación de las Normas APA (7ª edición) y el software de anti plagio Turnitin, lo cual va a impedir el plagio, además protege y ampara los derechos del autor.

De la misma forma, se puso en práctica el principio de la autonomía, ya que la información brindada por los colaboradores de la municipalidad y ciudadanos de dicho distrito se plasmó en consideración a las experiencias de cada individuo. Igualmente, la información y registro de la municipalidad fueron manejados y trabajados con total claridad y estándares de confidencialidad. Finalmente, los resultados logrados se trataron de manera cuidadosa con el objetivo de manifestar que la investigación es verdadera en su totalidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Relación de la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 2

Admisión de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%	F	%
-Emplea un proceso para reclutar personal.	3	3,8%	1	1,3%	3	3,8%	64	81,0%	8	10,1%	79	100%
-Realiza la selección de acuerdo con criterios técnicos.	3	3,8%	8	10,1%	0	0,0%	50	63,3%	18	22,8%	79	100%
- El proceso de selección contribuye a la integración de colaboradores con los mejores perfiles.	3	3,8%	14	17,7%	0	0,0%	52	65,8%	10	12,7%	79	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 2, muestra como resultados que el 81% de los encuestados, están de acuerdo respecto a que la institución emplea un proceso para reclutar personal, el 63.3% están de acuerdo con que se realiza la selección según criterios técnicos y el 65.8% señalan que están de acuerdo con que la selección que se efectúa contribuye a la integración de colaboradores con los mejores perfiles.

De acuerdo a los resultados mencionados anteriormente, se puede interpretar que existe un ligero acuerdo con que se lleva a cabo un correcto proceso de admisión de personas, refiriéndose a que, si se emplean ciertos criterios para reclutar y seleccionar los talentos competentes dispuestos a ocupar ciertos cargos dentro del municipio, todo ello, conlleva a que los resultados de los objetivos sean positivos y aportan en la mejora continua tanto de la institución de población en general. Asimismo, en la entrevista que se realizó de acuerdo a la dimensión de admisión de personas, se manifestó que los puestos de trabajo son ocupados por personas de confianza, en otro de los casos se recluta mediante los concursos

CAS, y se analiza los perfiles de los postulantes para poder seleccionar al personal.

Hipótesis específica 1:

H1: La admisión de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 3

Correlación entre admisión de personas y calidad de servicio al ciudadano.

Método	Detalle	Aspectos	Admisión de personas	Calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Admisión de personas	Coeficiente de correlación	1,000	0,526**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	79	79
Spearman	Calidad de servicio al ciudadano	Coeficiente de correlación	0,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	79	79

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 3, demostró el grado de relación en la admisión de personas y la calidad de servicio al ciudadano, reflejando un valor de $Rho = 0.526$ y $sig. = 0.000b$, lo cual significa que existe una relación moderada positiva y significativa, de tal manera, que la primera hipótesis específica se ACEPTA, puesto que, se relacionan significativamente dentro de una municipalidad distrital de Paita. El grado de relación es dado que el desarrollo de la admisión va a permitir brindar una mejorada calidad de servicio a toda la población, generando satisfacción ciudadana, ya que las necesidades serán atendidas oportunamente.

4.2. Relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 4

Aplicación de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
-Tiene establecido los diseños de puestos para cada colaborador.	3	3.8%	16	20.3%	0	0.0%	51	64.6%	9	11.4%	79	100%
-Evalúa constantemente para su desempeño laboral.	3	3.8%	8	10.1%	0	0.0%	50	63.3%	18	22.8%	79	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 4, muestra como resultados que el 64.6% de los encuestados, están de acuerdo respecto a que la institución tiene determinados los diseños de puestos para cada profesión, sin embargo, el 20.3% señalaron que están en desacuerdo con lo mencionado. Además, el 63.3% están de acuerdo con que se les aplica una evaluación con la finalidad de conocer a detalle el desempeño laboral que tienen en sus áreas de trabajo.

De acuerdo a los resultados mostrados anteriormente, se puede interpretar que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que la institución emplea los diseños de puestos al momento de la integración de talentos, es decir, se brinda una orientación donde se da conocer las instrucciones de las funciones que poseerá el colaborador. Sin embargo, una parte de los encuestados manifiesta que están en desacuerdo, dado que en algunas ocasiones se omite este procedimiento, dejando un gran vacío en el colaborador porque no se le brinda la orientación que se merece por ser un nuevo trabajador para la municipalidad. Asimismo, más del 50% del personal mencionó que están de acuerdo sobre las evaluaciones que se les aplica con el objetivo de medir su rendimiento y desempeño laboral. Además, el alcalde menciona que si cuentan con un diseño de puestos para cada cargo que existe en el municipio y cada tres meses realizan una evaluación mediante visitas

relámpago, todo ello, para conocer cuáles son las fortalezas y debilidades y así poder establecer planes de mejora.

Hipótesis específica 2:

H2: La aplicación de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 5

Correlación entre aplicación de personas y calidad de servicio al ciudadano.

Método	Detalle	Aspectos	Aplicación de personas	Calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Aplicación de personas	Coeficiente de correlación	1.000	.541**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	79	79
	Calidad de servicio al ciudadano	Coeficiente de correlación	.541**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	79	79

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 5, demostró el grado de relación entre la aplicación de personas y la calidad de servicio al ciudadano, reflejando un valor de Rho = 0.541 y sig. = 0.000b, lo cual significa que existe una relación moderada positiva y significativa, de tal manera, que la segunda hipótesis específica se ACEPTA, puesto que, la aplicación de personas se relaciona significativamente con la calidad de servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita. El grado de relación es dado que el desarrollo de la aplicación de personas va a permitir ofrecer una mejor calidad de servicio a toda la población, generando satisfacción ciudadana, ya que sus necesidades serán atendidas correctamente.

4.3. Relación de la compensación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 6

Compensación de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%
-Le brinda oportunidades y facilidades que contribuyen en su vida laboral.	3	3.8%	1	1.3%	0	0.0%	45	57.0%	30	38.0%	79	100%
-Recibe recompensas por el buen desenvolvimiento que realiza en su labor.	3	3.8%	8	10.1%	0	0.0%	50	63.3%	18	22.8%	79	100%
-Le brindan reconocimientos en fechas célebres.	3	3.8%	1	1.3%	0	0.0%	49	62.0%	26	32.9%	79	100%
-Se siente satisfecho con la remuneración adquirida en su puesto de trabajo.	3	3.8%	2	2.5%	0	0.0%	64	81.0%	10	12.7%	79	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 6, muestra como resultados que el 57% de los encuestados, están de acuerdo respecto a que se les brinda diferentes oportunidades y facilidades que aportan en su vida laboral, el 63.3% señalaron que están de acuerdo con que reciben recompensas gracias al buen desenvolvimiento que logran, el 62% están de acuerdo con que se les otorga diferentes reconocimientos en fechas especiales y 81% mencionaron que están de acuerdo con respecto a la satisfacción de sus remuneraciones asignadas.

De acuerdo a los resultados mostrados anteriormente, se puede interpretar que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con que la municipalidad le brinda diversas oportunidades, facilidades, incentivos y recompensas las cuales contribuyen positivamente en su vida profesional ya que logran nutrir sus conocimientos y experiencias vividas día a día en el mundo laboral. Asimismo, el alcalde afirmó dichos enunciados ya que se les brinda capacitaciones, talleres, etc.,

reciben incentivos en fechas especiales lo que, de alguna manera, les genera motivación y satisfacción, generando el buen trabajo que desempeñan en sus puestos establecidos. Además, se encuentran satisfechos con las remuneraciones que reciben, lo que significa que éstas son las apropiadas según la profesión que realizan y de alguna manera les abastece en su vida cotidiana.

Hipótesis específica 3:

H3: La compensación de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 7

Correlación entre compensación de personas y calidad de servicio al ciudadano.

Método	Detalle	Aspectos	Compensación de personas	Calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Compensación de personas	Coeficiente de correlación	1.000	.414**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	79	79
	Calidad de servicio al ciudadano	Coeficiente de correlación	.414**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	79	79

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 7, demostró el grado de relación entre la compensación de personas y la calidad de servicio al ciudadano, reflejando un valor de $Rho = 0.414$ y $sig. = 0.000b$, significa que existe relación positiva moderada y significativa, de tal manera, que la tercera hipótesis específica se ACEPTA, dado que, se relacionan significativamente dentro de una municipalidad distrital de Paita. El grado de relación es dado que el progreso de la compensación de personas va a permitir brindar una eficiente calidad de servicio a toda la población, creando satisfacción ciudadana, ya que sus necesidades serán atendidas cortésmente.

4.4. Relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 8

Desarrollo de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	F	%
-Le ofrece programas de formación para mejorar sus habilidades.	3	3.8%	2	2.5%	0	0.0%	62	78.5%	12	15.2%	79	100%
-Recibe constantemente talleres, cursos, conferencias, entre otros, que fortalezcan su conocimiento.	3	3.8%	2	2.5%	0	0.0%	67	84.8%	7	8.9%	79	100%
-Los entrena constantemente para lograr un mejor desempeño laboral.	3	3.8%	8	10.1%	0	0.0%	50	63.3%	18	22.8%	79	100%
-Percibe una comunicación asertiva entre las áreas funcionales.	3	3.8%	3	3.8%	0	0.0%	49	62.0%	24	30.4%	79	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 8, muestra como resultados que el 78.5%, están de acuerdo respecto a que se les brinda programas de formación para mejorar las habilidades, el 84.8% señalaron que están de acuerdo con que reciben talleres, cursos, conferencias, entre otras, el 63.3% están de acuerdo con que se les realiza un entrenamiento para mejorar el desempeño, sin embargo, el 10.1% están en desacuerdo con lo mencionado y el 62% mencionaron que están de acuerdo con respecto a la comunicación asertiva que se percibe en la municipalidad.

De acuerdo a los resultados mencionados anteriormente, se puede interpretar que más del 70% de los colaboradores están de acuerdo con que reciben diferentes programas de formación durante el tiempo que se lleva de gestión municipal, dichos programas se efectúan mediante proyectos de talleres, cursos, conferencias, etc. Asimismo, destacaron que la institución les realiza

entrenamientos en diferentes casos, ya sea en la implementación de nuevas máquinas, equipos y herramientas, normas y leyes. Sin embargo, todo el personal no recibe cierto entrenamiento, ya que una parte refleja que está en desacuerdo, es decir, en las situaciones necesarias no se ha recibido de ningún tipo. Finalmente, el personal considera que existe una comunicación asertiva entre las áreas funcionales, puesto que se logran plantear alternativas de solución, existe una mínima presencia de discordia entre compañeros y por ende perdura la confianza y el respeto mutuo. Según el entrevistado, en la institución existen buenos lazos de amistad y compañerismo, a la vez les ofrecen programas de desarrollo para que logren obtener nuevos conocimientos.

Hipótesis específica 4:

H4: El desarrollo de personas se relaciona positivamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 9

Correlación entre desarrollo de personas y calidad de servicio al ciudadano.

Método	Detalle	Aspectos	Desarrollo de personas	Calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Desarrollo de personas	Coeficiente de correlación	1.000	.482**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	79	79
Spearman	Calidad de servicio al ciudadano	Coeficiente de correlación	.482**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	79	79

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 9, demostró el grado de relación entre el desarrollo de personas y la calidad de servicio al ciudadano, reflejando un valor de $Rho = 0.482$ y $sig. = 0.000b$, lo que significa que existe relación positiva moderada y significativa, de tal manera, que la cuarta hipótesis específica se ACEPTA, puesto que, el desarrollo de personas se relaciona significativamente con la calidad de servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita. El grado de relación es dado que la mejora del desarrollo de personas va a permitir brindar una eficiente calidad de servicio a toda la población, generando satisfacción ciudadana, ya que sus necesidades

serán atendidas correctamente.

4.5. Relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 10

Mantenimiento de personas dentro de una municipalidad distrital de Paita.

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%	F	%
-Se practican los valores éticos.	3	3.8%	3	3.8%	0	0.0%	49	62.0%	24	30.4%	79	100%
-Existe un ambiente laboral armonioso entre los colaboradores.	3	3.8%	8	10.1%	0	0.0%	50	63.3%	18	22.8%	79	100%
-Se siente cómodo en el entorno laboral en el que se encuentra.	3	3.8%	5	6.3%	0	0.0%	54	68.4%	17	21.5%	79	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 10, muestra como resultados que el 62% de los encuestados, están de acuerdo respecto a la práctica de valores éticos, el 63.3% señalaron que están de acuerdo con que existe un ambiente laboral armonioso, sin embargo, el 10.1% está en desacuerdo con lo mencionado y el 68.4% están de acuerdo con que se sienten cómodos en el entorno laboral donde se encuentran trabajando.

De acuerdo a los resultados mostrados, se interpreta que gran parte de los colaboradores están de acuerdo con que se practican los valores, teniendo en consideración que son importantes para poder mantenerse contento en el área de trabajo que corresponde, de no ser así, existirían muchas dificultades, principalmente en la ambiente laboral porque en lugar de ser cómodo y armonioso, sería desagradable, perjudicando la buena convivencia que existe. Es por ello, que una parte de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo sobre la práctica de valores, es decir, existe ciertas deficiencias, ya sea por faltas de respeto, irresponsabilidad en tareas y actividades propuestas o en los mayores de los casos

una posible discriminación, es lo que frecuentemente sucede en algunas entidades sean públicas o privadas. El entrevistado asegura que los valores son importantes y si los ponen en práctica considerando la igualdad de género como el principal y además se encarga siempre de brindar facilidad y comodidad en sus ambientes para que el colaborador se sienta satisfecho.

Hipótesis específica 5:

H5: El mantenimiento de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 11

Correlación entre mantenimiento de personas y calidad de servicio al ciudadano.

Método	Detalle	Aspectos	Mantenimiento de personas	Calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Mantenimiento de personas	Coeficiente de correlación	1.000	.612**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	79	79
	Calidad de servicio al ciudadano	Coeficiente de correlación	.612**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	79	79

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 11, demostró el grado de relación en el mantenimiento de personas y la calidad de servicio al ciudadano, reflejando un valor de $Rho = 0.612$ y $sig. = 0.000$, lo cual significa que existe una relación positiva alta y significativa, de tal manera, que la quinta hipótesis específica se ACEPTA, dado que, se relacionan significativamente dentro de una municipalidad distrital de Paita. El grado de relación es dado que la mejora del proceso de mantenimiento de personas va a permitir brindar una óptima calidad de servicio a toda la población, generando satisfacción ciudadana, ya que sus necesidades serán atendidas.

4.6. Relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paíta, 2023.

Tabla 12

Monitoreo de personas dentro de una municipalidad distrital de Paíta.

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Se realiza una constante supervisión en sus funciones diarias.	3	3.8%	8	10.1%	0	0.0%	50	63.3%	18	22.8%	79	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 12, muestra como resultados que el 63.3% están de acuerdo con que se les realiza una constante supervisión en sus funciones diarias, Mientras tanto el 10.1% se encuentra en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados mencionados anteriormente, se puede interpretar que la institución realiza supervisiones constantes a todos sus colaboradores, todo ello, le sirve a la municipalidad para que pueda conocer en qué aspectos se debe mejorar y fortalecer, además es un medio donde se reconoce si el personal está cumpliendo con las metas y funciones establecidas. Asimismo, el entrevistado afirma que, si se realizan supervisiones constantes porque contribuyen en el rendimiento y cumplimiento de los objetivos municipales, en caso de encontrar sorpresas en cuanto a irresponsabilidad del personal se deberá tomar medidas drásticas, puesto que el colaborador no está colaborando en el desarrollo institucional.

Hipótesis específica 6:

H6: El monitoreo de personas se relaciona positivamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 13

Correlación entre monitoreo de personas y calidad de servicio al ciudadano.

Método	Detalle	Aspectos	Monitoreo de personas	Calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Monitoreo de personas	Coefficiente de correlación	1.000	.703**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	79	79
	Calidad de servicio al ciudadano	Coefficiente de correlación	.703**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	79	79

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 13, demostró el grado de relación en el monitoreo de personas y la calidad de servicio al ciudadano, reflejando un valor de $Rho = 0.703$ y $sig. = 0.000b$, lo cual significa que existe una relación positiva alta y significativa, por ello, la sexta hipótesis específica si se ACEPTA, puesto que, se relacionan significativamente dentro de una municipalidad distrital de Paita. El grado de relación es dado que la mejora del monitoreo de personas va a permitir brindar una excelente calidad de servicio al ciudadano, generando satisfacción en los mismos, ya que sus necesidades serán atendidas de la manera esperada.

4.7. La relación de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 14

Percepción de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%
-Gestión del talento humano	3	3.8%	0	0.0%	7	8.9%	35	44.3%	34	43.0%	79	100%
-Calidad de servicio al ciudadano	3	3.8%	0	0.0%	12	15.2%	54	68.4%	10	12.7%	79	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 14, respecto al panorama general el 44.3% calificó de acuerdo la GTH y el 68.4% calificó de acuerdo la calidad de servicio al ciudadano. De lo expresado anteriormente se puede interpretar que en la municipalidad distrital existe una GTH óptima ya que los colaboradores han indicado favorablemente en cuanto a los seis procesos de la GTH, puesto que se cumplen, por ende, se logra brindar una excelente calidad de servicio al ciudadano. Aunque de igual manera se debe trabajar y mejorar para que los resultados aumenten de manera eficiente en beneficio de la población e institución.

Hipótesis general:

Hi: La gestión de talento humano se relaciona directamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Tabla 15

Correlación entre gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano

Método	Detalle	Aspectos	Gestión del talento humano	Calidad de servicio al ciudadano
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.605**
	Gestión del talento humano	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	79	79
		Coefficiente de correlación	.605**	1.000
	Calidad de servicio al ciudadano	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	79	79

Nota: Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La tabla 15, demostró el grado de relación entre la GTH y la calidad de servicio al ciudadano, reflejando un valor de $Rho = 0.605$ y $sig. = 0.000b$, lo cual significa que existe una relación alta positiva y significativa, de tal manera, que la hipótesis general se ACEPTA, puesto que, se relacionan significativamente dentro de una municipalidad distrital de Paita. El grado de relación es dado que el desarrollo de la GTH va a permitir brindar una mejor y eficiente calidad de servicio a toda la población, generando satisfacción ciudadana, ya que sus necesidades serán atendidas correctamente.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al *primer objetivo específico*, se obtuvo como resultados que el 81% de los encuestados calificó de acuerdo que la institución emplea un proceso para reclutar, el 63.3% calificó de acuerdo con que se realiza la selección según criterios técnicos y el 65.8% calificó de acuerdo con que la selección que se efectúa contribuye a la integración de colaboradores con los mejores perfiles, de acuerdo a las bases teóricas de Armas et al. (2017) define que la admisión de personas es un proceso donde se empieza a buscar al personal idóneo para que sea parte de la entidad. Asimismo, existen dos aspectos claves relacionados a este proceso los cuales son el reclutamiento y selección (Chiavenato, 2009). En la investigación planteada se asemejan los dos aspectos claves que sugiere Chiavenato con los resultados obtenidos, los cuales son sumamente fundamentales para lograr una correcta admisión de personas y que su aporte sea eficiente en cuanto al progreso de la municipalidad, es por ello, que se establecen criterios que se deben cumplir al momento de realizar el proceso de reclutamiento y selección.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que la institución realiza procesos de reclutamiento y selección estableciendo criterios acordes a los puestos y cargos de trabajo que hay a disposición, lo que lograría tener talentos claves, ya que aportan positivamente en el crecimiento de la institución. Sin embargo, el entrevistado refirió que los puestos de trabajo son ocupados por personas de confianza, donde se tiene en cuenta el análisis de los perfiles profesionales, en otro de los casos se realizan concursos CAS (Contrato administrativo de servicio). Dentro de la municipalidad se realiza el reclutamiento teniendo en cuenta a las personas de confianza que las autoridades consideren necesarias y actas para que formen parte de la institución, en muchos casos estas personas son seguidoras de los partidos políticos, las cuales apoyan para de alguna manera obtener beneficios como es el caso de un puesto de trabajo.

Estos resultados obtenidos, muestran una diferencia con el estudio de Crisanto (2020), se encontró que un 61.5% demuestra un apropiado control de la gestión, el 73.1% señala que la misión y la visión se han implementado correctamente en su MOF. Existiendo una relación directa, representada por el

0.845 en la prueba de Spearman, debido a ello, es necesario efectuar proyectos de capacitaciones de planificación estratégica gubernamental, para con ello lograr mejorar la gestión municipal. Esto permite conocer que el control de la gestión es tan importante como los procesos que se ejecutan, puesto que, de ellos dependen las mejoras para las áreas, institución y población.

Por lo tanto, el valor de $Rho = 0.526$ y $sig. = 0.000b$, permitió ACEPTAR la primera hipótesis específica, puesto que existe una relación moderada positiva y significativa entre la admisión de personas con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Este grado de relación se debe a que mayor admisión de personas mayor será la calidad de servicio al ciudadano que beneficiará a la población, generando satisfacción ciudadana, ya que las necesidades serán atendidas a tiempo. En cuanto a la admisión de personas se aprecia que es el primer proceso de la GTH la cual se encarga de reclutar y seleccionar a los individuos idóneos para que se desempeñen eficientemente en la institución, asimismo, de integrar a personas capaces y dispuestas a contribuir en el progreso.

En el *segundo objetivo específico*, se obtuvo como resultados que el 64.6% calificó de acuerdo respecto a que la institución tiene determinados los diseños de puestos para cada profesión, sin embargo, el 20.3% calificó en desacuerdo con lo mencionado. Además, el 63.3% calificó de acuerdo con que se les aplica una evaluación. De acuerdo a las bases teóricas de Chiavenato, (2020) la aplicación de personas es el proceso mediante el cual se integra a los colaboradores contratados, destinando el área funcional, asimismo, orientando al personal sobre sus cargos y tareas diarias. Dentro de los procesos que están direccionados a lograr la aplicación de personas existen dos, siendo el diseño de puestos y evaluación de desempeño (Chiavenato, 2009). En la municipalidad de dicho distrito se contrastan los resultados con lo que plantea Chiavenato, ya que se cuenta con un diseño de puestos, es decir que cada persona que labora conoce detalladamente en que consiste el cargo que desempeña, asimismo, conoce los derechos y deberes que establece la institución de tal manera que asuman con responsabilidad sus funciones correspondientes, al mismo tiempo se realizan las evaluaciones de desempeño con la finalidad de conocer a detalle el rendimiento laboral que tiene el

colaborador en el área de trabajo en que se encuentra.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que la institución utiliza un diseño de puestos, el cual ha sido establecido por la municipalidad, se emplea cuando se presenta la integración de personal nuevo, lo cual consiste en brindar una orientación respecto a las funciones, derechos y deberes con los que cuenta el colaborador desde el momento que empieza a formar parte del centro laboral, además, se encuentra conforme a las evaluaciones que les aplican cada cierto tiempo. Asimismo, el entrevistado afirmó que en la institución existe un diseño de puestos que se orienta a cada área funcional y a la vez se les realiza una evaluación de desempeño cada tres meses con el fin de poder verificar si se está cumpliendo adecuadamente con las funciones asignadas, a la vez conocer que falencias existen y de qué manera mejorar. Sin embargo, el 20.3% calificó en desacuerdo que la institución tiene determinados los diseños de puestos, es decir, no reciben las instrucciones necesarias que se recomienda brindar por ser nuevos en la institución, dejando a la deriva al personal en el área asignada, ya que no se le dan a conocer las funciones y objetivos que le corresponden.

Estos resultados obtenidos muestran cierta relación con la investigación de Ipanaque (2021), en su trabajo encontró que un 48.6% señalan que la incorporación de personal es regular, el 42,9% manifiestan que existen desperfectos en el proceso de colocar a las personas, es decir, que muchas veces no les brindan una adecuada orientación e inducción para su nuevo cargo, el 42.9% revelan que la municipalidad no brinda las capacitaciones requeridas por el personal. De acuerdo a los resultados de dicha investigación la incorporación es fundamental es las instituciones, si bien, de esta depende gran parte del desarrollo de la GTH porque son pilares claves para lograr resultados eficientes en cuanto al cumplimiento de los objetivos institucionales. En la municipalidad distrital existe un 20.3% que no recibe el determinado diseño de puestos, repercutiendo en el mal proceso de colocación de personas en los nuevos cargos. Por ello, se debe brindar constantemente capacitaciones e inducciones para pulir el conocimiento del personal en sus respectivas áreas de trabajo considerando la elaboración de planes de mejora se obtendrán óptimos resultados en la calidad de servicio al ciudadano.

Por lo tanto, el valor de $Rho = 0.541$ y $sig. = 0.000b$, permitió ACEPTAR la

segunda hipótesis específica, puesto que la aplicación de personas tiene una relación moderada positiva y significativa con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Este grado de relación se debe a que mayor aplicación de personas mayor será la calidad de servicio al ciudadano beneficiando a la población, brindándoles una mejor calidad de servicio y generando satisfacción ciudadana. En cuanto a la aplicación de personas se aprecia que es el segundo proceso de la GTH la cual se encarga de integrar al personal recientemente contratado, donde se les brinda orientaciones sobre el puesto de trabajo que desempeñará.

En el *tercer objetivo específico*, se obtuvo como resultados que, el 57% de los encuestados calificó de acuerdo a que se les brinda oportunidades y facilidades que aportan en su vida laboral, el 63.3% calificó de acuerdo con que reciben recompensas gracias al buen desenvolvimiento que alcanzan, el 62% calificó de acuerdo con que se les otorga reconocimientos en fechas especiales y 81% calificó de acuerdo con respecto a la satisfacción de sus remuneraciones asignadas. De acuerdo a las bases teóricas de Montesinos y Moya, (2019) la compensación de personas es una gratificación que se brinda de acuerdo a sus logros obtenidos y por realizar varias tareas dentro de la entidad, está constituida por recompensas, pagos monetarios, entre otras. Se involucran factores tales como oportunidades, incentivos y remuneraciones los cuales son claves para mantener incentivados y motivados a los empleados de la institución (Chiavenato, 2009). Todo ello significa que se asemejan los factores que establece Chiavenato, ya que se cumplen en su mayoría, es decir se brinda la compensación de diferentes maneras lo cual genera satisfacción y motivación laboral, lo que conlleva a que se cumplan las metas establecidas cada cierto tiempo.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que la institución brinda numerosas oportunidades, disposiciones, incentivos y premios los cuales favorecen de manera óptima en la vida profesional del colaborador, ya que logran fortalecer los conocimientos, habilidades y experiencias del día a día en el mundo laboral. Del mismo modo, el alcalde afirmó dichos enunciados, puesto que, si les brinda capacitaciones por medio de talleres, cursos, etc., además otorgan incentivos en fechas especiales como el día de la madre, día del padre, fiestas patrias, fiestas

navideñas, día del trabajador, entre otras, generando motivación, satisfacción y el buen desempeño en los puestos determinados. Además, el personal se encuentra contento y conforme con las remuneraciones que reciben, lo que significa que éstas son las apropiadas para la profesión que realizan.

Estos resultados obtenidos muestran cierta relación con el estudio de Canaza et al. (2021) se encontró como resultados que el 42% manifiesta la institución no brindan capacitaciones al personal, el 58% señala que las remuneraciones son demasiado bajas, el 51% considera que existe una lentitud de respuestas a los ciudadanos. La administración no aporta eficientemente en el desarrollo de las actividades, ya que existen diversas deficiencias, entre ellas se encuentran las malas condiciones de trabajo, bajas remuneraciones, inexistencia de capacitaciones, todo ello, repercutiendo en una deficiente calidad de servicio al beneficiario. En cuanto a los hallazgos de Canaza et al. (2021) no se asemeja, puesto que el 81% indica que se sienten satisfechos con sus remuneraciones asignadas, demostrando que sus remuneraciones son correctas y las indicadas para sus cargos y funciones que ejercen en la municipalidad distrital.

Por lo tanto, el valor de $Rho = 0.414$ y $sig. = 0.000b$, permitió ACEPTAR la tercera hipótesis específica, puesto que la compensación de personas tiene una relación positiva moderada y significativa con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Este grado de relación se debe a que mayor compensación de personas mayor será la calidad de servicio al ciudadano lo cual va a permitir brindar una eficiente calidad de servicio, creando satisfacción ciudadana, ya que las necesidades serán atendidas cortésmente. En cuanto a la compensación de personas se aprecia que es el tercer proceso de la GTH y se encarga de brindar gratificaciones (monetarias y no monetarias) a los trabajadores por prestar sus servicios a la institución y a la vez por aportar positivamente en el crecimiento de la entidad.

En el *cuarto objetivo específico*, se obtuvo como resultados que, el 78.5% calificó de acuerdo respecto a que se les brinda programas de formación para mejorar las habilidades, el 84.8% calificó de acuerdo con que reciben talleres, cursos, conferencias, entre otras, el 63.3% calificó de acuerdo con que se les realiza un entrenamiento para mejorar el desempeño, sin embargo, el 10.1% calificó en

desacuerdo con lo mencionado y el 62% calificó de acuerdo con respecto a la comunicación asertiva que se percibe en la municipalidad. Según las bases teóricas de Armas et al., (2017) el desarrollo de personas es un proceso donde se ejecutan planes de capacitación teniendo como objetivo alcanzar el crecimiento personal y profesional de cada trabajador. En la institución existen planes de formación los cuales están dirigidos a los colaboradores con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que se brinda al poblador teniendo en cuenta la práctica de la comunicación asertiva de trabajador a ciudadano.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que la institución brinda diferentes programas de formación, dichos programas se efectúan a través de talleres, cursos, conferencias, etc. Asimismo, la institución realiza entrenamientos en diferentes casos, ya sea en la implementación de nuevas máquinas, equipos y herramientas, normas y leyes. Sin embargo, todo el personal no recibe cierto entrenamiento, ya que una parte refleja que está en desacuerdo, es decir, en las situaciones necesarias no se ha recibido de ningún tipo. Además, se considera que existe una comunicación asertiva entre las áreas funcionales, puesto que se logran plantear alternativas de solución, por ende, perdura la confianza y el respeto mutuo. Igualmente, el entrevistado afirmó que, si existen buenos lazos de amistad y compañerismo, a la vez ofrecen programas de desarrollo sobre todo y principalmente en temas que se relacionan a la calidad de servicio que se debe brindar a los habitantes del distrito para que logren obtener nuevos conocimientos y mejorar la calidad de servicio que se brinda. De acuerdo a ello, la institución cumple con el proceso de desarrollo, puesto que se brinda oportunidades de aprendizaje y entrenamiento, donde el personal logra fortalecer y pulir sus conocimientos para poder aplicarlo en la vida laboral del día a día.

Estos resultados obtenidos muestran cierta relación con la investigación de Pérez (2021), en su estudio se encontró que el 33.15% estuvieron de acuerdo que las necesidades se identifican gracias a la gestión por competencia, el 34.24% estuvieron de acuerdo en aceptar los diferentes cambios institucionales, el 34.24% estuvo de acuerdo que las capacitaciones deben considerarse como prioridad, el 60.93% no estaba de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto a la calidad del ambiental laboral que se les brinda. En cuanto a los hallazgos de Pérez (2021) no se asemeja

en cuando a las capacitaciones ya que el 78.5% indica que se les brinda programas de formación para mejorar las habilidades mediante talleres, cursos, etc., sin embargo en el estudio de Pérez se encontró que no se presta la merecida importancia a las capacitaciones, demostrando que existen deficiencias en el desarrollo profesional del personal de toda la institución, asimismo, se debe adaptar a los cambios constantes que se presentan a medida que pasa el tiempo, donde se tenga en cuenta las ventajas y desventajas que traen consigo.

Por lo tanto, el valor de $Rho = 0.482$ y $sig. = 0.000b$, permitió ACEPTAR la cuarta hipótesis específica, puesto que el desarrollo de personas tiene una relación positiva moderada y significativa con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Este grado de relación se debe a que mayor desarrollo de personas mayor será la calidad de servicio al ciudadano lo cual va a permitir brindar una eficiente calidad de servicio. En cuanto al desarrollo de personas se aprecia que es el cuarto proceso de la GTH y se encarga de poner en marcha programas de fortalecimiento teniendo como objetivo alcanzar el crecimiento personal y profesional de cada trabajador.

En el *quinto objetivo específico*, se obtuvo como resultados que, el 62% de los encuestados, calificó de acuerdo respecto a la práctica de valores éticos, el 63.3% calificó de acuerdo con que existe un ambiente laboral armonioso, sin embargo, el 10.1% calificó en desacuerdo con lo mencionado y el 68.4% calificó de acuerdo con que se sienten cómodos en el entorno laboral donde se encuentran trabajando. Según las bases teóricas de López et al., (2019) el mantenimiento de personas es un proceso direccionado a las situaciones ambientales y psicológicas donde las personas realizan sus actividades, además tiene como fin retener a las personas que mejor se desarrollan en sus cargos y de esa manera se evita estar en una rotación constante de persona. Afortunadamente existe la práctica de valores entre compañeros lo cual es importante ya que así se crean y fomentan las relaciones solidarias, a la vez aportando en el ambiente laboral porque aporta de manera positiva en la comodidad de las personas que laboran en la institución.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que en la institución se ponen en práctica los valores, ya que contribuyen en la convivencia diaria dentro de la institución a la misma vez son importantes para poder mantenerse contento en el

área de trabajo que corresponde, de no ser así, existirían muchas dificultades, principalmente en el ambiente laboral porque en lugar de ser cómodo y armonioso, sería desagradable, perjudicando la buena convivencia que existe. También se manifiesta un desacuerdo sobre la práctica de valores, es decir, existe ciertas deficiencias, ya sea por faltas de respeto, irresponsabilidad en tareas y actividades propuestas o en los mayores de los casos una posible discriminación, es lo que frecuentemente sucede en algunas entidades sean públicas o privadas. Además, el entrevistado afirmó que los valores son importantes y si los ponen en práctica considerando la igualdad de género como el principal y además se encarga siempre de brindar facilidad y comodidad en sus ambientes para que el colaborador se sienta satisfecho, lo cual es confirmado por los trabajadores, puesto que el 68.4% indicó que se sienten cómodos y a gusto en el entorno laboral donde laboran, todo ello demuestra que trabajar para el cliente interno también es uno de los objetivos de toda organización, si bien de ellos depende la productividad que se espera obtener, si se brindan elementos que se relacionen al buen ambiente laboral, los resultados serán los mejores porque el colaborador en todo momento se sentirá a gusto y satisfecho dentro de su área.

Estos resultados obtenidos muestran cierta relación con la investigación de Velásquez (2022), se encontró como resultados que, un 41.4% consideran regular la GTH debido a que se presentan fallas en la contratación y retención del personal, asimismo, un 72.8% manifestó que, la institución se esfuerza en conservar relaciones sólidas, brindar seguridad en el trabajo, entre otros. Asimismo, se conoció que si hay conexión significativa en las variables, lo que significa, que si la institución se enfoca en realizar una adecuada GTH los resultados en relación con el servicio ofrecido mejorarían considerablemente. En cuanto a los hallazgos de Velásquez (2022) existe cierta diferencia, puesto que el 63.3% indicó que existe un ambiente laboral armonioso, baso en la práctica de valores y condiciones de trabajo que se les brinda al personal de la municipalidad, demostrando que los resultados de los objetivos dependen de la manera que se mantiene motivado al colaborador, si no se le brinda factores claves como adecuadas condiciones de trabajo, incentivos, entre otros afectará la productividad de la institución.

Por lo tanto, el valor de $Rho = 0.612$ y $sig. = 0.000b$, permitió ACEPTAR la

quinta hipótesis específica, puesto que el mantenimiento de personas tiene una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Este grado de relación se debe a que mayor mantenimiento de personas mayor será la calidad de servicio al ciudadano lo cual va a permitir brindar una mejor calidad de servicio al ciudadano. En cuanto al mantenimiento de personas se aprecia que es el quinto proceso de la GTH y se encarga de retener a los talentos claves para que sean parte de la institución por mucho más tiempo.

En el *sexto objetivo específico*, se obtuvo como resultados que, el 63.3% calificó de acuerdo con que se les realiza una constante supervisión en sus funciones diarias, mientras tanto el 10.1% calificó en desacuerdo dicho enunciado. Según las bases teóricas de Charry, (2020) el monitoreo de personas es un proceso que se trata de vigilar y orientar continuamente al colaborador en cada una de sus actividades asignadas para asegurar el correcto cumplimiento de estas. En la municipalidad del distrito se cumple con el proceso de monitoreo de personas, de acuerdo a Charry, (2020) ya que se realizan supervisiones en cada área de la institución con la finalidad que se conozca si se realizan las funciones correctamente y que falencias existen sobre las mismas.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que en la institución se realiza supervisiones contantes a todos los colaboradores, todo ello, le sirve a la municipalidad para que pueda conocer en qué aspectos se debe mejorar y fortalecer, además es un medio donde se reconoce si el personal está cumpliendo con las metas y funciones establecidas. Asimismo, el entrevistado afirma que, si se realizan supervisiones constantes porque contribuyen en el rendimiento y cumplimiento de los objetivos municipales, en caso de encontrar sorpresas en cuanto al incumplimiento e irresponsabilidad del personal se deberá tomar medidas drásticas, puesto que el colaborador no está colaborando en el desarrollo institucional. El monitoreo de personas es importante aplicarlo en las municipalidades porque a través de supervisiones que se realizan se puede establecer y plantear estrategias sobre las falencias y dificultades que se encuentran a medida que pasa el tiempo.

Estos resultados obtenidos muestran cierta relación con la investigación de

Correa (2022), en su estudio encontró que el 55% manifestó que el plan estratégico institucional casi siempre está coherente a las funciones, el 52.5 % consideran que siempre se utiliza el MOF, el 63.8% menciona que casi siempre se reconoce la estructura jerárquica. Es decir, el MOF (Manual de organización y funciones) se debe cumplir al pie de la letra para que cuando se realicen las supervisiones en los tiempos establecidos se obtengan resultados favorables.

Por lo tanto, el valor de $Rho = 0.703$ y $sig. = 0.000b$, permitió ACEPTAR la sexta hipótesis específica, puesto que el monitoreo de personas tiene una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Este grado de relación se debe a que mayor monitoreo de personas mayor será la calidad de servicio al ciudadano lo cual va a permitir brindar una mejor calidad de servicio. En cuanto al monitoreo de personas se aprecia que es el sexto proceso de la GTH encargado de supervisar y orientar al personal en cuanto al correcto cumplimiento de las funciones que se han establecido a cada trabajador.

Finalmente, en el objetivo general, respecto a evaluar la relación de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. La *GTH* es un proceso básico donde se gestiona con compromiso a los colaboradores en los aspectos de producción o servicio prestado, por ello, el representante debe encaminar al equilibrio de los fines organizacionales y personales (Armas et al. 2017). La *calidad de servicio al ciudadano* es un factor fundamental que se le brinda a la población, si existe una GTH adecuada y bien planificada los resultados serán favorables teniendo un impacto positivo con los ciudadanos generando una satisfacción ya que sus necesidades son cubiertas y resueltas de manera eficiente (Ipanaque, 2021). En contraste a las bases teóricas, los resultados reflejaron que el 44.3% calificó de acuerdo la gestión del talento humano y el 68.4% calificó de acuerdo la calidad de servicio al ciudadano. En la municipalidad distrital existe una GTH óptima ya que los colaboradores han indicado favorablemente en cuanto a los seis procesos de la GTH, puesto que se cumplen y por ende se logra brindan una excelente calidad de servicio al ciudadano. Aunque de igual manera se debe trabajar y mejorar para que los resultados aumenten de manera eficiente en beneficio de la población e

institución.

Mientras que los hallazgos, permitieron indicar que la municipalidad cuenta con una GTH favorable lo cual contribuye en la calidad de servicio que se brinda a cada ciudadano del distrito en estudio, todo ello refleja que mientras se mejore los procesos de la GTH, la calidad de servicio será percibida de una mejor manera, del modo que los habitantes de la localidad se sientan cómodos, atendidos y satisfechos porque la municipalidad cumple con todas las necesidades y expectativas que ellos solicitan para su bienestar.

Estos resultados obtenidos, muestran cierta diferencia con la investigación de López (2018), en su trabajo de investigación encontró que el 45% de los encuestados mencionan que los conocimientos del personal son de nivel regular, el 45% considera que las actitudes de los jefes son regulares con respecto a la mejoría de la calidad de servicio. Así también con el aporte de Galvis y Cárdenas (2016), su artículo demostró que los objetivos de las instituciones dependen de la GTH, es decir, si no existen planes para perfeccionar los diferentes procesos, alcanzar el éxito será complicado. Por ello, la labor de los encargados es imprescindible, ya que son los brindan motivación al personal, mediante incentivos monetarios y no monetarios, de tal manera que se obtenga un desempeño favorable llevando a la permanencia y desarrollo de las entidades.

Por lo tanto, el valor de $Rho = 0.605$ y $sig. = 0.000b$, permitió ACEPTAR la hipótesis general, puesto que la GTH tiene una relación alta positiva y significativa con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita. Este grado de relación se debe a que mayor GTH mayor será la calidad de servicio al ciudadano lo cual va a permitir brindar una mejor calidad de servicio a toda la ciudadanía generando satisfacción ciudadana, ya que sus necesidades serán atendidas.

VI. CONCLUSIONES

1. La admisión de personas tiene una relación moderada positiva y significativa con la calidad de servicio al ciudadano, representado por un $Rho = 0.526$ y $sig. = 0.000b$, concluyendo que la municipalidad distrital de cierto modo cumple con el proceso de admisión, pero no en su totalidad, ya que el reclutamiento y selección están sujetas en gran parte a seleccionar y contratar a personas de confianza consideradas por las autoridades.
2. La aplicación de personas tiene una relación significativa con la calidad de servicio al ciudadano, representado por un $Rho = 0.541$ y $sig. = 0.000b$, concluyendo que la municipalidad distrital cumple con este proceso de GTH, puesto que, cuentan con diseño de puestos establecido y evalúan al personal que labora, no obstante, se debe mejorar en las falencias que se presentan en cuanto al segundo proceso.
3. La compensación de personas se relaciona significativamente con la calidad de servicio al ciudadano, representado por un $Rho = 0.414$ y $sig. = 0.000b$, concluyendo que la municipalidad distrital cumple con este proceso de la GTH, debido a que todo el personal se siente satisfechos con las oportunidades, beneficios y remuneraciones que reciben tras desempeñarse eficientemente en la institución.
4. El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la calidad de servicio al ciudadano, representado por un $Rho = 0.482$ y $sig. = 0.000b$, concluyendo que la municipalidad cumple con este proceso de la GTH, puesto que se les brinda programas de fortalecimiento mediante talleres y charlas, sin embargo, existen dificultades en cuanto a temas relacionados sobre la calidad de servicio.
5. El mantenimiento de personas tiene una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicio al ciudadano, representado por un $Rho = 0.612$ y $sig. = 0.000b$, concluyendo que en la municipalidad distrital cumple con este proceso de la GTH, ya que, cuenta con valores establecidos los cuales se cumplen, asimismo se está tomando medidas sobre la implementación respectiva en las áreas.

6. El monitoreo de personas tiene una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicio al ciudadano, representado por un $Rho = 0.703$ y $sig. = 0.000b$, concluyendo que la municipalidad distrital cumple con sexto proceso de la GTHY, debido a que se realizan supervisiones en las diferentes áreas, con la finalidad de verificar si el personal que labora cumple con las normas y funciones establecidas y la vez conocer las dificultades que existen para dar mejoras en bienestar de la institución y población.
7. En general la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio al ciudadano, representado por un $Rho = 0.605$ y $sig. = 0.000$, concluyendo que la municipalidad efectúa en gran medida los seis procesos de la GTH, todo ello se manifiesta en la calidad de servicio que se brinda a los habitantes del distrito, sin embargo, existen falencias en las que se debe mejorar como institución que busca bienestar para la ciudadanía.

VII. RECOMENDACIONES

1. Elaborar fases a seguir sobre el reclutamiento y selección basados en criterios de transparencia, para captar y elegir el talento que cuenta con las mejores características de profesionalismo y cumpla con los requisitos solicitados. Garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Implementar métodos de evaluación de desempeño tales como la evaluación de 360 grados, para conocer el rendimiento y ejecución de las funciones señaladas al colaborador desde la perspectiva de otro compañero o jefes inmediatos, de tal manera, que exista un mejor control y se efectúen los objetivos y metas establecidas.
3. Implementar el salario emocional, mediante certificado al mejor trabajo del mes, por participar en cursos o talleres, entre otros, para que el colaborador se sienta premiado por tener un excelente desempeño en sus tareas diarias, estos reconocimientos generaran motivación lo cual contribuye a la municipalidad porque la productividad aumentara considerablemente gracias a la buena compensación que recibe el personal.
4. Establecer un programa de cursos online sobre calidad de servicio al ciudadano, para que el aprendizaje recibido en las clases se aplique en la vida laboral, para de esa manera brindar una mejor calidad de servicio al ciudadano, atendiendo correctamente las necesidades y cumplir con las expectativas que tiene el habitante.
5. Establecer proyectos sobre condiciones ambientales de trabajo, para que todas las áreas con las que cuenta la municipalidad se implementen de manera correcta, poniendo a disposición los recursos necesarios para efectuar las actividades diarias, asimismo garantizar una excelente salud física y mental para el colaborador.
6. Implementar cámaras de seguridad y huelleros digitales de asistencia para observar, controlar y verificar si se obedece con las responsabilidades asignadas a cada colaborador. De tal modo, que se tome medidas drásticas en cuando al incumplimiento de los objetivos planteados.

REFERENCIAS

- Arias, G., (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting Eirl.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Acosta, H., (2016). *Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. Consideraciones*. https://prezi.com/lia3wvrtv0_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario
- Armas, O., Llanos, E., & Traverso, H., (2017). *Gestión de los talentos humanos y nuevos escenarios laborales*. Ecuador: Universidad Ecotec.
<https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/book/26>
- Baena, G., (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); Tercera).
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Baptista, J., (2019). *Oportunidad laboral*. <https://es.linkedin.com/pulse/oportunidad-laboral-jennifer-baptistacal>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A., (2022). *Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021*. Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun.
<https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/88/105>
- Calidad de Servicio a la Ciudadanía: *Matriz de contenido de Calidad de Servicio al ciudadano*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3028518/Calidad%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%3A%20Matriz%20de%20contenido%20de%20Calidad%20de%20Servicios%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa.pdf>
- Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T., (2021). *Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos*. Gestionar: revista de empresa y gobierno, 1(3), 7-17.
<http://www.revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/11/11>
- Carrascal, L., (2020). *Modelo de gestión estratégica del talento humano de la*

administración central del municipio de Abrego, Colombia, con enfoque a la creación de valor público. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/33668>

Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.
<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

Castro, C., (2020). *Propuesta de Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo para una empresa paraguaya en expansión.* Universidad Nacional De Córdoba.
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/17630/Castro%2C%20N.%20C.%20%282020%29.%20Propuesta%20de%20an%C3%A1lisis%20y%20descripci%C3%B3n%20de%20puestos%20de%20trabajo%20para%20una%20empresa%20paraguaya%20en%20expansi%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cerón, M., (2018). *La infraestructura y su relación con el desarrollo económico de un país: caso de América Latina y El Caribe.* Universidad Nacional Autónoma de México.
https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000780311

Chávez, E., & Izquierdo, M., (2018). *El talento humano y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Cimelect S.A.C. Cajamarca.* Repositorio institucional UPN.
<https://repository.upn.edu.pe/handle/11537/14800>

Charry, S., (2020). *Selección de personal.* Fundación Universidad De América.
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8066/1/287856-2020-III-GTH.pdf>

Chiavenato, I., (2020). *Administración de recursos humanos.* Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
https://www.imosver.com/es/libro/administracionderecursoshumanos_MAR0008512

Chiavenato, I., (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones.* Madrid: McGraw-Hill Interamericana de

España. 5ªed. ISBN:9781456272098

- Correa, M., (2022). *Proceso administrativo y su influencia en la calidad de servicio al usuario de una municipalidad de Piura, 2022*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108325>
- Condori, P., (2019). *Universo, población y muestra*. Creative Commons. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Crisanto, L., (2020). *Planificación estratégica y el control de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huarmaca, Piura*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47371>
- Douglas da Silva, (2021). *Canales de comunicación con el cliente: su importancia en la satisfacción del consumidor*. Web Content & SEO Associate, LATAM. <https://www.zendesk.com.mx/blog/canales-comunicacion-cliente/>
- Duque, E., & Palacios, D., (2017). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*. Universidad Libre. Colombia. 195-213. ISSN 1900-0642. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1047/812>
- Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia. <https://docplayer.es/32204091-Preocupacion-por-la-calidad-y-orientacion-al-ciudadano-cliente.html>
- Espinoza, D., & Landero, E., (2019). *Gestión de Recursos Humanos. Integración de Recursos Humanos en las Organizaciones*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/10993/>
- Franco, S., & Oquendo, L., (2020). *Estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística de la empresa Ice Man Service S.A.S*. Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Barrancabermeja, Colombia. <https://bit.ly/3virV2Y>
- Flores, L. (2019). *Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno*. Universidad Privada San Carlos. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200059
- Galvis, L., y Cárdenas, N., (2016). *Gestión del talento humano en el sector público en Colombia*. Revista Apuntes de Administración, 1(1), (20-28). Cúcuta,

- Colombia. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989>
- Gallardo, E., (2017). *Metodología de la investigación* (Universidad Continental (ed.); Primera). https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, Liliana., (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
- Greenberg, L., & Tomescu, L., (2017). *Supervision essentials for emotion-focused therapy*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/15966-000>
- Gómez, E., Navas, D., Aponte, G., & Betancourt, L., (2014). *Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización*. Universidad Nacional de Colombia. *Dyna*, vol. 81, núm. 184. <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Recimundo. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1>
- Hernández, R., & Mendoza, C., (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cualitativa, cualitativa y mixta*. In McGRAW-HILL (Ed.), *Mc Graw Hill* (Issue México). <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández, M., (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa supermercados el SÚPER SAC CHICLAYO – 2018*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6965/Hern%20c3%a1ndez%20S%c3%a1nchez%20Mar%c3%ada%20Clarivel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ipanaque, V., (2021). *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo–Ferreñafe*. Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9259/Ipanaque%20Guevara%20Viviana%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llamas, J., (2020). *Maquinaria*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/maquinaria.html>
- León, J., (2021). *Propuesta de un plan de mejora en el proceso de servicio y atención al ciudadano en la alcaldía del municipio de Armenia - Quindío, con base al marco referencial del modelo integrado de planeación y gestión –MIPG*. Repositorio Hualago Universidad de Pamplona. <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/5656>
- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M., (2020). *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?* Aibi revista de investigación, administración e ingeniería. Colombia <https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/338?locale-attribute=en>
- López, A., (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Mayta, E., & Laura, E., (2019). *Incentivos y su influencia en el desempeño laboral de la empresa “Homet”*. Universidad Peruana Unión. Revista Balance's. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2872/Efrain_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marco Institucional de la Municipalidad. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/02.pdf
- Martínez, M., (2022). *Investigación de mercados (Conceptos y Reactivos)*. https://www.researchgate.net/publication/358606381_Investigacion_de_mercados_Conceptos_y_Reactivos

- Manco, C., (2018). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía, A., (2020). *Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2019*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5666/PGPDS00048M39.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montesinos, L., & Moya, S., (2019). *Impacto de las compensaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de servicios de back office: Caso Corporación de Servicios Grupo Romero en el periodo 2018*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625894/MontesinosR_L.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Morante, Y., (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57557/Morante_TYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega, C., (2018). *Cuál es la diferencia entre encuestas y entrevistas*. <https://www.questionpro.com/blog/es/cual-es-la-diferencia-entre-encuestas-y-entrevistas/>
- Palacín, S., Martín, M., Mayor, G., Fondevila, A., & Tapiador S., (2017). *Calidad, transparencia y ética pública*. España: INAP. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_transparencia_y_%C3%A9tica_p%C3%BAblica/gExGDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+es+la+calidad+de+servicio+al+ciudadano&pg=PT27&printsec=frontcover
- Pérez, O., (2021). *Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018*. Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4993>

- Pérez, J., & Merino, M., (2021). *Herramienta - Qué es, herramientas, orígenes, en el trabajo y en la informática*. <https://definicion.de/herramienta/#:~:text=Del%20lat%C3%ADn%20ferramenta%2C%20una%20herramienta,y%20el%20martillo%20son%20herramientas.>
- Portal de transparencia económica. *Ley De Transparencia Y Acceso A La Información Pública*. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES
- Proyecto De Dictamen Ley Orgánica De Municipalidades. <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/descentralizacion/leyorga.htm>
- Quijano, V., (2021). *¿Qué es el cumplimiento de promesas y por qué es tan importante para los clientes?* <https://victorquijano.com/blog/que-es-el-cumplimiento-de-promesas-y-por-que-es-tan-importante-para-los-clientes/>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A., (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico*. Información tecnológica, 30(6), 167-176. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167
- Ruiz, A., Ruiz, T., & Ruiz, N., (2017). *Test De Clima Laboral Cl-rg (Incluye Cd)*. Universidad César Vallejo. <https://www.libreriadelau.com/test-de-clima-laboral-cl-rg--incluye-cd-/p>
- Ríos, R., (2017). *Metodología para la investigación y redacción (Servicios Académicos Intercontinentales S.L. (ed.); Segunda)*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Rus, E., (2020). *Investigación mixta*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-mixta.html>
- Salazar, J., (2020). *Gestión de talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tejero, J., (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitaria y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20gu%C3%ADa%20de%20la%20entrevista,investigador%20para%20interrogar%20al%20entrevistado>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E., (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Valdivia, M., (2018). *La capacitación en la gestión del talento humano*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Valdez, N., (2017). *Gestión de talento en el servicio público*. México DF. Red Mexicana para el servicio público. Fundación Botín. <https://mexicoenred.org/2017/03/15/gestion-de-talento-en-el-servicio-publico/>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Velásquez, J., (2022). *Gestión del Talento Humano y Atención Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo–2021*. Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4915>
- Vegas, N., (2016). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional del personal docente de un instituto superior tecnológico 2016*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7703>
- Zúñiga, B., (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de transportes San Martín De Porres S.A*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3974/BRIA>

N%20CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zumaeta, R., & Flores, C., (2020). *Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos – 2019*. Universidad nacional de la amazonia peruana. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7141/Ray_Tesis_Titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del talento humano	Son procesos que potencian los talentos proporcionando las herramientas y recursos para lograr el desarrollo de las personas mediante seis procesos: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo o evaluación de personas (Flores, 2019).	La gestión de talento humano será analizada por la admisión de personas, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo, asimismo, se aplicará una encuesta a los colaboradores dentro de la municipalidad distrital de Paita.	Admisión de personas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reclutamiento ❖ Selección 	Ordinal
			Aplicación de personas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseño de puestos ❖ Evaluación de desempeño 	
			Compensación de personas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oportunidades ❖ Incentivos ❖ Remuneración 	
			Desarrollo de personas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Formación ❖ Capacitaciones ❖ Entrenamiento ❖ Comunicación 	
			Mantenimiento de personas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valores ❖ Ambiente laboral ❖ Condiciones de trabajo 	
			Monitoreo de personas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Supervisión 	
Calidad de servicio al ciudadano	Es el conjunto de características que posee un servicio para beneficiar el crecimiento y la calidad de vida de los	La calidad de servicio al ciudadano será analizada por la	Calidad física	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Infraestructura ❖ Equipos tecnológicos ❖ Maquinarias y herramientas 	

	<p>ciudadanos con la finalidad de satisfacer los propósitos, necesidades o expectativas del ciudadano convirtiéndolas en prestaciones y servicios ventajosos y competitivos (Palacín at. Al., 2017)</p>	<p>calidad física, corporativa e interactiva, asimismo, se aplicará una encuesta a los colaboradores dentro de la municipalidad distrital de Paíta.</p>		operativas	<p>Ordina I</p>
			Calidad corporativa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplimiento de promesas ❖ Compromiso institucional ❖ Satisfacción de las necesidades ciudadanas 	
			Calidad interactiva	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Amabilidad ❖ Canales de atención ❖ Acceso a la información ❖ Orientación al ciudadano 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

FORMATO DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAITA, 2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Estimado(a), El presente cuestionario es de carácter confidencial basado esencialmente en la recolección de los datos respecto a la investigación denominada: "Gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paíta, 2023", por ello se considera su valioso apoyo y valoración. Del mismo modo, agradecerle por expresar su opinión en los ítems planteados. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones a seguir:

I. INSTRUCCIONES

El cuestionario está constituido por ítems, los cuales tienen cinco alternativas, considerando la siguiente escala de respuesta: (5) - Muy de acuerdo; (4) - De acuerdo; (3) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (2) - En desacuerdo; (1) - Muy en desacuerdo. Por ello, lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa que crea conveniente.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X1: ADMISIÓN DE PERSONAS					
1) La institución emplea un proceso para reclutar personal.					
2) La institución realiza la selección de personas de acuerdo a criterios técnicos.					
3) El proceso de selección de personal contribuye a la integración de colaboradores con los mejores perfiles.					
X2: APLICACIÓN DE PERSONAS					
4) La institución tiene establecido los diseños de puestos para cada colaborador.					
5) La institución lo evalúa constantemente para conocer su desempeño laboral.					
X3: COMPENSACIÓN DE PERSONAS					
6) La institución le brinda oportunidades y facilidades que contribuyen en su vida laboral.					
7) Recibe recompensas por el buen desenvolvimiento que realiza en su labor.					
8) Le brindan reconocimientos en fechas célebres.					
9) Se siente satisfecho con la remuneración adquirida en su puesto de trabajo.					
X4: DESARROLLO DE PERSONAS					
10) La institución le ofrece programas de formación para mejorar sus					

habilidades.					
11) Recibe constantemente talleres, cursos, conferencias, entre otros, que fortalezcan su conocimiento.					
12) La institución los entrena constantemente para lograr un mejor desempeño laboral.					
13) Percibe una comunicación asertiva entre las áreas funcionales de la institución.					
X5: MANTENIMIENTO DE PERSONAS					
14) Se practican los valores éticos en toda la institución.					
15) En la institución existe un ambiente laboral armonioso entre los colaboradores.					
16) Se siente cómodo en el entorno laboral en el que se encuentra.					
X6: MONITOREO DE PERSONAS					
17) Se realiza una constante supervisión en sus funciones diarias.					
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Y1: CALIDAD FÍSICA					
18) La infraestructura de la institución se encuentra en buen estado.					
19) La institución le dispone los equipos tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades.					
20) Los equipos tecnológicos con los que trabaja funcionan correctamente.					
21) La institución cuenta con las maquinarias y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades en el distrito.					
22) La institución le proporcionan las herramientas adecuadas para llevar a cabo sus tareas.					
Y2: CALIDAD CORPORATIVA					
23) El gobierno municipal cumple con las promesas de mejora de servicios efectuadas en la campaña electoral.					
24) Existe compromiso con los ciudadanos del distrito.					
25) La institución se compromete con el bienestar de los colaboradores.					
26) La institución trabaja activamente en el crecimiento de la población para cubrir las necesidades del ciudadano.					
Y3: CALIDAD INTERACTIVA					
27) Ofrece un trato amable a los ciudadanos que acuden a la institución a realizar diversos trámites.					
28) La institución cuenta con canales de atención al ciudadano para brindar un mejor servicio.					
29) La institución le brinda el acceso a la información necesaria para llevar a cabo sus actividades.					

30) El personal brinda una efectiva orientación a los ciudadanos en cuanto a la gestión de sus trámites.

--	--	--	--	--

DATOS GENERALES

a) SEXO: M () F ()

b) EDAD: 18 - 29 () 30 - 49 () 50 - 69 () 70 a más ()

**FORMATO DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS DE UN
DISTRITO DE PAITA, 2023**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Estimado(a), El presente cuestionario es de carácter confidencial basado esencialmente en la recolección de los datos respecto a la investigación denominada: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paíta, 2023”, por ello se considera su valioso apoyo y valoración. Del mismo modo, agradecerle por expresar su opinión en los ítems planteados. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones a seguir:

I. INSTRUCCIONES

El cuestionario está constituido por ítems, los cuales tienen cinco alternativas, considerando la siguiente escala de respuesta: (5) - Muy de acuerdo; (4) - De acuerdo; (3) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (2) - En desacuerdo; (1) - Muy en desacuerdo. Por ello, lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa que crea conveniente.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Y1: CALIDAD FÍSICA					
1) La infraestructura de la institución se encuentra en óptimas condiciones.					
2) En la institución se visualizan equipos tecnológicos modernos.					
3) En la institución se visualizan equipos tecnológicos en buen estado.					
4) La institución brinda las maquinarias y herramientas en las diversas actividades que se realizan dentro del distrito.					
Y2: CALIDAD CORPORATIVA					
5) Las autoridades cumplen con las promesas planteadas en las elecciones municipales.					
6) Las autoridades en conjunto están comprometidas con el bienestar de la población.					
7) La institución realiza actividades para brindar soluciones a las diversas problemáticas.					
Y3: CALIDAD INTERACTIVA					
8) Recibe un trato amable por parte del personal al momento de acudir a la institución.					
9) Le brindan diversos canales de atención para realizar sus trámites.					
10) La institución le brinda información oportuna de acuerdo a sus requerimientos personales.					
11) La institución cuenta con medios virtuales de comunicación al servicio de la ciudadanía.					
12) Usted accede habitualmente a la página web o redes sociales de la institución.					

13) Usted recibe por parte del personal de la institución las indicaciones adecuadas para realizar sus trámites.

--	--	--	--	--

DATOS GENERALES

a) SEXO: M () F ()

b) EDAD: 18 - 29 () 30 - 49 () 50 - 69 () 70 a más ()

FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ALCALDE DE LA
MUNICIPALIDAD DE UN DISTRITO DE PAITA, 2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La presente guía de entrevista es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: “*Gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paíta, 2023*”, siendo de vital consideración su apoyo respecto a las preguntas planteadas.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder a la presente entrevista:

Si (X) No ()

I. ASPECTO GENERAL

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ENTREVISTADORA:
- Ruiz Mendoza Leslie Gianella. | <input type="checkbox"/> FECHA: 06/06/2023 |
| <input type="checkbox"/> ENTREVISTADO (A):
- Alcalde. Hernan Farias Medina. | <input type="checkbox"/> TIEMPO: 45 minutos |

FICHA DE ENTREVISTA

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. ¿Qué métodos utiliza la institución para reclutar al personal?
Los diferentes cargos están compuestos por personas de confianza y en otros casos se realizan concursos CAS (Contrato administrativo de servicio).
2. ¿De qué manera se realiza la selección de personal?
La selección de personal la hacemos mediante el análisis de la persona, es decir verificamos si la persona cumple con el perfil de trabajo que se solicita para el cargo.
3. ¿Cómo se toman las decisiones para seleccionar al personal?
Se revisa previamente su CV, además se hace una entrevista con los postulantes para poder tomar la decisión del contrato.
4. ¿Cuáles son los principales requisitos para diseñar los puestos de trabajo? Explique.
El diseño de los puestos ya está establecido, por ello nos encargamos de que se cumpla.
5. ¿Cómo se realiza la evaluación de desempeño en la institución?
La evaluación de desempeño se realiza a través de la jefatura del personal, la cual supervisa si se está cumpliendo con las metas establecidas por el gobierno.
6. ¿Cada cuánto tiempo realiza su evaluación de desempeño?
Se realiza cada tres meses en todas las áreas funcionales de la municipalidad.
7. ¿Cuáles son las oportunidades y beneficios de las compensaciones que brinda a sus trabajadores?
Los beneficios que reciben son de acuerdo a la ley, tales como vacaciones, aguinaldos, sueltos mínimos, o según su categoría.
8. ¿Qué métodos de compensación utiliza para incentivar al personal de la institución?
El único método de compensación es su salario mensual.
9. ¿Qué factores influyen en las remuneraciones que brindan a su personal? Explique.
Influyen sus contratos adquiridos, teniendo en cuenta al personal estable, la categoría al que corresponden y los cargos que desempeñan.

10. ¿Cuáles son los programas de formación que se realizan para fortalecer los conocimientos de su personal?
Tenemos diferentes programas entre ellos los que están orientados al servicio que se brinda al ciudadano y contribuyente que son los más importantes.
11. ¿Qué programas de capacitación ha elaborado para brindarle al personal administrativo y operativo?
Dentro de los programas que se brindan son sobre RR.HH los cuales se hacen con personas especialistas al área, de tal manera que se logre retroalimentar los saberes del trabajador.
12. ¿Cuáles son los métodos que utiliza de entrenamiento para incrementar la productividad?
Se brindan charlas al personal en especial en las áreas de residuos sólidos y seguridad ciudadana, ya que el personal en algunos casos se rota acorto plazo.
13. ¿Qué opina sobre la comunicación que existe en la institución?
Que es muy importante porque ayuda a tener un buen clima laboral, aquí existen una comunicación buena, creada entre lazos de amistad y compañerismo.
14. ¿Cuál es su perspectiva respecto a los valores que se fomentan en la institución?
Los valores son importantes tanto para hombre y mujer, es por ello que en la institución debe perdurar la existencia de ellos, aquí se practican la igualdad de género, responsabilidad, honestidad, orden, entre otros.
15. ¿Considera que el ambiente laboral influye en el desempeño de su personal? Explique
Sí, porque gracias a eso el personal trabaja de manera correcta, por eso les brindo un lugar cómodo, limpio y en buen estado.
16. ¿Cuál es su apreciación sobre las condiciones de trabajo que brinda como centro laboral?
Las condiciones son buenas, nos encargamos de implementarlo de la manera correcta para el trabajador se sienta cómodo y pueda desempeñarse bien, además tenemos planes de mejorar diversos puntos y mejorarlo de cierta manera.
17. ¿Con que estrategias supervisa las funciones del personal? Fundamentar
Se supervisa mediante las visitas relámpago que se hace a las oficinas de la municipalidad.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

18. ¿Cuáles son las expectativas que tiene sobre la infraestructura de la institución?
Se espera seguir mejorando como se ha hechos en los 5 meses que vamos de gestión municipal, hasta el momento hemos implementado servicio de internet en base a fibra óptica, huelleros digitales, aires acondicionados con tablero electrónico, adquisición de software.
19. ¿Cuál es el estado de los equipos tecnológicos con los que cuentan las oficinas de trabajo?
Ahora aún tenemos equipos un poco dificultosos, pero esperamos continuar con las compras para mejorar la implementación de la institución.
20. ¿Cuentan con la disponibilidad de las máquinas y herramientas para que el personal realice sus actividades y tareas asignadas?
Se realizó la compra de varios equipos y herramientas para implementar las oficinas y trabajen de manera correcta.
21. ¿Qué estrategias utilizan para cumplir con las promesas propuestas en la campaña electoral?
Realizamos gestiones para mejorar principalmente la luz, agua y alcantarillado, ya que la población requiere más de estos servicios y son los más utilizados.
22. ¿De qué manera demuestra su compromiso con la institución y población?
Siempre apoyando y trabajando
23. ¿En qué aspectos debe mejorar para lograr satisfacer las necesidades que la población presenta?
Tenemos muchas deficiencias, y hay que mejorar más que todo en el trato y la rápida atención que brindamos.
24. ¿Alguna vez ha recibido alguna queja de los ciudadanos por el mal trato o falta de empatía por parte de su personal?

Si he recibido quejas sobre el mal trato que el trabajador ha dado al ciudadano, y cuando ha pasado eso he llamado al personal de manera inmediata porque eso nos afecta como institución.

25. ¿Cuáles son los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la institución?
Tenemos una página oficial en Facebook donde comunicamos a la población todas las actividades y logros que tenemos.
26. ¿Qué aspectos influyen al momento de brindar la información requerida por el ciudadano?
Si brindamos información, siempre y cuando cumpla con las condiciones que se solicitan.
27. ¿Cuál es su perspectiva sobre la orientación que se brinda al ciudadano?
Tenemos que mejorar y lo haremos mediante campañas, juntas vecinales, comités de bases para llegar más a los ciudadanos.

Muchas gracias por su participación...

Anexo 3. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión del talento humano y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023

Investigador (a) (es): Ruiz Mendoza Leslie Gianella

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023”, cuyo objetivo es Evaluar la relación de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio al ciudadano en particular en municipalidades distritales en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión del talento humano y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará en la municipalidad distrital. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los

resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Ruiz Mendoza Leslie Gianella] email leslieruiz@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Dra. Rodríguez De Peña, Nélide Isabel] email nrodriguez@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Hernán Farías Medina

Fecha y hora: 06/06/2023 a las 11:00 am

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAITA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Regina Jiménez Chinga		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a colaboradores de una municipalidad distrital de Paita.
Autora:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
Procedencia:	Tamarindo – Paita - Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min – 15 min
Ámbito de aplicación:	Distrito de tamarindo
Significación:	5 - Muy de acuerdo; 4 - De acuerdo; 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2 - En desacuerdo; 1 - Muy en desacuerdo.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	Admisión de personas Aplicación de personas Compensación de personas Desarrollo de personas Mantenimiento de personas Monitoreo de personas	Son procesos básicos donde se gestiona con compromiso a los colaboradores en los aspectos de producción o servicio prestado, por ello, el representante debe encaminar al equilibrio de los fines organizacionales y personales (Armas et. Al, 2017).
Calidad de servicio al ciudadano	Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva	La calidad del servicio es la apreciación y expectativas aprobadas por el ciudadano, se brindan mediante la calidad física que es todo lo tangible de la empresa o institución, asimismo, es reflejada por los factores positivos que aportan en la calidad corporativa, también se presenta en la relación mutua que existe entre el colaborador y ciudadano, llamado calidad interactiva. (Duque & Palacios 2017)

1. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario APLICADO A LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAITA, elaborado por RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA en el año 2023. De

acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: Admisión de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación de la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reclutamiento	La institución emplea un proceso para reclutar personal.	4	4	4	
Selección	La institución realiza la selección de personas de acuerdo a criterios técnicos.	4	4	4	
	El proceso de selección de personal contribuye a la integración de colaboradores con los mejores perfiles.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Aplicación de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de puestos	La institución tiene establecido los diseños de puestos para cada colaborador.	4	4	4	

Evaluación de desempeño	La institución lo evalúa constantemente para conocer su desempeño laboral.	4	4	4	
-------------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Compensación de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la compensación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades	La institución le brinda oportunidades y facilidades que contribuyen en su vida laboral.	4	4	4	
Incentivos	Recibe recompensas por el buen desenvolvimiento que realiza en su labor.	4	4	4	
	Le brindan reconocimientos en fechas célebres.	4	4	4	
Remuneración	Se siente satisfecho con la remuneración adquirida en su puesto de trabajo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Desarrollo de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación	La institución le ofrece programas de formación para mejorar sus habilidades.	4	4	4	
Capacitaciones	Recibe constantemente talleres, cursos, conferencias, entre otros, que fortalezcan su conocimiento.	4	4	4	

Entrenamiento	La institución los entrena constantemente para lograr un mejor desempeño laboral.	4	4	4	
Comunicación	Percibe una comunicación asertiva entre las áreas funcionales de la institución.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Mantenimiento de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Se pone en práctica los valores éticos en toda la institución.	4	4	4	
Ambiente laboral	En la institución existe un ambiente laboral armonioso entre los colaboradores.	4	4	4	
Condiciones de trabajo	Se siente cómodo en el entorno laboral en el que se encuentra.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Monitoreo de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	Se realiza una constante supervisión en sus funciones diarias.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Calidad física.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La infraestructura de la institución se encuentra en buen estado.	4	4	4	

Equipos tecnológicos	La institución le dispone los Equipos Tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades.	4	4	4	
	Los equipos tecnológicos con los que trabaja Funcionan correctamente.	4	4	4	
Maquinarias y herramientas operativas	La institución cuenta con las maquinarias y Herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades en el distrito.	4	4	4	
	La institución le proporcionan las herramientas adecuadas para llevar a cabo sus tareas.	4	4	4	

- Octava dimensión: Calidad corporativa.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	El gobierno municipal cumple con las promesas de mejora de servicios efectuadas en la campaña electoral.	4	4	4	
Compromiso institucional	Existe compromiso con los ciudadanos del distrito.	4	4	4	
	La institución se compromete con el bienestar de los colaboradores.	4	4	4	
Satisfacción de las necesidades ciudadanas	La institución trabaja activamente en el crecimiento de la población para cubrir las necesidades del ciudadano.	4	4	4	

- Novena dimensión: Calidad interactiva.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Ofrece un trato amable a los ciudadanos que acuden a la institución a realizar diversos trámites.	4	4	4	
Canales de atención	La institución cuenta con canales de atención al ciudadano para brindar un mejor servicio.	4	4	4	
Acceso a la información	La institución le brinda el acceso a la información necesaria para llevar a cabo sus actividades.	4	4	4	
Orientación al ciudadano	El personal brinda una efectiva orientación a los ciudadanos en cuanto a la gestión de sus trámites.	4	4	4	



Firma del
evaluadorDNI
02654918

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A LOS CIUDADANOS DE UN DISTRITO DE PAITA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Regina Jiménez Chinga	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a ciudadanos de un distrito de Paita.
Autora:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
Procedencia:	Tamarindo – Paita – Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min – 15 min
Ámbito de aplicación:	Distrito de tamarindo
Significación:	5 - Muy de acuerdo; 4 - De acuerdo; 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2 - En desacuerdo; 1 - Muy en desacuerdo.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio al ciudadano	Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva	La calidad del servicio es la apreciación y expectativas aprobadas por el ciudadano, se brindan mediante la calidad física que es todo lo tangible de la empresa o institución, asimismo, es reflejada por los factores positivos que aportan en la calidad corporativa, también se presenta en la relación mutua que existe entre el colaborador y ciudadano, llamado calidad interactiva. (Duque & Palacios 2017)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario APLICADO A LOS CIUDADANOS DE UN DISTRITO DE PAITA, elaborado por RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: Calidad física.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad física.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La infraestructura de la institución se encuentra en óptimas condiciones.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	En la institución se visualizan equipos tecnológicos modernos.	4	4	4	
	En la institución se visualizan equipos tecnológicos en buen estado.	4	4	4	
Maquinarias y herramientas operativas	La institución brinda las maquinarias y herramientas en las diversas actividades que se realizan dentro del distrito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad corporativa.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad corporativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	Las autoridades cumplen con las promesas planteadas en las elecciones municipales.	4	4	4	
Compromiso institucional	Las autoridades en conjunto están comprometidas con el bienestar de la población.	4	4	4	
Satisfacción de las necesidades ciudadanas	La institución realiza actividades para brindar soluciones a las diversas problemáticas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad interactiva.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad interactiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Recibe un trato amable por parte del personal al momento de acudir a la institución.	4	4	4	
Canales de atención	Le brindan diversos canales de atención para realizar sus trámites.	4	4	4	
Acceso a la información	La institución le brinda información oportuna de acuerdo a sus requerimientos personales.	4	4	4	
	La institución cuenta con medios virtuales de comunicación al servicio de la ciudadanía.	4	4	4	
	Usted accede habitualmente a la página web o redes sociales de la institución.	4	4	4	
Orientación al ciudadano	Usted recibe por parte del personal de la institución las indicaciones adecuadas para realizar sus trámites.	4	4	4	



Firma del
evaluadorDNI
02654918

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAITA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Palacios de Briceño Mercedes Reneé	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a colaboradores de una municipalidad distrital de Paíta.
Autora:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
Procedencia:	Tamarindo – Paíta - Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min – 15 min
Ámbito de aplicación:	Distrito de tamarindo
Significación:	5 - Muy de acuerdo; 4 - De acuerdo; 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2 - En desacuerdo; 1 - Muy en desacuerdo.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	Admisión de personas Aplicación de personas Compensación de personas Desarrollo de personas Mantenimiento de personas Monitoreo de personas	Son procesos básicos donde se gestiona con compromiso a los colaboradores en los aspectos de producción o servicio prestado, por ello, el representante debe encaminar al equilibrio de los fines organizacionales y personales (Armas et. Al, 2017).
Calidad de servicio al ciudadano	Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva	La calidad del servicio es la apreciación y expectativas aprobadas por el ciudadano, se brindan mediante la calidad física que es todo lo tangible de la empresa o institución, asimismo, es reflejada por los factores positivos que aportan en la calidad corporativa, también se presenta en la relación mutua que existe entre el colaborador y ciudadano, llamado calidad interactiva. (Duque & Palacios 2017)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario APLICADO A LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAITA, elaborado por RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA en el año 2023. De

acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: Admisión de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación de la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reclutamiento	La institución emplea un proceso para reclutar personal.	4	4	4	
Selección	La institución realiza la selección de personas de acuerdo a criterios técnicos.	4	4	4	
	El proceso de selección de personal contribuye a la integración de colaboradores con los mejores perfiles.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Aplicación de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de puestos	La institución tiene establecido los diseños de puestos para cada colaborador.	4	4	4	

Evaluación de desempeño	La institución lo evalúa constantemente para conocer su desempeño laboral.	4	4	4	
-------------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Compensación de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la compensación de personas con localidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades	La institución le brinda oportunidades y facilidades que contribuyen en su vida laboral.	4	4	4	
Incentivos	Recibe recompensas por el buen desenvolvimiento que realiza en su labor.	4	4	4	
	Le brindan reconocimientos en fechas célebres.	4	4	4	
Remuneración	Se siente satisfecho con la remuneración adquirida en su puesto de trabajo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Desarrollo de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación	La institución le ofrece programas de formación para mejorar sus habilidades.	4	4	4	
Capacitaciones	Recibe constantemente talleres, cursos, conferencias, entre otros, que fortalezcan su conocimiento.	4	4	4	

Entrenamiento	La institución los entrena constantemente para lograr un mejor desempeño laboral.	4	4	4	
Comunicación	Percibe una comunicación asertiva entre las áreas funcionales de la institución.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Mantenimiento de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Se pone en práctica los valores éticos en toda la institución.	2	4	4	Se practican los valores.....
Ambiente laboral	En la institución existe un ambiente laboral armonioso entre los colaboradores.	4	4	4	
Condiciones de trabajo	Se siente cómodo en el entorno laboral en el que se encuentra.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Monitoreo de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	Se realiza una constante supervisión en sus funciones diarias.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Calidad física.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La infraestructura de la institución se encuentra en buen estado.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	La institución le dispone los Equipos Tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades.	2	4	4	
	Los equipos tecnológicos con los que trabaja Funcionan correctamente.	4	4	4	
Maquinarias y herramientas operativas	La institución cuenta con las maquinarias y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades en el distrito.	4	4	4	
	La institución le proporcionan las Herramientas adecuadas para llevar a cabo sus tareas.	4	4	4	

- Octava dimensión: Calidad corporativa.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	El gobierno municipal cumple con las promesas de mejora de servicios efectuadas en la campaña electoral.	4	4	4	
Compromiso institucional	Existe compromiso con los ciudadanos del distrito.	4	4	4	
	La institución se compromete con el bienestar de los colaboradores.	4	4	4	

Satisfacción de las necesidades ciudadanas	La institución trabaja activamente en el crecimiento de la población para cubrir las necesidades del ciudadano.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Novena dimensión: Calidad interactiva.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Ofrece un trato amable a los ciudadanos que acuden a la institución a realizar diversos trámites.	4	4	4	
Canales de atención	La institución cuenta con canales de atención al ciudadano para brindar un mejor servicio.	4	4	4	
Acceso a la información	La institución le brinda el acceso a la información necesaria para llevar a cabo sus actividades.	4	4	4	
Orientación al ciudadano	El personal brinda una efectiva orientación a los ciudadanos en cuanto a la gestión de sus trámites.	4	4	4	



 Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Firma del
 evaluador DNI
 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Calidad de servicio al ciudadano	Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva	La calidad del servicio es la apreciación y expectativas aprobadas por el ciudadano, se brindan mediante la calidad física que es todo lo tangible de la empresa o institución, asimismo, es reflejada por los factores positivos que aportan en la calidad corporativa, también se presenta en la relación mutua que existe entre el colaborador y ciudadano, llamado calidad interactiva. (Duque & Palacios 2017)
----------------------------------	--	---

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario APLICADO A LOS CIUDADANOS DE UN DISTRITO DE PAITA, elaborado por RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: Calidad física.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad física.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La infraestructura de la institución se encuentra en óptimas condiciones.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	En la institución se visualizan equipos tecnológicos modernos.	2	4	4	
	En la institución se visualizan equipos tecnológicos en buen estado.	2	4	4	
Maquinarias y herramientas operativas	La institución brinda las maquinarias y herramientas en las diversas actividades que se realizan dentro del distrito.	3	2	4	

- Segunda dimensión: Calidad corporativa.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad corporativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	Las autoridades cumplen con las promesas planteadas en las elecciones municipales.	4	4	4	
Compromiso institucional	Las autoridades en conjunto están comprometidas con el bienestar de la población.	4	4	4	
Satisfacción de las necesidades ciudadanas	La institución realiza actividades para brindar soluciones a las diversas problemáticas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad interactiva.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad interactiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Recibe un trato amable por parte del personal al momento de acudir a la institución.	4	4	4	
Canales de atención	Le brindan diversos canales de atención para realizar sus trámites.	4	4	4	
Acceso a la información	La institución le brinda información oportuna de acuerdo a sus requerimientos personales.	4	4	4	
	La institución cuenta con medios virtuales de comunicación al servicio de la ciudadanía.	4	4	4	
	Usted accede habitualmente a la página web o redes sociales de la institución.	4	4	4	
Orientación al ciudadano	Usted recibe por parte del personal de la institución las indicaciones adecuadas para realizar sus trámites.	4	4	4	



 Lic. Adm. Emp. MERCEDES REÑEE PALACIOS DE BRICEÑO
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Firma del
 evaluadorDNI
 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAITA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angulo Corcuera Carlos Antonio	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a colaboradores de una municipalidad distrital de Paíta.
Autora:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
Procedencia:	Tamarindo – Paíta – Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min – 15 min
Ámbito de aplicación:	Distrito de tamarindo
Significación:	5 - Muy de acuerdo; 4 - De acuerdo; 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2 - En desacuerdo; 1 - Muy en desacuerdo.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

Gestión del talento humano	Admisión de personas Aplicación de personas Compensación de personas Desarrollo de personas Mantenimiento de personas Monitoreo de personas	Son procesos básicos donde se gestiona con compromiso a los colaboradores en los aspectos de producción o servicio prestado, por ello, el representante debe encaminar al equilibrio de los fines organizacionales y personales (Armas et. Al, 2017).
Calidad de servicio al ciudadano	Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva	La calidad del servicio es la apreciación y expectativas aprobadas por el ciudadano, se brindan mediante la calidad física que es todo lo tangible de la empresa o institución, asimismo, es reflejada por los factores positivos que aportan en la calidad corporativa, también se presenta en la relación mutua que existe entre el colaborador y ciudadano, llamado calidad interactiva. (Duque & Palacios 2017)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario APLICADO A LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAITA, elaborado por RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA en el año 2023. De

acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: Admisión de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación de la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reclutamiento	La institución emplea un proceso para reclutar personal.	4	4	4	
Selección	La institución realiza la selección de personas de acuerdo a criterios técnicos.	4	4	4	
	El proceso de selección de personal contribuye a la integración de colaboradores con los mejores perfiles.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Aplicación de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diseño de puestos	La institución tiene establecido los diseños de puestos para cada colaborador.	4	4	4	
Evaluación de desempeño	La institución lo evalúa constantemente para conocer su desempeño laboral.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Compensación de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la compensación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades	La institución le brinda oportunidades y facilidades que contribuyen en su vida laboral.	4	4	4	
Incentivos	Recibe recompensas por el buen desenvolvimiento que realiza en su labor.	4	4	4	
	Le brindan reconocimientos en fechas célebres.	4	4	4	
Remuneración	Se siente satisfecho con la remuneración adquirida en su puesto de trabajo.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Desarrollo de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Formación	La institución le ofrece programas de formación para mejorar sus habilidades.	4	4	4	
Capacitaciones	Recibe constantemente talleres, cursos, conferencias, entre otros, que fortalezcan su conocimiento.	4	4	4	
Entrenamiento	La institución los entrena constantemente para lograr un mejor desempeño laboral.	4	4	4	

Comunicación	Percibe una comunicación asertiva entre las áreas funcionales de la institución.	4	4	4	
--------------	--	---	---	---	--

- Quinta dimensión: Mantenimiento de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Definir la relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Se pone en práctica los valores éticos en toda la institución.	4	4	4	
Ambiente laboral	En la institución existe un ambiente laboral armonioso entre los colaboradores.	4	4	4	
Condiciones de trabajo	Se siente cómodo en el entorno laboral en el que se encuentra.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Monitoreo de personas.
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	Se realiza una constante supervisión en sus funciones diarias.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Calidad física.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La infraestructura de la institución se encuentra en buen estado.	4	4	4	
	La institución le dispone los equipos tecnológicos necesarios para	4	4	4	

Equipos tecnológicos	cumplir con las actividades.				
	Los equipos tecnológicos con los que trabaja funcionan correctamente.	4	4	4	
Maquinarias y herramientas operativas	La institución cuenta con las maquinarias y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades en el distrito.	4	4	4	
	La institución le proporcionan las herramientas adecuadas para llevar a cabo sus tareas.	4	4	4	

- Octava dimensión: Calidad corporativa.
- Objetivos de la Dimensión:


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	El gobierno municipal cumple con las promesas de mejora de servicios efectuadas en la campaña electoral.	4	4	4	
	Existe compromiso con los ciudadanos del distrito.	4	4	4	
Compromiso institucional	La institución se compromete con el bienestar de los colaboradores.	4	4	4	
	La institución trabaja activamente en el crecimiento de la población para cubrir las necesidades del ciudadano.	4	4	4	

- Novena dimensión: Calidad interactiva.
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Ofrece un trato amable a los ciudadanos que acuden a la institución a realizar diversos trámites.	4	4	4	
Canales de atención	La institución cuenta con canales de atención al ciudadano para brindar un mejor servicio.	4	4	4	
Acceso a la información	La institución le brinda el acceso a la información necesaria para llevar a cabo sus actividades.	4	4	4	
Orientación al ciudadano	El personal brinda una efectiva orientación a los ciudadanos en cuanto a la gestión de sus trámites.	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A LOS CIUDADANOS DE UN DISTRITO DE PAITA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angulo Corcuera Carlos Antonio		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a ciudadanos de un distrito de Paita.
Autora:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
Procedencia:	Tamarindo – Paita - Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min – 15 min
Ámbito de aplicación:	Distrito de tamarindo
Significación:	5 - Muy de acuerdo; 4 - De acuerdo; 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2 - En desacuerdo; 1 - Muy en desacuerdo.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

Calidad de servicio al ciudadano	Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva	La calidad del servicio es la apreciación y expectativas aprobadas por el ciudadano, se brindan mediante la calidad física que es todo lo tangible de la empresa o institución, asimismo, es reflejada por los factores positivos que aportan en la calidad corporativa, también se presenta en la relación mutua que existe entre el colaborador y ciudadano, llamado calidad interactiva. (Duque & Palacios 2017)
----------------------------------	--	---

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario APLICADO A LOS CIUDADANOS DE UN DISTRITO DE PAITA, elaborado por RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: Calidad física.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad física.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La infraestructura de la institución se encuentra en óptimas condiciones.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	En la institución se visualizan equipos tecnológicos modernos.	4	4	4	
	En la institución se visualizan equipos tecnológicos en buen estado.	4	4	4	
Maquinarias y herramientas operativas	La institución brinda las maquinarias y herramientas en las diversas actividades que se realizan dentro del distrito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad corporativa.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad corporativa.

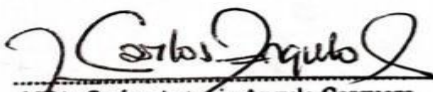
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	Las autoridades cumplen con las promesas planteadas en las elecciones municipales.	4	4	4	
Compromiso institucional	Las autoridades en conjunto están comprometidas con el bienestar de la población.	4	4	4	
Satisfacción de las necesidades ciudadanas	La institución realiza actividades para brindar soluciones a las diversas problemáticas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad interactiva.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad interactiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Recibe un trato amable por parte del personal al acudir a la institución.	4	4	4	
Canales de atención	Le brindan diversos canales de atención para realizar sus trámites.	4	4	4	
Acceso a la información	La institución le brinda información oportuna de acuerdo a sus requerimientos personales.	4	4	4	
	La institución cuenta con medios virtuales de comunicación al servicio de la ciudadanía.	4	4	4	
	Usted accede habitualmente a la página web o redes sociales de la institución.	4	4	4	
Orientación al ciudadano	Usted recibe por parte del personal de la institución las indicaciones adecuadas para realizar sus trámites.	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A LOS CIUDADANOS DE UN DISTRITO DE PAITA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angulo Corcuera Carlos Antonio		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión del Talento Humano		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a ciudadanos de un distrito de Paita.
Autora:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
Procedencia:	Tamarindo – Paita - Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min – 15 min
Ámbito de aplicación:	Distrito de tamarindo
Significación:	5 - Muy de acuerdo; 4 - De acuerdo; 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2 - En desacuerdo; 1 - Muy en desacuerdo.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

Calidad de servicio al ciudadano	Calidad física Calidad corporativa Calidad interactiva	La calidad del servicio es la apreciación y expectativas aprobadas por el ciudadano, se brindan mediante la calidad física que es todo lo tangible de la empresa o institución, asimismo, es reflejada por los factores positivos que aportan en la calidad corporativa, también se presenta en la relación mutua que existe entre el colaborador y ciudadano, llamado calidad interactiva. (Duque & Palacios 2017)
----------------------------------	--	---

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario APLICADO A LOS CIUDADANOS DE UN DISTRITO DE PAITA, elaborado por RUIZ MENDOZA LESLIE GIANELLA en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

- Primera dimensión: Calidad física.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad física.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	La infraestructura de la institución se encuentra en óptimas condiciones.	4	4	4	
Equipos tecnológicos	En la institución se visualizan equipos tecnológicos modernos.	4	4	4	
	En la institución se visualizan equipos tecnológicos en buen estado.	4	4	4	
Maquinarias y herramientas operativas	La institución brinda las maquinarias y herramientas en las diversas actividades que se realizan dentro del distrito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad corporativa.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad corporativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	Las autoridades cumplen con las promesas planteadas en las elecciones municipales.	4	4	4	
Compromiso institucional	Las autoridades en conjunto están comprometidas con el bienestar de la población.	4	4	4	
Satisfacción de las necesidades ciudadanas	La institución realiza actividades para brindar soluciones a las diversas problemáticas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad interactiva.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad interactiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Recibe un trato amable por parte del personal al acudir a la institución.	4	4	4	
Canales de atención	Le brindan diversos canales de atención para realizar sus trámites.	4	4	4	
Acceso a la información	La institución le brinda información oportuna de acuerdo a sus requerimientos personales.	4	4	4	
	La institución cuenta con medios virtuales de comunicación al servicio de la ciudadanía.	4	4	4	
	Usted accede habitualmente a la página web o redes sociales de la institución.	4	4	4	
Orientación al ciudadano	Usted recibe por parte del personal de la institución las indicaciones adecuadas para realizar sus trámites.	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6. Cálculo del tamaño de la muestra

CIUDADANOS CÁLCULO DE MUESTRA

Resultados:

N	4923		
Z ²	3.8416		
e ²	0.0049		
P	0.5		
q=(1-p)	0.5		
n=	4728.049	188.5322	Redondeando 189
	25.0782		

Anexo 7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario dirigido a los colaboradores
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.812
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable **Gestión del talento humano** obtuvo un índice de confiabilidad aceptable de 81.2%.



Estudiante: Ruiz Mendoza Leslie Gianella
DNI : 71637315



FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COESPE N° 839

Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI:45246550

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Ruiz Mendoza Leslie Gianella
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paita, 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario dirigido a los colaboradores
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.751
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable **Calidad de servicio** al ciudadano obtuvo un índice de confiabilidad aceptable de 75.1%.



Estudiante: Ruiz Mendoza Leslie Gianella
DNI : 71637315



FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COSSPE N° 839

Docente: Felix Fabian Pintado Rodríguez
DNI:45246550

Anexo 8. RESULTADOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 16

Calidad física en una municipalidad distrital de Paita.

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1. La infraestructura de la institución se encuentra en óptimas condiciones.	0	0.0%	6	3.2%	9	4.8%	135	71.4%	39	20.6%	189	100%
2. En la institución se visualizan equipos tecnológicos modernos.	1	0.5%	6	3.2%	15	7.9%	160	84.7%	7	3.7%	189	100%
3. En la institución se visualizan equipos tecnológicos en buen estado.	0	0.0%	0	0.0%	24	12.7%	156	82.5%	9	4.8%	189	100%
4. La institución brinda las maquinarias y herramientas en las diversas actividades que se realizan dentro del distrito.	1	0.5%	5	2.6%	18	9.5%	159	84.1%	6	3.2%	189	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los ciudadanos

La Tabla 16, muestra como resultados que el 71.4% de los encuestados, están de acuerdo respecto a las óptimas condiciones de la infraestructura de la municipalidad, el 84.7% señalaron que están de acuerdo con que visualizan equipos tecnológicos modernos, el 82.5% está de acuerdo con que visualizan equipos tecnológicos en buen estado y el 84.1% están de acuerdo con que se brinda las maquinarias y herramientas en las diversas actividades.

De acuerdo a los resultados mencionados anteriormente, se puede interpretar que la municipalidad distrital cumple con los indicadores de la calidad física, ya que cuenta con una infraestructura en buenas condiciones, complementado por equipos, máquinas y herramientas modernas y en buen estado, las cuales son indispensables para que se realicen las diversas funciones y actividades necesarias para alcanzar resultados agradables. Asimismo, el entrevistado refirió que durante los meses que han pasado de gestión, se han

realizado diversos cambios e implementaciones, empezando desde la incorporación de algunos equipos tecnológicos, instalación de servicio de internet mejorado, aire acondicionado, entre otras.

Tabla 17

Calidad corporativa en una municipalidad distrital de Paita.

	Escala de Likert											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%
5. Las autoridades cumplen con las promesas planteadas en las elecciones municipales.	6	3.2%	9	4.8%	51	27.0%	117	61.9%	6	3.2%	189	100%
6. Las autoridades en conjunto están comprometidas con el bienestar de la población.	1	0.5%	4	2.1%	41	21.7%	137	72.5%	6	3.2%	189	100%
7. La institución realiza actividades para brindar soluciones a las diversas problemáticas.	1	0.5%	9	4.8%	36	19.0%	136	72.0%	7	3.7%	189	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los ciudadanos

La Tabla 17, muestra como resultados que el 61.9% de los encuestados, están de acuerdo respecto a que las autoridades cumplen con las promesas que realizan en las elecciones, el 72.5% señalaron que están de acuerdo con que las autoridades están comprometidas la población, el 72% está de acuerdo con que se realiza actividades para brindar soluciones.

De acuerdo a los resultados mencionados anteriormente, se puede interpretar que la municipalidad distrital cumple con los indicadores de la calidad corporativa, ya que las autoridades de la gestión municipal 2023 de cierta manera cumplen con algunas de las promesas que hacen durante la campaña a los pobladores, es así donde muestran su importancia y compromiso con el desarrollo planificado de la población, de igual manera plantean y ejecutan actividades de solución a los problemas que se presentan.

Tabla 18*Calidad interactiva en una municipalidad distrital de Paita.*

Ítems	Escala de Likert										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo			
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
8. Recibe un trato amable por parte del personal al momento de acudir a la institución.	0	0.0%	82	43.4%	39	20.6%	68	36.0%	0	0.0%	189	100%
9. Le brindan diversos canales de atención para realizar sus trámites.	3	1.6%	28	14.8%	23	12.2%	134	70.9%	1	0.5%	189	100%
10. La institución le brinda información oportuna de acuerdo a sus requerimientos personales.	3	1.6%	18	9.5%	14	7.4%	153	81.0%	1	0.5%	189	100%
11. La institución cuenta con medios virtuales de comunicación al servicio de la ciudadanía.	6	3.2%	1	0.5%	4	2.1%	177	93.7%	1	0.5%	189	100%
12. Usted accede habitualmente a la página web o redes sociales de la institución.	4	2.1%	19	10.1%	4	2.1%	161	85.2%	1	0.5%	189	100%
13. Usted recibe por parte del personal de la institución las indicaciones adecuadas para realizar sus trámites.	1	0.5%	29	15.3%	48	25.4%	110	58.2%	1	0.5%	189	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los ciudadanos

La Tabla 18, muestra como resultados que el 43.4% de los encuestados, están en desacuerdo respecto a que recibe un trato amable por parte del personal al momento de acudir a la institución, el 70.9% señalaron que están de acuerdo con que le brindan diversos canales de atención para realizar sus trámites, el 81% está de acuerdo con que le brinda información oportuna, el 93.7% señalaron que están de acuerdo con que cuenta con medios virtuales de comunicación, el 85.2% señalaron que están de acuerdo con que accede habitualmente a la página web o

redes sociales, el 58.2% señalaron que están de acuerdo con que recibe por parte del personal de la institución las indicaciones adecuadas para realizar sus trámites.

De acuerdo a los resultados mencionados anteriormente, se puede interpretar que los ciudadanos se encuentran en desacuerdo con el trato que les brinda el personal de la municipalidad ya que en ocasiones se ha presentado un mal trato y se ha manifestado por medio de quejas o reclamos, pese a ello, la municipalidad cuenta con redes sociales donde pone de conocimiento algunas de las actividades que se llevan a cabo. Asimismo, el entrevistado afirmó que el trato que se brinda a los pobladores es deficiente, puesto que en reiteradas oportunidades se han presentado quejas con respecto a ello, siendo una incomodidad y desventaja para ellos ya que les brinda mal prestigio como gestión municipal.

Anexo 9. Informe de aplicación de la guía de entrevista

El desarrollo del informe cualitativo, se basó en los datos recopilados que se obtuvieron mediante la entrevista realizada al alcalde de la municipalidad, considerando la guía de entrevista que se elaboró en relación a la GTH y calidad de servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita. A continuación, se detallan:

Variable 1: Gestión del talento humano

En cuanto a la variable GTH, se detalla el papel que desarrolla la institución municipal, manifestando que se encarga de brindar servicios públicos a la población en general, velar por el bienestar de los habitantes y por realizar mejoras para el crecimiento continuo del pueblo, para ello, es importante contar con personas actas y dispuestas a contribuir en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por el gobierno del país. Por lo tanto, los diversos puestos y cargos de trabajo son ocupados por personas de confianza, en otro de los casos se realizan concursos CAS, buscando profesionales de acuerdo al cargo que se desea cubrir. Para tomar las decisiones correctas respecto al personal que formará parte de la institución se analiza si las personas cumplen con los perfiles de trabajo establecidos en el diseño de puestos que posee la municipalidad. Asimismo, el alcalde refirió que el personal de la institución recibe una evaluación de desempeño cada tres meses por parte de la jefatura de personal, quien se encarga de monitorear todas las áreas para verificar si se está cumpliendo correctamente con las actividades.

En la municipalidad distrital en ciertos casos la ocupación de los puestos de trabajo están ligados a la influencia de los partidos políticos, familiares y amistosos, los cuales son aprovechados por la confianza que existe entre las autoridades y ciudadanos relacionados, ya que ello les permite acceder con facilidad a un puesto de trabajo siendo de su profesión o no, todo ello conlleva a que los resultados de los objetivos planificados para el crecimiento y sostenibilidad de la ciudadanía sea lento, perjudicando de alguna manera la comunidad y por ende la vida cotidiana de los seres humanos que viven en el distrito. Sin embargo, la evaluación que se realiza para conocer el desempeño del colaborador es importante, ya que mediante esta manera se podrá dar mejoras en las diferentes deficiencias que se encuentra en las áreas funcionales, considerando la importancia y el trabajo que brinde a ello

las autoridades responsables.

El personal recibe beneficios de acuerdo a la Ley, considerando sus vacaciones, aguinaldos para los colaboradores que son estables, además de sus sueldos mínimos o según la categoría que les corresponde. Del mismo modo, se les brinda programas de formación y capacitación con especialistas en el área de RR. HH principalmente sobre temas de atención al ciudadano y servicios al contribuyente, ya que existe el área de rentas, donde se recauda los arbitrios, impuestos, entre otros. De igual manera, si lleva a cabo un entrenamiento al personal, con la finalidad de cumplir las metas que establece el gobierno en especial en áreas de residuos sólidos, seguridad ciudadana, entre otros.

La comunicación que existe entre colaboradores es buena y se basa en lazos de amistad y compañerismo, logrando tener relaciones estrechas, también, los valores y principios se consideran importantes, tanto para el hombre y la mujer, es por ello, que ponen en práctica la igualdad de género, puntualidad, orden, responsabilidad y solidaridad. El ambiente laboral y las condiciones de trabajo son muy significativas para la institución, por ende, si influye en el desempeño de los colaboradores, por tal motivo les brinda ambientes limpios, cómodos, e implementados con todas las medidas necesarias para que el colaborador se sienta satisfecho y contento.

Todo colaborador es conocedor que tiene derechos y deberes los cuales deben ser cumplidos de acuerdo a ley, es así que se les brinda cada cierto tiempo lo que es asignado, además dentro de la municipalidad deben sentirse cómodos y contentos con el ambiente laboral en el que se encuentran ya que son factores que influyen mucho en su rendimiento laboral.

Variable 2: Calidad de servicio al ciudadano

Tras los cinco meses de alcaldía, se han realizado diferentes cambios, entre ellos, la adquisición de un nuevo software, equipos y herramientas tecnológicas para que aporten en el buen desenvolvimiento del personal, además se espera mejorar en cuanto a la disciplina, estableciendo lectores de huella digital para poder llevar un control cauteloso, monitoreando el cumplimiento de las normas, la implementación de aires acondicionados con tablero electrónico industrial, y la gestión de un mejorado servicio de internet en base de fibra óptica. Para mejorar la

calidad de servicio a la población se han planteado proyectos sobre la instalación de luz, agua y alcantarillado los cuales se encuentran entre las principales necesidades del ciudadano, como servidores públicos la prioridad es atender todas las necesidades y expectativas que el ciudadano requiera, sin embargo, existe un limitado presupuesto, debido a que en su mayoría de la población no se cumple con sus aportaciones.

Existen muchas deficiencias, sobre todo en el trato que se brinda y en la lentitud de respuesta, por lo tanto, se desea corregir mediante la ejecución de plataformas digitales, programas de atención al ciudadano, entre otros, ya que, en varias oportunidades se han presentado quejas y reclamos por el mal trato que se a brindando al poblador, ocasionando molestar para la institución. Se cuenta también con una página de Facebook, la cual es parte de la imagen institucional, mediante esta se manifiestan las diferentes actividades que se realizan y los logros obtenidos a corto plazo. Es así que, a través de campañas, juntas vecinales, comités de bases, se espera llegar a tener una participación ciudadana sólida, donde se expresen diferentes puntos y temas en los que se debe trabajar para lograr mejorar y obtener resultados eficientes, logrando, que la ciudadanía se sienta cómoda, satisfecha y contenta en el lugar donde vive porque su distrito de desarrolla continuamente.

La calidad de servicio que se brinda al ciudadano es un poco dificultosa, ya que en reiteradas ocasiones los habitantes han presentados quejas debido al mal trato que el personal de la municipalidad ha brindado, lo cual perjudica la gestión del alcalde ya que lo señalan como una mala gestión municipal, asimismo se han presentado quejas en las redes sociales donde manifiestan el incumplimiento y desatención de las autoridades en los problemas que aquejan a los ciudadanos.

Anexo 10. Propuesta

Título de la propuesta: Estrategias de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paíta, 2023.

Introducción

Las instituciones locales del gobierno son importantes dentro del país, puesto que, mediante sus gestiones en diversos ámbitos se pueden lograr grandes y significantes cambios de mejora, tanto en los lugares urbanos como rurales, de tal manera, que las poblaciones se desarrollen y crezcan beneficiando a la ciudadanía. Sin embargo, en el Perú existen gobiernos locales que trabajan para buscar beneficios propios, dejando de lado el cumplimiento de las promesas que proponen en sus campañas electorales, lo que, de algún modo, genera una deficiente calidad de servicio a los ciudadanos.

La municipalidad del distrito tiene claro que los ciudadanos en cierta parte no se encuentran satisfechos con los servicios públicos locales que se le ofrecen, teniendo falencias desde la administración de la institución hasta el trato que se brinda al poblador, por ello, como institución del gobierno tiene la finalidad de mejorar en los diferentes procesos tanto de GTH y la calidad de servicio al ciudadano, logrando la satisfacción de la ciudadanía, ya que son sus principales usuarios.

Descripción institucional

La municipalidad distrital, es una institución del gobierno que, de acuerdo a la Ley orgánica de municipalidades, representan a la población, encargándose de promover correctos servicios locales, impulsan el bienestar de la sociedad y el crecimiento general y solidario del pueblo.

Visión

Distrito moderno caracterizado por el orden y la limpieza, donde las actividades comerciales e industriales tendrán competitividad económica en armonía con el medio ambiente, con desarrollo urbano planificado, con fluidez y seguridad en el tránsito, variada oferta eco-turística, desarrollo económico, humano sostenido, gestión participativa, con valores y una gama de facilidades recreativas y culturales.

Misión

Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, con servicios de calidad, y moderna infraestructura económica y social, promoviendo un distrito ordenado, próspero, limpio, bello y seguro, empleando para ello una organización ágil y dinámica, dotada de los recursos humanos especializados, comprometidos con los más altos niveles éticos, gestión participativa y transparente.

Objetivos

El objetivo general de la propuesta es:

- ❖ Elaborar estrategias de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.

Justificación

La propuesta de elaborar estrategias de GTH para mejorar la calidad de servicio al ciudadano, se relaciona con fundamentos sobre el estado y condiciones en que se encuentra la institución, el trato y orientación que se brinda a los pobladores del distrito, para generar satisfacción de necesidades y expectativas ciudadanas. Puesto que, ya se han presentado casos sobre quejas y reclamos en cuanto a la mala atención que reciben por parte de los colaboradores.

Análisis FODA

Se plantearon cuatro estrategias mediante el análisis de los factores internos y externos identificados en una municipalidad distrital de Paita. A continuación, se detallaron:

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	(F1) Buena infraestructura. (F2) Ambiente laboral armonioso. (F3) Comunicación asertiva. (F4) Implementación y mejoramiento de las condiciones de trabajo.	(D1) Bajas recaudaciones de acuerdo a ley. (D2) Falta de programas de trato al ciudadano. (D3) Deficientes programas de orientación al ciudadano. (D4) Lentitud de respuesta al ciudadano.
OPORTUNIDADES	FO	DO
(O1) Participación ciudadana activa. (O2) Apoyo constante del gobierno regional. (O3) Nuevas tecnologías para las funciones de las áreas.	Implementar las nuevas tendencias de tecnología para fortalecer el desempeño de los colaboradores. (O2, O3, F2, F3, F4)	Establecer planes de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador. (O1, O2, D1, D2, D3, D4)
AMENAZAS	FA	DA
(A1) Quejas frecuentes de los ciudadanos. (A2) Ciudadanía insatisfecha con la gestión municipal. (A3) Nuevas necesidades de los ciudadanos.	Desarrollar un programa para forjar la comunicación y confianza entre colaboradores y ciudadanos. (A1, A2, A3, F2, F3)	Implementar programas de capacitación y fortalecimiento para mejorar los servicios a la población. (A1, A2, A3, D2, D3, D4)

Estrategias FO: Implementar las nuevas tendencias de tecnología para fortalecer el desempeño de los colaboradores.

a) Descripción

Para implementar las nuevas tendencias de tecnología para fortalecer el desempeño de los colaboradores, de los cuales depende el logro de los objetivos trazados a corto y largo plazo. Asimismo, un mejor control en cuanto al cumplimiento de las normas y actividades asignadas para cada colaborador dentro de la institución. La finalidad de la estrategia FO es incorporar la tecnología que día a día va surgiendo en el mundo empresarial, para lograr ser una municipalidad que se adapta a las tendencias y cambios que surgen en el entorno laboral, tales como máquinas y equipos tecnológicos modernos, huelleros dactilares para llevar un control de asistencias, entre otros.

b) Metas

Lograr implementar un 80% las tendencias de tecnología.

Lograr fortalecer un 70% el desempeño de los colaboradores.

c) Tácticas

Conocer las falencias de la tecnología en las áreas funcionales de la municipalidad.

Establecer un plan sobre la tecnología a implementar.

Generar una mayor productividad en las metas y objetivos establecidos.

d) Programa estratégico

La implementación de las nuevas tendencias de tecnología para fortalecer el desempeño de los colaboradores, estará a cargo por el gerente de tecnologías de la información de la municipalidad distrital perteneciente a la provincia de Paita, la cual se desarrollará en los periodos mensuales de enero hasta abril, efectuándose durante 4 meses cada año. Se tiene como propósito, conocer las falencias e inconvenientes sobre la tecnología que presenta la institución en sus diferentes áreas para posteriormente manifestarlas a través de reuniones a los encargados y de alguna manera planificar la implementación de las tendencias de tecnología con la finalidad de generar un desempeño óptimo del colaborador, contribuyendo en el desarrollo de la institución y población, asimismo cumplir con todas las metas establecidas por el gobierno.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24				Abr-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
-Detectar las falencias de tecnología.	■	■	■	■												
-Dar a conocer mediante reuniones al encargado de área.					■	■	■	■								
-Coordinar la implementación de las tendencias tecnológicas.					■	■	■	■	■							
-Ejecutar la implementación de las tendencias tecnológicas.									■	■	■	■				
-Supervisar la implementación.													■	■	■	■

f) Costos

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
1.1.	Materiales				S/. 2,299.40
1.1.1	Laptop	Und.	01	S/. 2,200.00	S/. 2,200.00
1.1.2	Cuadernos	Doc.	02	S/. 30.00	S/. 60.00
1.1.3	Correctores	Doc.	02	S/. 08.80	S/. 17.60
1.1.4	Lapiceros	Doc.	02	S/. 10.90	S/. 21.80
1.2.	Servicios				S/. 2,260.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	S/. 250.00	S/. 500.00
1.2.2	Internet	Mes.	04	S/. 40.00	S/. 160.00
1.2.3	Capacitador	Ses.	01	S/. 1,300.00	S/. 1,300.00
1.2.4	Ficha de apoyo	Mill.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
Costo de la estrategia:					S/. 4,559.40

g) Viabilidad

La municipalidad distrital, cuenta con los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y físico para poner en marcha la estrategia FO, la cual se basa en incorporar nuevas tendencias tecnológicas dentro de la institución para mejorar y aumentar el desempeño del colaborador. Dicha estrategia requiere de determinados materiales y servicios para poder ejecutarlo, del modo que abarca un costo de S/. 4,559.40.

h) Mecanismo de control

Nivel de adaptación a los cambios.

Nivel de incorporación.

Nivel de cumplimiento.

Estrategias DO: Establecer planes de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador.

a) Descripción

Para establecer planes y programas de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador, ya que el ciudadano es el principal usuario de la municipalidad, el cual debe ser tratado con importancia y asimismo debe involucrarse en todos los temas que se relacionen a la sociedad, de tal manera que siempre se busque el bienestar de la ciudadanía. La finalidad de la estrategia DO es promover la participación responsable de todos los pobladores, buscando la aprobación de proyectos de desarrollo responsable y sostenible que soliciten los pobladores, logrando satisfacer las necesidades y expectativas del habitante.

b) Metas

Lograr desarrollar la participación ciudadana en un 90%.

Lograr cubrir un 70% las necesidades y expectativas del poblador.

c) Tácticas

Generar planes de participación ciudadana.

Fomentar el cumplimiento de las necesidades que presenta el ciudadano.

Generar una mayor satisfacción ciudadana.

d) Programa estratégico

La estrategia de establecer planes y programas de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador, estará a cargo por el gerente de participación vecinal de la municipalidad distrital perteneciente a la provincia de Paita y un capacitador especialista en temas relacionados a la estrategia, la cual se desarrollará en los periodos mensuales de enero hasta abril, efectuándose durante 4 meses cada año. Asimismo, se tiene como propósito, promover y generar una participación ciudadana activa, la cual este comprometida con el desarrollo y crecimiento del distrito, también cumplir con las necesidades que requiere el ciudadano en el día a día, de tal modo que se trabaje para cumplir y brindar una vida de calidad a los pobladores de la zona, poniendo su bienestar como prioridad, logrando la satisfacción del poblador.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24				Abr-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
-Crear planes para fomentar la participación ciudadana.																
-Coordinar la ejecución de los planes.																
-Poner en marcha los planes.																
- Supervisar los resultados.																
-Acciones correctivas.																

f) Costos

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
1.1.	Materiales				S/. 640.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	10	S/. 12.40	S/. 120.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	10	S/. 10.60	S/. 106.80
1.1.3	Correctores	Doc.	10	S/. 08.80	S/. 88.00
1.1.4	Papelotes bond	Und.	20	S/. 01.00	S/. 20.00
1.1.5	Cinta adhesiva	Und.	10	S/. 18.50	S/. 185.80
1.1.3	Folders	Paq.	10	S/. 09.10	S/. 91.00
1.2.	Servicios				S/. 3,000.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	S/. 250.00	S/. 500.00
1.2.2	Break	Glb.	06	S/. 150.00	S/. 900.00
1.2.2	Capacitador	Ses.	01	S/. 1,300.00	S/. 1,300.00
1.2.3	Ficha de apoyo	Mill.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
Costo de la estrategia:					S/. 3,640.00

g) Viabilidad

La municipalidad distrital, cuenta con los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y físico para poner en marcha la estrategia DO, la cual se basa en establecer planes de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador. Dicha estrategia requiere de determinados materiales y servicios para poder ejecutarlo, del modo que abarca un costo de S/. 3,640.00.

h) Mecanismo de control

Nivel de participación ciudadana.

Nivel de cumplimiento de necesidades ciudadanas.

Nivel de satisfacción ciudadana.

Estrategias FA: Desarrollar un programa para forjar la comunicación y confianza entre colaboradores y ciudadanos.

a) Descripción

Desarrollar un programa para forjar la comunicación y confianza entre colaboradores y ciudadanos, contribuirá en los diversos problemas que se viven dentro del distrito, de tal manera que se puedan consolidar acuerdos para afrontar los desafíos que se presentan en la sociedad, ya sea, desigualdad de género, delincuencia, crecimiento lento de la población, entre otros. La finalidad de la estrategia FA es llevar a cabo programas para fomentar y crear lazos de comunicación y confianza armoniosos los cuales aporten en la convivencia del distrito en estudio.

b) Metas

Lograr forjar una comunicación asertiva en un 80%.

Lograr crear lazos de confianza en un 70%.

Lograr formar relaciones sólidas en un 80%

c) Tácticas

Fomentar una buena comunicación entre colaborador y ciudadano.

Generar confianza entre colaborador y ciudadano.

Generar relaciones sólidas dentro del distrito.

d) Programa estratégico

El desarrollo de un programa para forjar la comunicación y confianza entre colaboradores y ciudadanos, estará a cargo por el gerente de recursos humanos de la municipalidad distrital perteneciente a la provincia de Paita y un capacitador sobre temas relacionados, la cual se desarrollará en los periodos mensuales de enero hasta abril, efectuándose durante 4 meses cada año. Se tiene como propósito, fomentar y crear lazos armoniosos entre colaboradores y pobladores, basados en comunicación y confianza para de esa manera conocer los desafíos que se deben afrontar con apoyo y voluntad buscando la mejora continua de la población.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24				Abr-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
-Planteamiento de los programas de comunicación y confianza.	■	■	■	■												
-Dar a conocer mediante reuniones al encargado de área.					■	■										
-Coordinar la ejecución de los programas.						■			■		■			■		
-Ejecutar los programas planteados.									■	■	■	■				
-Supervisar el desarrollo.											■	■	■	■	■	■

f) Costos

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
1.1.	Materiales				S/. 150.80
1.1.1	Hojas bond A4	Mill.	04	S/. 18.00	S/. 72.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	04	S/. 10.90	S/. 43.60
1.1.3	Correctores	Doc.	04	S/. 08.80	S/. 35.20
1.2.	Servicios				S/. 2,750.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 250.00	S/. 250.00
1.2.2	Break	Glb.	06	S/. 150.00	S/. 900.00
1.2.2	Capacitador	Ses.	01	S/. 1,300.00	S/. 1,300.00
1.2.3	Ficha de apoyo	Mill.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
Costo de la estrategia:					S/. 2,900.80

g) Viabilidad

La municipalidad distrital, cuenta con los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y físico para poner en marcha la estrategia FA, la cual se basa en fomentar y crear lazos armoniosos basados en comunicación y confianza dentro de la institución y con los ciudadanos. Dicha estrategia requiere de determinados materiales y servicios para poder ejecutarlo, del modo que abarca un costo de S/. 2,900.80.

h) Mecanismo de control

Nivel de comunicación asertiva.

Nivel de confianza entre colaborador y ciudadano.

Nivel de relaciones sólidas.

Estrategias DA: Implementar programas de capacitación y fortalecimiento para mejorar los servicios a la población.

a) Descripción

Implementar programas de capacitación y fortalecimiento para mejorar los servicios a la población, dichos programas van a aportar de manera positiva dentro de la municipalidad, ya que se trabajará para mejorar diferentes aspectos entre ellos, el trato que se brinda a los pobladores, la orientación que necesitan en ciertas situaciones. La finalidad de la estrategia DA es crear programas para mejorar el trato y brindar orientaciones requeridas por el usuario mediante capacitaciones, talleres, etc., sobre temas que se relacionen a la calidad de servicio al ciudadano.

b) Metas

Lograr desarrollar un 70% las capacitaciones sobre calidad de servicio al ciudadano.

Lograr fortalecer 70% los servicios a la población.

c) Tácticas

Generar programas de capacitación y fortalecimiento.

Generar buen trato al ciudadano.

Generar orientación correcta.

Fomentar una excelente calidad de servicio.

d) Programa estratégico

La estrategia de implementar programas de capacitación y fortalecimiento para mejorar los servicios a la población, estará a cargo por el gerente de recursos humanos de la municipalidad distrital perteneciente a la provincia de Paita y por una persona profesional en temas sobre calidad de servicio al ciudadano. La cual se desarrollará en los periodos mensuales de enero hasta abril, efectuándose durante 4 meses cada año. Asimismo, se tiene como propósito, crear y fomentar programas de capacitación y fortalecimiento para brindar una óptima calidad de servicio a la población. Dichos programas serán dirigidos para todo el personal de la institución, ya que los habitantes visitan las diferentes áreas para realizar sus diversos requerimientos, asimismo, la ventaja de la estrategia será que todo el personal estará preparado sobre como brindar la atención y orientación adecuada.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24				Abr-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
-Crear programas de capacitación y fortalecimiento.																
-Coordinar la ejecución de los programas.																
-Poner en marcha los programas.																
- Supervisar los resultados.																
-Acciones correctivas.																

f) Costos

Cód.	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
1.1.	Materiales				S/. 176.60
1.1.1	Hojas bond A4	Mill.	04	S/. 18.00	S/. 72.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	03	S/. 10.90	S/. 32.70
1.1.3	Correctores	Doc.	03	S/. 08.80	S/. 26.40
1.1.4	Folders	Paq.	05	S/. 09.10	S/. 45.50
1.2.	Servicios				S/. 3,050.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 250.00	S/. 250.00
1.2.2	Break	Glb.	08	S/. 150.00	S/. 1.200.00
1.2.2	Capacitador	Ses.	01	S/. 1,300.00	S/. 1,300.00
1.2.3	Ficha de apoyo	Mill.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
Costo de la estrategia:					S/. 3,226.60

g) Viabilidad

La municipalidad distrital, cuenta con los medios necesarios para la disposición de los recursos a nivel financiero, económico y físico para poner en marcha la estrategia DO, la cual se basa en establecer planes de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador. Dicha estrategia requiere de determinados materiales y servicios para poder ejecutarlo, del modo que abarca un costo de S/. 3,226.60.

h) Mecanismo de control

Nivel de participación ciudadana.

Nivel de cumplimiento de necesidades ciudadanas.

Nivel de satisfacción ciudadana.

Resumen de las estrategias y sus costos

Estrategias propuestas		C.T
FO	- Implementar las nuevas tendencias de tecnología para fortalecer el desempeño de los colaboradores.	S/. 4,559.40
DO	- Establecer planes de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador.	S/. 3,000.00
FA	- Desarrollar un programa para forjar la comunicación y confianza entre colaboradores y ciudadanos.	S/. 2,900.80
DA	- Implementar programas de capacitación y fortalecimiento para mejorar los servicios a la población.	S/. 3,226.60
Costo total		S/. 13,686.80

Evaluación de beneficio y costo

Detalle	2022	2023	2024
Ingresos	S/ 33,963,295.00	S/ 39,057,789.25	S/ 46,869,347.10
Egresos	S/ 27,988,646.00	S/ 32,186,942.90	S/ 38,624,331.48
(Ing-Egr)	S/ 5,974,649.00	S/ 6,870,846.35	S/ 8,245,015.62

En cuanto al margen de utilidad que represento los datos económicos y financieros de la municipalidad, mostró para el periodo 2022, un valor de S/. 5, 974,649.00. Para el periodo 2023 se espera un cierre de crecimiento del 15% entre los ingresos y egresos, obteniendo un valor proyectado de S/ 6, 870,846.35. Para el periodo 2023, se espera aumentan un 20%, por ello, se muestra como ingresos a S/. 46, 869,347.10 y egresos un S/. 38, 624,331.48, influyendo en el costo de inversión de las estrategias propuestas, obteniendo un valor proyectado de S/. 8, 245,015.62, lo cual permitirá mejorar la calidad de servicio que se brinda a los ciudadanos del distrito.

Evaluación del beneficio sobre costo

Detalle	Valores
Beneficio	S/. 65,096,315.42
Costo	S/. 53,644,904.83
B/C	1.21

En consideración al B/C, permitiendo concluir que por cada S/. 1 de inversión, se obtendrá una recuperación de S/. 1.21, indicando que la ejecución de las estrategias está relacionado con implementar las nuevas tendencias de tecnología para fortalecer el desempeño de los colaboradores, establecer planes de desarrollo para mejorar la participación ciudadana y cubrir las necesidades y expectativas del poblador, desarrollar un programa para forjar la comunicación y confianza entre colaboradores y ciudadanos e implementar programas de capacitación y fortalecimiento para mejorar los servicios a la población, demuestra que la municipalidad, cuenta de los recursos económicos y financieros para solventar los costos durante el periodo 2024.

Anexo 11. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Gestión de talento humano y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paíta, 2023.	General: ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paíta, 2023?	General: Evaluar la relación de la gestión de talento humano con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de Paíta, 2023.	General: La gestión de talento humano se relaciona directamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paíta, 2023.	Tipo: Aplicado Diseño de la investigación: No Experimental transversal Nivel: Correlacional Enfoque: Mixto Técnicas: Encuesta y entrevista. Instrumento: Cuestionario y guía de entrevista. Método de análisis: Programa SPSS versión 27
	Específicos: (a) ¿Cómo se relaciona la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paíta, 2023?	Específicos: (a) Analizar la relación de la admisión de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paíta, 2023.	Específicos: (a) La admisión de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paíta, 2023.	
	(b) ¿Cuál es la relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paíta, 2023?	(b) Medir la relación de la aplicación de personas con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paíta, 2023.	(b) La aplicación de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paíta, 2023.	
	(c) ¿Cuál es la relación de la compensación de personas con la calidad del	(c) Determinar la relación de la compensación de personas con la calidad	(c) La compensación de personas se relaciona significativamente con la	

	servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?	del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	calidad del servicio al ciudadano dentro de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	
	(d) ¿Cuál es la relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?	(d) Analizar la relación del desarrollo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	d) El desarrollo de personas se relaciona positivamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	
	(e) ¿Cuál es la relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?	(e) Determinar la relación del mantenimiento de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	(e) El mantenimiento de personas se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	
	(f) ¿Cuál es la relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023?	(f) Establecer la relación del monitoreo de personas con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	(f) El monitoreo de personas se relaciona positivamente con la calidad del servicio al ciudadano de una municipalidad distrital de Paita, 2023.	

Anexo 12. Evidencias de la aplicación de los instrumentos

Figura 1

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.



Figura 2

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.



Figura 3

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.



Figura 4

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.

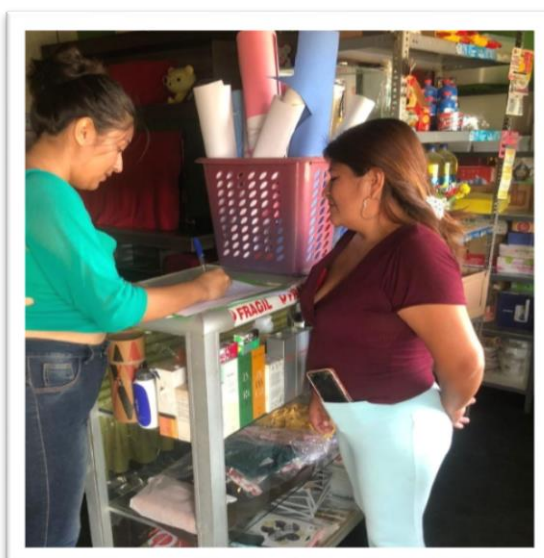


Figura 5

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.



Figura 6

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.



Figura 7

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.



Figura 8

Aplicación de encuestas a ciudadanos del distrito.

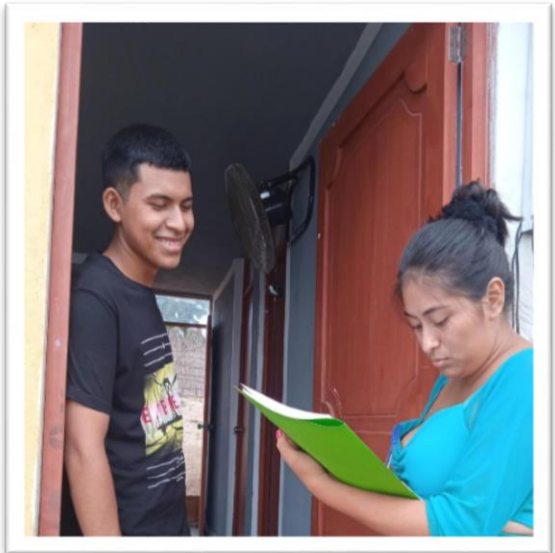


Figura 9

Aplicación de entrevista al alcalde de la municipalidad del distrito.



Figura 10

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.

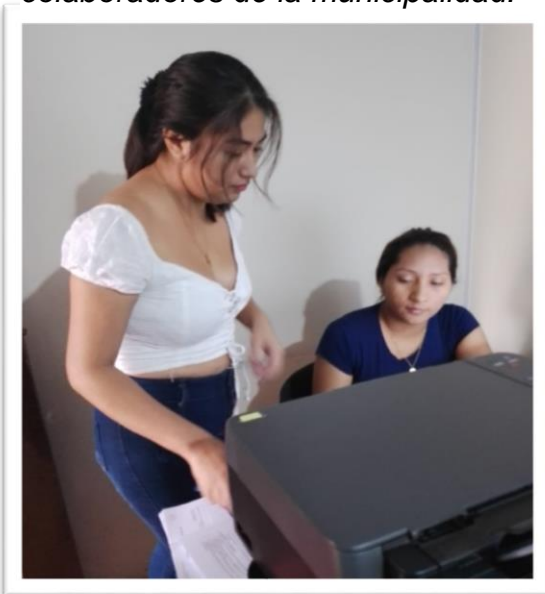


Figura 11

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.

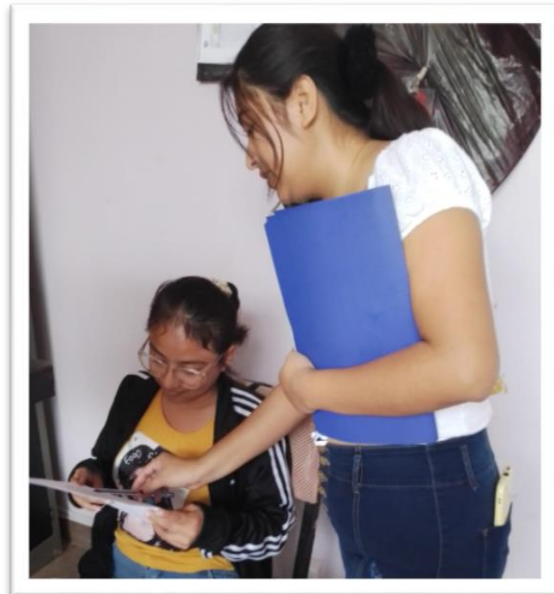


Figura 12

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.



Figura 13

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.

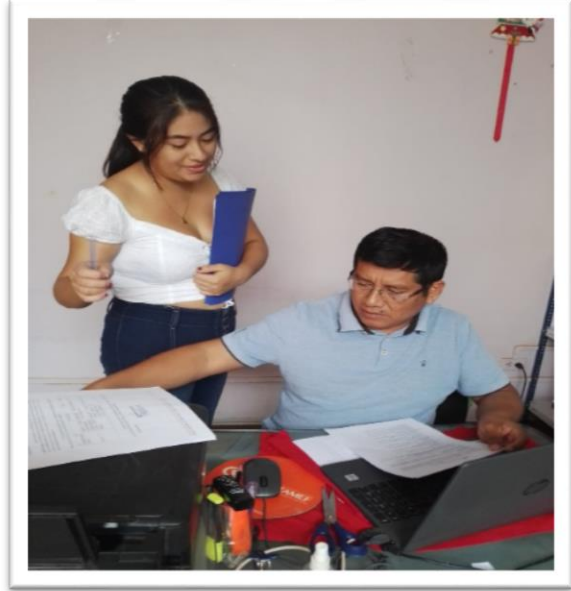


Figura 14

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.



Figura 15

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.

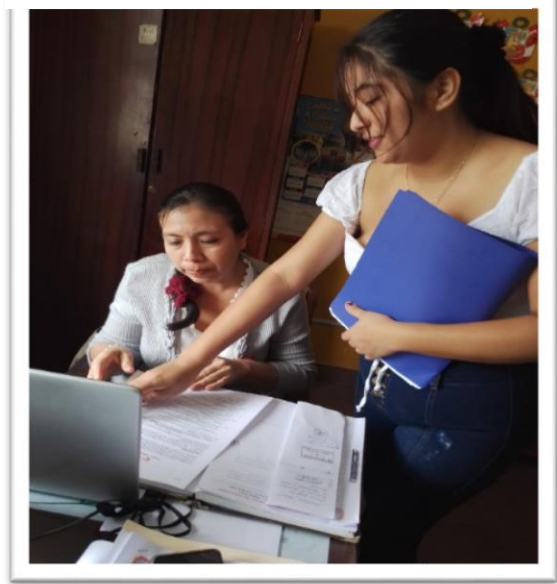


Figura 16

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.



Figura 17

Aplicación del cuestionario a colaboradores de la municipalidad.

